

CONVIVENCIA EN EL ÁMBITO EDUCATIVO: APLICACIÓN DE UN PROGRAMA BASADO EN LA EMPATÍA, LA EDUCACIÓN EMOCIONAL Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN UN INSTITUTO ESPAÑOL DE ENSEÑANZA SECUNDARIA

Coexistence in the educational field: application of a program based on empathy, emotional education and resolution of conflict in a spanish institute of secondary education

*Carlos Caurín Alonso
Antonio José Morales Hernández
María Fontana Vinat*

Fecha de recepción: 12/09/2018
Fecha de aceptación: 20/12/2018

RESUMEN: La educación emocional y la resolución de conflictos son factores clave en la mejora del clima del aula. Así lo demuestra nuestra experiencia contextualizada en un centro de secundaria de la ciudad de Valencia (España) con un alto índice de expedientes sancionadores. La puesta en práctica, en dicho centro, de un programa de intervención y formación para entrenar las técnicas relacionadas con la educación emocional y la resolución pacífica de los conflictos ha supuesto una reducción significativa tanto en el número de expedientes como en la manera de afrontarlos traduciéndose en una mejora de la convivencia en el centro mediante un aumento de la Cultura de Mediación.

PALABRAS CLAVE: *Mediación, Educación emocional, Convivencia escolar, Resolución de conflictos.*

ABSTRACT: Emotional education and conflict resolution are key factors in improving the classroom climate. This is demonstrated by our experience contextualized in a secondary school in the city of Valencia (Spain) with a high index of disciplinary proceedings. The implementation, in this center, of an intervention and training program to train the techniques related to emotional education and the peaceful resolution of conflicts has meant a significant reduction both in the number of disciplinary proceedings and in the way of dealing with them. in an improvement of coexistence in the center through an increase in the Culture of Mediation.

KEYWORDS: *Mediation, Emotional education, School coexistence, Conflict resolution.*

Introducción

En la sociedad actual existen multitud de conflictos y los centros educativos han evolucionado a la vez que la sociedad, aumentando el número de los mismos. Uno de los grandes problemas que podemos apreciar en la escuela actualmente es el bajo rendimiento académico acompañado de la presencia de comportamientos violentos e indisciplinados. Por todo ello los centros educativos deben aportar una educación en valores debido a que ese es uno de los papeles educativos de la escuela, deben cohesionar grupos (Caballero, 2010), ser

integradora y prevenir para poder lograr un adecuado clima de convivencia (Ibáñez, Amado y García Pérez, 2017). La Educación emocional es uno de los pilares de la formación en cultura de paz desde edades tempranas (Mayer y Salovey, 1997; Bisquerra, 2003; Bonanno, 2005; López Cassà, 2005; Hervás, 2009; Goleman, 2010; Tejado y Romero, 2017) y nuestro trabajo pretende demostrar que aplicando un programa de Educación que ya ha sido probado en otros centros y en otras ocasiones por los autores (Caurín *et al.*, 2011; Caurín y Viana, 2012; Viana y Caurín, 2012) y que ha sido mejorado y actualizado con la incorporación de las cuestiones de ciudadanía digital, se reduce el número de expedientes sancionadores, se cambia el tipo de sanciones y se consigue una mayor cultura de paz.

El problema de la violencia en las aulas empieza a preocupar en los años setenta en países como Estados Unidos, Suecia, Noruega y Reino Unido. Este interés se traslada a España a finales de los ochenta, donde empiezan a aparecer los primeros programas contra la violencia escolar, entre los que destacamos (Lleó, 2000): “Educar para la no-violencia”. En el curso escolar 1986-1987 el Colegio Público Antonio Gala en Parla (Madrid), puso en marcha el programa para los niveles de infantil y primaria. El objetivo era educar para la no-violencia, entendiendo el resolver los conflictos sin causar daño físico ni psíquico a las personas implicadas.

“Educar para la paz en un centro de integración”. En el año 1988 el Colegio Público Emilia Pardo Bazán en Getafe (Madrid), inició en el nivel de infantil y primaria el programa cuyo objetivo era conocer el mundo que rodeaba al alumno, analizarlo y facilitarle una alternativa personal, desarrollar el diálogo, enseñar a extraer aspectos positivos de una situación conflictiva e implicar a las familias.

Un informe del Defensor del Pueblo (2007) muestra un diagnóstico de los comportamientos disruptivos más comunes en los centros sobre todo los conflictos entre iguales, es decir, entre el alumnado: marginación o exclusión, amenazas, agresiones, verbales o físicas, robos, bromas de mal gusto e incluso acoso. Según Jordán (2009) esto puede suponer inactividad por parte de los espectadores que no denuncian los hechos aunque sean conocedores de los mismos o los denuncian o cuentan a personas no adecuadas. Esto también lo corroboran Domínguez y Manzo (2011) pues al hablar de agresiones muestran porcentajes de que un 43% se lo comunican a amistades cercanas y sólo el 32% se lo comunica al profesorado.

Los institutos de secundaria pueden generar conflictos debido a algunos de los planteamientos heredados de la escuela primaria y de sus planteamientos y carencias (Membiela, 1997; Viñao, 2002; Acosta, 2011 y 2016). Han seguido un modelo de colegio humanista que enseñaba a las élites y que presenta gran rigidez en horarios y programaciones sin acabar de acoplarse con el entorno; es excesivamente academicista y escaso en formación de valores y actitudes. No ha existido una formación especializada en el profesorado, e incluso actualmente en los másteres y postgrados de formación se da más importancia al contenido didáctico y curricular, sin contemplar apenas técnicas de resolución de conflictos y educación emocional; esto está empezando a cambiar, pues existe mayor demanda de este tipo de formación, aunque la oferta sigue siendo escasa o poco adecuada (Morales y Caurín, 2014).

Si interpretamos a Goleman (2006), las personas más exitosas son aquellas que desarrollan inteligencia social y no existe un lugar más adecuado para tener personas competentes que entre el profesorado. La educación emocional es la base de los programas de formación de mediadores que contemplan la resolución de conflictos

Afirma Boqué (2003), que la mediación estimula la cohesión social, ya que promueve la comprensión, la diversidad de versiones de los hechos, la pluralidad y la libertad de elección, fomentando la participación democrática.

Si reflexionamos sobre la mediación y sus posibilidades para hacer frente a los conflictos, nos encontramos con tres modelos o enfoques que exponemos a continuación (Suárez, 1996 y Boqué, 2003, citados por Torrego y Galán, 2008, pp. 372-373):

Modelo de Solución de Problemas, (Burguess y Burgess, 1997) o también Tradicional Lineal (Suarez, 1996) que se centra en la obtención del acuerdo, según el modelo de la escuela de Harvard (más centrado en aspectos económicos de índole más racional y menos emocional y relacional). No es adecuado para conflictos escolares.

En segundo lugar, sobresale el Modelo Transformativo (Suarez, 1996) centrado en el desarrollo humano (Bush y Folger, 1996) y en los derechos humanos (Lederach, 1986, 1998): es importante en temas de mediación intercultural y conflictos étnicos. Es un enfoque que tiene más en cuenta las emociones y un carácter más humanista, mucho más acorde con nuestro programa de intervención. Potencia el protagonismo de las partes y los aspectos éticos. Se otorga un papel preponderante al proceso, al igual que en el ámbito educativo.

En tercer lugar, cabría destacar el Modelo Comunicacional o Circular Narrativo (Cobb, 1995) que interpreta el conflicto a partir de una realidad social y personal de los protagonistas y la conducta de los mismos, buscando una nueva interpretación común de los hechos. En la escuela, a partir de las distintas fases de una mediación, vamos construyendo versiones nuevas del conflicto a partir de las diferencias y de las similitudes, orientando las diferencias entre las narrativas de cada parte para modificar las historias iniciales y mirarlas desde otra perspectiva diferente. Teóricamente se nutre de los modelos de comunicación de Watzlawick (1993)

En nuestra formación, hacemos una mezcla de los dos últimos modelos y aplicamos estrategias de educación emocional, pues según Berger *et al.*, (2009, p. 27): “un desarrollo socio-emocional positivo debiera considerar las siguientes dimensiones: conciencia de sí mismo, conciencia de los otros, autorregulación, búsqueda de solución pacífica de conflictos, enfrentamiento de situaciones personales positivas y oportunidades, habilidades de comunicación, entre otras”.

Diversos estudios han destacado que la preocupación por los ambientes afectivos y el estilo de relaciones interpersonales establecido en la escuela son factores moderadores de dificultades en el desarrollo socio-afectivo y en la aparición de conductas antisociales y de riesgo (Kuperminc, *et al.*, 1997; Kuperminc, Leadbeater y Blatt, 2001; Caurín, 2017b, 2018; Bonilla, 2018).

Por otra parte, pensamos que la formación de todas las personas implicadas en el ámbito educativo es importante y que debe tener un carácter transversal e interdisciplinar y tener en cuenta, entre otros aspectos, la educación emocional, la educación para la convivencia, la educación para la igualdad, el interculturalismo, las técnicas de comunicación y las habilidades sociales.

Educar para la paz y el conflicto

La situación de Educación para la Paz se ha visto influenciada e incluso definida por fenómenos políticos, socioeconómicos y naturales que han propiciado diversas crisis. Ha

aumentado la violencia a nivel internacional y los tipos de violencia, entre ellas la escolar. Autores como Morin, Ciurana y Motta (2006) hablan de una deshumanización que trata a los seres humanos bajo parámetros mercantiles y Ospina (2010) denota un interés creciente por la pobreza extrema, la discriminación o el analfabetismo. La formación en valores y actitudes y la educación para la paz se han convertido, en imprescindibles para conseguir una Educación de la ciudadanía que forme personas responsables desde un punto de vista democrático (Hirnas y Carranza, 2008).

La Educación para la Paz es un proceso educativo continuo y permanente, a través del cual se pretende que los estudiantes adquieran valores como el amor, la equidad, la justicia, la libertad, la felicidad, la seguridad, la paz y la verdad (Castillo y Gamboa, 2012). También es importante considerar el conflicto como un proceso natural y consustancial a la naturaleza humana, que nos hace madurar y que debe ser positivo al enseñarnos formas de resolución no violentas.

La Educación para la Paz comenzó a ser una realidad en el estado español a partir de la actuación de tres grupos de colectivos: grupos dentro de los movimientos de Renovación Pedagógica, grupos dentro de colectivos pacifistas y centros de documentación y grupos autónomos o seminarios permanentes.

En los centros educativos encontramos experiencias sobre la aplicación de programas de resolución de conflictos y Educación en valores (Boqué, 2003; Torrego y Galán, 2008; Barranco y Salas, 2011; Caurín y Viana, 2012; Viana y Caurín, 2012; Simón, Gómez y Alonso-Tapia, 2013; Morales y Caurín, 2014; Navarro Granados, 2015; Caurín, 2017b, 2018) y, en nuestro caso, pretendemos contribuir a la llamada “cultura de la mediación y la convivencia” (García Raga, Martínez Usarralde y Sahuquillo, 2012; Martínez Usarralde, Sahuquillo y Raga, 2012; Alzate, Fernández Villanueva y Merino, 2013) y para ello proponemos una serie de estrategias y actividades que nos permiten trabajar desde varios frentes. Con todo esto, cuando hablamos de la Cultura Mediación nos referimos a que el profesorado, el alumnado y las familias empiezan a cumplir la mayor parte de estas premisas:

1. Conocer la existencia de un servicio de mediación en el centro y cómo pedir ayuda al mismo.
2. Incorporar el servicio de mediación al Plan de Convivencia del centro e incluso al reglamento de régimen interno.
3. Reconocer que se necesita ayuda externa (normalmente del equipo de mediación) para resolver las propias dificultades.
4. La voluntariedad para pedir ayuda y resolverlo cuando se da un conflicto Sólo es posible la mediación si las partes en conflicto aceptan voluntariamente entrar en este proceso.
5. Reconocer que somos responsables de las consecuencias concretas de nuestros actos.
6. Reconocer y respetar nuestros deseos, necesidades y valores y los de los demás.
7. Comprender el sufrimiento que producen los conflictos.
8. Confiar en tus propias posibilidades y en las posibilidades de las demás personas.
9. Reconocer y respetar las diferencias por cuestiones de género o sexuales

Justificación, planteamiento del problema e hipótesis de partida

La convivencia en los centros se convierte a finales de la década de los noventa en el tema central de nuestra práctica docente (Barranco y Salas, 2011). El Decreto 39/2008 (p.55909) de 4 de abril, del Consell, sobre la convivencia en los centros docentes no universitarios de la Comunidad Valenciana (España) nos dice: “corresponde al director o a la directora de los centros docentes públicos y al o la titular de los centros privados concertados,

en el ámbito de sus competencias, garantizar la aplicación del plan de convivencia, así como la mediación en la resolución de los conflictos”. Este decreto ha sido completado con la Orden 62/2014 (p.19272) de 28 de julio que aclara: “El equipo de mediación podrá estar constituido por profesorado, por alumnos y/o alumnas y por padres y/o madres.”

La incorporación de equipos de mediación de conflictos a los centros escolares nace de la inquietud por responder de un modo educativo a los problemas de convivencia, disciplina y violencia en las escuelas (Torrego y Galán, 2008).

Un trabajo reciente de García Raga *et al.*, (2016, p. 213) en un estudio sobre cinco centros de la Comunidad Valenciana, nos aclara sobre los equipos de mediación que: “se trata de un recurso de notable utilidad educativa, dado que al margen de colaborar en la erradicación de la violencia en las aulas, construye convivencia cívica al crear, por un lado, un contexto más pacífico donde el alumnado puede volcarse más fácilmente en sus responsabilidades y participar activamente en las decisiones, y por otro, al permitir la adquisición de prácticas vivenciales de ciertas habilidades de relación interpersonal capaces de ser extendidas más allá de los límites escolares”

Nuestra investigación se realizó en un centro urbano de la ciudad de Valencia (España) donde hicimos nuestra intervención en los cursos correspondientes al período de 2011 a 2018. Este centro se encuentra cerca de un centro muy conflictivo donde las peleas y el consumo de drogas son habituales. El trasvase de alumnado provocó que el centro objeto de estudio tuviera problemas de disciplina y de convivencia. Había numerosas peleas y apertura de expedientes. Los partes diarios sancionadores eran numerosos y las sanciones eran de carácter punitivo. Había escasa colaboración entre las familias y el centro y el profesorado consideraba la disciplina como el único medio para resolver los conflictos; se observó que durante el primer curso había habido numerosos expedientes (concretamente 16). Ante este panorama, decidimos intervenir para cambiar el clima de convivencia del centro y empezamos creando una escuela de resolución de conflictos fuera del horario escolar; planteamos la siguiente hipótesis de trabajo:

La formación del alumnado y miembros de la comunidad educativa a través de un programa de convivencia y resolución de conflictos permite evidenciar un cambio significativo en la reducción del número de sanciones y en la calidad educativa de aplicación de las mismas, así como una mejora en el clima del centro encaminándose hacia la llamada Cultura de la Mediación.

Metodología

Para el presente estudio utilizamos una metodología cualitativa, pues no pretendemos medir frecuencias de variables, sino comprender la realidad de los conflictos en el centro. Hemos realizado un estudio de casos porque tiene en cuenta las siguientes variables:

Reducción del número de expedientes disciplinarios

Formación de un equipo de mediación consolidado y formado por varios miembros de la comunidad educativa

Cambio del tipo de sanción de punitiva a educativa

Número de veces que se acude al equipo de mediación demandando ayuda

El diseño de estudio de casos nos permite registrar como medir conductas (Yin, citado por Martínez Carazo (2006, p.4), hechos y datos cualitativos.

La metodología cualitativa sirve para construir una teoría a partir de otros referentes teóricos; para ello utilizamos una muestra no probabilística en vez de una representativa

(Martínez Carazo, 2006). De este modo, una teoría puede ser aplicada de manera general, aunque haya estado basada en un número limitado de casos, ya que según Glaser y Strauss (1967) un caso puede definir una categoría que puede ser confirmada por más casos en adelante (Maxwell, 1998).

Perfil de la muestra y diseño de la experiencia

Con el visto bueno del claustro de profesores y del consejo escolar, se comentó a los tutores la posibilidad de hacer un curso de formación que propiciara la inserción de un programa de mediación escolar. Se programaron una serie de reuniones para explicar en qué iba a consistir el curso y el programa de mediación. La respuesta del alumnado fue muy numerosa, al ser la actividad extraescolar con mayor presencia en el centro. A la primera reunión acudió el 13 % del total del alumnado del centro (428). No todos los estudiantes que recibieron la formación fueron mediadores, pero sí formaron parte de esa cultura de mediación y de resolución de conflictos que propusimos. El primer equipo de mediación correspondiente al 2011-12, empezó a formarse durante ese curso y se consolidó al siguiente como equipo con capacidad de actuación (un 10% del total de estudiantes del centro). Las sesiones de formación se impartían los jueves de 17 a 19 horas, tras acabar las clases de la tarde. Es significativo que un alumnado que llevaba todo el día en las aulas, quisiera quedarse y mostrara cada vez más entusiasmo. Durante el siguiente período correspondiente (2012-13) ya existía un porcentaje de mediadores consolidado y se ofreció la formación de nuevo, teniendo en el último trimestre un 23% del alumnado formado en mediación y preparado para realizar intervenciones y evitar conflictos, a veces mediante la prevención, otras mediante una detección inmediata del conflicto y una posterior mediación y otras interviniendo sobre conflictos ya consolidados mediante técnicas mediadoras. Durante los años 2013-14 y los siguientes hasta la actualidad, se ha producido un aumento todavía mayor, pues se han incorporado a las clases de mediación, convivencia y resolución de conflictos las tres cuartas partes del alumnado de primer curso y varios estudiantes más del resto del instituto. Cabe destacar que en los últimos cursos se ha ido incorporando en la formación e incluso en el equipo, alumnado de quinto y sexto de primaria de los colegios adscritos y alumnado de otros centros que querían también formar equipos de mediación. La formación consta de cuarenta horas de duración repartidas a lo largo del período escolar desde septiembre hasta junio.

También empezó la escuela de madres y padres y se intensificó la formación del profesorado, llevando ya cinco cursos en activo. La formación de las familias se realizó en días diferentes, aunque hay familias que se forman con el alumnado y viceversa por motivos de horario o por elección. Actualmente hay cerca de 40 familias apuntadas al curso de formación.

La respuesta del profesorado fue casi nula los tres primeros cursos, pues veían con reticencia que ese esfuerzo pudiera tener resultados positivos. A pesar de ello los docentes comentan su falta de formación en estos temas y sus deficiencias formativas en temas de educación emocional, específicamente en términos de elementos teóricos y estrategias de manejo e intervención (Berger *et al.*, 2009). A partir del curso 2013-2014 el profesorado comenzó a formarse, pues empezaban a comprobar resultados, institucionalizándose la ampliación de cursos de convivencia hasta el curso actual en que más del 50% del alumnado y prácticamente todo el profesorado ha realizado la formación, siendo un 25% del alumnado el que forma el equipo operativo de mediación. Su formación era a través de cursos oficiales que se realizaban en el centro o en la universidad, impartidos por expertos de la Consejería de

Educación y de la Universitat de València a través de un postgrado de mediación en contextos educativos que dirige uno de los autores.

La formación se basó en unos materiales, actividades y técnicas que ya se habían utilizado y validado en otros institutos con notable éxito y que sirvieron de centros piloto en dicha validación (Caurín y Viana, 2012; Viana y Caurín, 2012; Caurín, 2017a, 2017b, 2018), aunque se hicieron cambios y actuaciones atendiendo principalmente al aumento de los conflictos a través de las redes sociales. Además, fue validado en el Diploma de formación de mediadores en contextos educativos de la Universitat de València, del cual es director uno de los autores. La formación era eminentemente práctica, y se realizó a lo largo del curso (desde octubre a mayo) con una duración de dos horas semanales, hasta completar un curso de 40 horas de formación, con actividades divididas en cuatro tipos de técnicas que fomentan el cambio de actitudes y la educación emocional:

Técnicas de participación activa.

Técnicas de cooperación.

Técnicas de comunicación persuasiva.

Actividades en las que se mezclan las técnicas anteriores.

Realizamos video-fóruns, fotopalabra, disco fórum, técnica VID (de Ventajas, Inconvenientes y Dudas ante una situación problemática), dilemas morales, estudio de casos, meriendas solidarias, actuaciones solidarias, discusiones, técnicas para combatir el cyberbullying, etc. Además, se completó con prácticas directas de mediación como observadores (de tres en tres con profesorado mediador). Estas prácticas las realizó solo alumnado que iba a formar parte del equipo formal de mediación y que era seleccionado por el profesorado formador. Describimos brevemente esta formación en la tabla 1:

RESUMEN DE LA FORMACIÓN DE EQUIPOS DE MEDIACIÓN	
BLOQUE	CONTENIDOS Y ACTIVIDADES
Mediación, Educación Emocional y Empatía. Educación para la igualdad	Neuroeducación e Inteligencia emocional. Introducción a la mediación. Características de un mediador. Cómo trabajar los pensamientos. Las emociones y los sentimientos. Actividades que trabajan la solidaridad y la resolución de conflictos.
El conflicto: formas de resolución y de comunicación	El conflicto. La paz y el conflicto. Formas erróneas de afrontar el conflicto. Formas frecuentes de abordar un conflicto. Elementos del conflicto relativos a las personas. Protagonistas del conflicto. El poder en el conflicto. Las percepciones del problema. Las posiciones. Intereses y necesidades. Valores y principios. La escucha activa. Los mensajes en primera persona. El procedimiento de mediación.
El acoso escolar. Conflictos a través de la red	Detección de víctimas de acoso escolar. Método Pikas para casos de acoso escolar. El método de no inculpación. La tutoría entre iguales. Datos estadísticos en estudios e informes sobre la utilización de la red por parte de los menores. Brecha digital –choque cultural. Código penal.

	Riesgos y peligros. Redes sociales en diferentes soportes. Parejas e internet. Cultura de la privacidad. Rastro digital. Reputación online. Influencia en la pedagogía escolar. Intervención ante conflictos en la red: niveles parentales, escolares y policiales.
Competencia social y Desarrollo Moral	La competencia social y la asertividad. Actividades. Técnicas de Desarrollo Moral.
Prácticas solidarias y asistencias a resolución de conflictos (se han ido realizando a lo largo del curso)	Asistencia a discapacitados. Colaboración con varias ONGs. Asistencia como observadores a mediaciones directas en varios centros.

Tabla 1. Programa de formación de mediadores. Fuente: elaboración propia (validado en el diploma de postgrado de formación de mediadores de la Universitat de València).

La formación principal la impartía un profesor especialista del centro, formador de mediadores, con la ayuda de personas de la Universitat de València, inspección educativa, expertas del SEAFI (Servicio Especializado de Atención a la Familia y la Infancia y la policía local. El equipo final está formado por varios miembros de la comunidad educativa: profesorado, alumnado y familias formadas en mediación, especialistas en drogodependencias y educación para la igualdad y policía local formada en mediación y experta en conflictos en las redes sociales.

El programa de resolución de conflictos se implementó de manera institucional como parte del horario del equipo docente que impartía la mediación y se pusieron los medios para que los miembros de la comunidad educativa pudieran avisar al equipo docente que coordinaba el servicio de mediación de la existencia de conflictos. Inmediatamente se intervenía según un calendario que no afectara a las clases. Los tipos de conflictos en los que se intervenía eran:

Conflictos entre iguales: entre alumnado.

Conflictos entre familias.

Conflictos entre familias y profesorado.

Conflictos entre el profesorado.

Conflictos entre alumnado y profesorado.

Conflictos colectivos entre clases y profesorado.

Conflictos entre equipos directivos y profesorado.

Conflictos entre el personal de administración y servicios con el resto de la comunidad educativa.

Resultados y discusión

Partimos del análisis de los últimos 7 años que mostramos en las tablas 2 y 3

DESCRIPCIÓN DEL NÚMERO Y TIPO DE EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS Y DEL TIPO DE SANCIÓN DE LOS DOS PRIMEROS CURSOS			
CURSO	Nº DE EXPEDIENTES	Tipo de expediente	Tipo de sanción
CURSO 2009-10	2	Introducción en el centro de sustancias perjudiciales	Expulsión parcial
	3	Agresión y amenazas	Expulsión parcial
	2	Robo y soborno	Expulsión parcial
	3	Agresión y amenazas	Aislamiento en aula realizando trabajos académicos

	1	Falta de respeto a profesor	Aislamiento en aula realizando trabajos académicos
CURSO 2010-11	2	Introducción en el centro de sustancias perjudiciales	Expulsión parcial
	8	Agresión y amenazas	Expulsión parcial
	3	Robo	Expulsión parcial
	3	Falta de respeto a profesor	Expulsión parcial
	1	Faltas de asistencia	Informe a Servicios Sociales

Tabla 2. Expedientes y tipo de sanciones del centro objeto de este estudio de casos (cursos 2009-10 y 2010-11) Fuente elaboración propia. Obtenida de la memoria de convivencia y de los informes de Jefatura de estudios

Se puede observar que los expedientes son numerosos y representan faltas graves o muy graves. Las sanciones son todas de tipo punitivo (esto se corresponde con el trabajo realizado por Torrego y Galán, 2008 que han descrito la utilidad de los equipos de mediación).

DESCRIPCIÓN DEL NÚMERO Y TIPO DE EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS Y DEL TIPO DE SANCIÓN DE LOS SIETE CURSOS SIGUIENTES			
CURSO 2011-12	1	Agresión	Expulsión y sanción educativa. Intervención del equipo de mediación
	3	Robo	Sanción educativa. Intervención del equipo de mediación
CURSO 2012-13	1	Agresión	Expulsión y sanción educativa
	2	Amenazas	Se abren los expedientes y se decide aplicar sanciones educativas y cerrarlos tras el éxito de las mismas. Intervención del equipo de mediación
CURSO 2013-14	1	Agresión	Se soluciona con amonestación e intervención del equipo de mediación
	1	Robo	Expulsión parcial y reparación; mediación con el profesor víctima del robo. Intervención educativa de las familias
CURSO 2014-15	2	Agresiones leves	Amonestación y reflexión. Intervención del equipo de mediación
CURSO 2015-16	cero		
CURSO 2016-17	1	Amenazas	Empieza con expediente y se cierra con Amonestación y sanción educativa: Intervención del alumno tutor y del equipo de mediación
	1	Falta de respeto al profesor	Expulsión parcial y mediación entre alumno y profesor
Curso 2017-18	1	Falta de respeto al profesor	Expulsión parcial y sanción educativa de asistir a algunas clases de formación en valores: Intervención del equipo de mediación

Tabla 3. Expedientes y tipo de sanciones del centro objeto de este estudio de casos (cursos 2011-12 hasta 2017-18) Fuente elaboración propia. Obtenida de la memoria de convivencia y de los informes de Jefatura de estudios.

Se observa cómo se va reduciendo el número de expedientes, como se van suavizando el tipo de sanciones y cómo va aumentando el número de veces que interviene el equipo de mediación. Las actuaciones realizadas durante el curso 2012-2013 y los siguientes evitaron o matizaron las sanciones, haciéndolas más educativas, sustituyendo prácticamente las aperturas de expedientes por sanciones educativas. Se va creando un adecuado clima de convivencia (Ibáñez, Amado y García Pérez, 2017)

Observamos la reducción del número de expedientes en la Gráfica 1



Gráfica 1. Reducción de los expedientes por cursos. Fuente elaboración propia. Obtenida de la memoria de convivencia y de los informes de Jefatura de estudios.

Los resultados fueron excelentes, pues se redujeron mucho los expedientes disciplinarios, las sanciones y el tipo de sanciones. Además aumentó el número de demandas del profesorado y de padres y madres pidiendo estrategias para las clases difíciles o el trato con sus hijos. El profesorado y el consejo escolar reconocieron públicamente la labor del equipo de mediación, así como las familias. Se empiezan a ver los resultados de la Cultura de Mediación, pues si cogemos de ejemplo las mediaciones realizadas en los últimos años, los resultados son esperanzadores. Observamos en la tabla 4 un resumen de la intervenciones del equipo de mediación

RESUMEN DE LAS INTERVENCIONES DEL EQUIPO DE MEDIACIÓN	
Intervenciones con el alumnado	- 34
Institucionalización del equipo de mediación	- En los tres últimos cursos todos los conflictos han sido intervenidos y resueltos por el equipo de mediación
Intervenciones con el alumnado y familias	- 18
Intervenciones individuales para resolver conflictos intrapersonales	- 15
Tutorías sociales y personales del equipo de mediación	- Se ha instaurado la figura del alumno tutor y todo el alumnado del primer curso tiene tres tutores a su disposición
Intervenciones externas y colaboración con instituciones, incluso en formaciones	- Intervenciones con ONGs, (Save The Children, UMRWA, Médicos sin Fronteras...) centros de Educación Especial, Universitat de València, Universidad Internacional Valenciana, Federación para La Mediación en la

	Comunidad Valenciana, IVMED (In Valencia Mediación), Policía local, Cátedra de Protecpol de la Policía europea y Universitat de València, Universidad Europea, institutos polacos, de Lituania y de otras provincias españolas
--	--

Tabla 4. Síntesis de las mediaciones realizadas en los dos últimos años en el centro objeto del estudio de casos. Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

A modo de discusión y conclusiones, podemos hacer las siguientes consideraciones:

Se observa una reducción notable del número de expedientes disciplinarios quedando en uno, dos o ningunos durante los últimos cursos. Recordemos que partimos de 10 y 17 expedientes los dos primeros cursos en los que se estaba poniendo en marcha el programa.

Se aprecia la formación de un equipo de mediación consolidado y formado por varios miembros de la comunidad educativa: el equipo de mediación se consolida siendo actualmente un 25% del total del alumnado y habiendo realizado la formación la mitad de los estudiantes en los cursos sucesivos. El equipo de mediación está integrado por diversos miembros de la comunidad educativa: alumnado, profesorado, madres y padres, policía mediadora, expertas externas en violencia de género y en drogodependencias, exalumnos y un educador social. Una selección de este equipo forma parte de la comisión de convivencia.

Asímismo se evidencia un cambio del tipo de sanción de punitiva a educativa: se puede observar como las sanciones de tipo educativo o restaurativo son las únicas que se dan en los últimos cursos y que en algunos casos las sanciones son sustituidas por amonestaciones y reflexiones

El número de veces que se acude al equipo de mediación demandando ayuda aumenta de forma muy notoria; se observa que prácticamente todos los conflictos acaban siendo tratados por el equipo de mediación, lo cual supone un proceso educativo que les hace cambiar el concepto de conflicto y les ayuda a aumentar su control emocional, entendiendo que la resolución violenta es ineficaz y contraproducente.

También podemos observar que se producen otros tipos de cambios: un número importante de agresiones pasaban desapercibidas porque el docente no tenía conocimiento de ellas; ya fuera porque se producían cuando no estaban presentes o porque los estudiantes no lo contaban, por no ser “chivatos” o por no convertirse en nuevas víctimas. En nuestro programa se enseña la diferencia entre el “chivateo” y la denuncia y tanto el profesorado como el alumnado detecta agresiones y faltas con más facilidad, son capaces de empatizar y comprender el sufrimiento que producen las agresiones sean del tipo que sean. El alumnado tanto el agredido como el agresor acude a sus tutores personales del equipo de mediación para reflexionar sobre sus actos. La extensión de estos programas de formación debería hacerse obligatorio en los centros. La mediación o cualquier técnica de resolución de conflictos es paralela a las técnicas sancionadoras, pero tiene la ventaja de que produce un cambio de actitud que puede desembocar en un cambio de valores.

Introducir programas de mediación en los centros educativos sigue considerándose como experiencia de innovación. Todos los centros deben disponer de un Plan de

Convivencia propio, pero no siempre incluyen programas de mediación escolar (Caballero, 2010; Viana y Caurín, 2012).

Los programas de formación aumentan la solidaridad del alumnado como podemos apreciar en las múltiples intervenciones de los últimos cursos. Podemos hablar de la anécdota de dos personas pertenecientes a pandillas violentas que en estos momentos forman parte del equipo de mediación y han dado un giro total a sus vidas, tanto social como académicamente (eran personas con expedientes en fiscalía de menores).

Las actividades a realizar con el alumnado son los pilares en los que se fundamenta la cultura de paz, y que conforman el trabajo de concienciación y afianzamiento de actitudes (Caballero, 2010).

Debería vertebrarse de mejor modo la participación de alumnos mediadores dentro de la estructura del centro, dándoles más protagonismo y asumiendo funciones de prevención (Torrego y Galán, 2008; Viana y Caurín, 2012; Navarro Granados, 2015; Caurín, 2017a, 2017b y 2018).

El énfasis en las estrategias que puedan adoptar las instituciones educativas no se debe remitir sólo al trabajo con sus estudiantes, sino también debe incluir la formación del profesorado y la creación de espacios de entendimiento (Berger *et al.*, 2009; Morales y Caurín, 2014).

Una reducción de los conflictos conlleva un aumento del nivel académico, pues hemos podido constatar que el nivel de repetidores ha disminuido a una cuarta parte y además se han mejorado los resultados académicos en gran medida, aunque no podemos afirmar que sea por estas causas únicamente, pero dejamos abierto este estudio para investigaciones posteriores que puedan ser también cuantitativas, analizando diversos programas de mediación en diversos centros.

También queremos hacer constar que debe dirigirse esta formación a toda la comunidad educativa; autores como García Raga *et al.*, (2012 y 2016), Caurín (2017b y 2018) apoyan esta afirmación, recomendando que se debe extender la cultura de mediación. Ibáñez, Amado y García Pérez (2017) defienden que es importante tener una figura (los mediadores entre otros) que faciliten y refuercen ciertas normas, reglas y valores, eliminando tensiones y facilitando la comunicación y el diálogo

Referencias bibliográficas

- Acosta, F. (2011). Escuela secundaria y sistemas educativos modernos: análisis histórico comparado de la dinámica de configuración y expansión en países centrales y en la Argentina. *HISTEDBR*, 42, 3-13, doi: 10.20396/rho.v11i42.8639863
- Acosta, F. (2016). Cambios y continuidades en la escuela secundaria: análisis de programas recientes en Europa y América latina desde una perspectiva histórica e internacional. *Cuestiones Pedagógicas*, 25, 37-54. DOI: <http://dx.doi.org/10.12795/CP.2017.i26.10>
- Alzate, R., Fernández Villanueva, I. y Merino, C. (2013). Desarrollo de la cultura de la paz y la convivencia en el ámbito municipal: La mediación comunitaria. *Política y Sociedad*, 1 (50), 179-194.

- Barranco, E., Salas, E. (2011). La Mediación como elemento dinamizador de la convivencia en los centros. En Moreno, J. Barranco, E. (Coord.) *Innovación y práctica educativa: experiencias con buenos resultados* (pp. 15-24). Valencia: Nau Llibres. Edicions Culturals Valencianes, S.A.
- Berger, C., Milicic, N., Alcalay, L., Torretti, A., Arab, M.P., Justiniano, B. (2009) Bienestar socio-emocional en contextos escolares: la percepción de estudiantes chilenos. *Estudios sobre educación*, 17, 21-43.
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 1 (21), 7-43.
- Bonanno, G. A. (2005). Resilience in the face of potential trauma. *Current Directions in Psychological Science*, 14, 135-138.
- Bonilla, V. (2018). *Creación de un Equipo de Mediación Escolar incorporado al Instituto Kipling de Irapuato*. Trabajo de Fin de Master: Universidad Internacional Valenciana.
- Boqué, C. (2003). *Cultura de Mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.
- Burguess, H. y Burgess, G. M. (1997). *Encyclopedia of Conflict Resolution*. Santa Barbara (USA): CA.ABC.CLIO.
- Bush, R. y Folguera, J.P. (1996). *La promesa de la mediación: cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Barcelona: Granica.
- Caballero, M.J. (2010). Convivencia escolar. Un estudio sobre buenas prácticas. *Revista Paz y Conflictos*, 3, 154-169.
- Castillo, M. y Gamboa, R. (2012). La Educación para la Paz: una respuesta a las demandas sociales. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*, 23 (12), 117-133. Recuperado de <http://www.dialogoseducativos.cl/revistas/n23/castillo>
- Caurín, C., Gorrea, S. Lanchazo, E y Marco, N. (2011). Formarse en mediación desde la Educación Emocional. En Moreno, J. y Barranco, E (Coord.), *Innovación y práctica educativa: experiencias con buenos resultados* (pp. 25-34). Valencia: Nau Llibres. Edicions Culturals Valencianes, S.A.
- Caurín, C. y Viana M. I. (2012). Influencia de las actividades de educación para la igualdad en un equipo de mediación. *Aula de Innovación Educativa*, 216, 60-63.
- Caurín, C. (2017 a). Violencia y acoso escolar: Tratamiento desde un centro educativo. En Alguacil, P., Cardona, B y Lloria P. (Coord). *Bienestar, Formación y Territorio. Reflexiones en torno a la economía social, el ciberacoso y la inmigración* (pp. 83-91). Valencia: Vicerrectorat de Participació i Projecció Territorial. Universitat de València.

- Caurín, C. (2017b). Inteligencia emocional. Una propuesta para fomentar la importancia de la Educación Emocional y la empatía en el profesorado de escuelas básicas, en Ibarra, N. y Jardón, P. (eds.). *Educación de jóvenes y adultos. Investigaciones, experiencias internacionales y buenas prácticas en la formación permanente* (pp. 53-62). Barcelona: Octaedro.
- Caurín, C. (2018). Propuesta de medidas en los centros educativos para promover la convivencia y resolver de forma pacífica los conflictos. En Lloria, P. (Dir). *Convivencia ciudadana: mediación, conciliación y técnicas de prevención y resolución del conflicto ciudadano*. Colección Ciencias Policiales, 1, 133-58. Madrid: IUSTEL.
- Cobb, S. (1995). *Una perspectiva narrativa sobre la mediación, hacia la materialización de la metáfora de «narración de historias»*. Material entregado en el curso Negociación y resolución de conflictos. Santa Barbara (USA): Universidad de California
- Decreto 39/2008, de 4 de abril, del Consell, sobre la convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos y sobre los derechos y deberes del alumnado, padres, madres, tutores o tutoras, profesorado y personal de administración y servicios. Num. 5738/09.04. (2008).
- Defensor del Pueblo (2007). *Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria 1999-2006 (nuevo estudio y actualización del informe 2000)*, Madrid: Defensor del Pueblo, 2007 (Informes, estudios y documentos). Recuperado de <http://www.defensordelpueblo.es/documentacion/informesmonograficos/ViolenciaEscolar2006.pdf>
- Domínguez, F. y Manzo, M. D. (2011). Las manifestaciones del bullying en adolescentes. *Uaricha Revista de Psicología* 8 (17), 19-33.
- García-Raga, L., Martínez Usarralde, M. J., y Sahuquillo, P. (2012). Hacia una cultura de convivencia. La mediación como herramienta socioeducativa. *Cultura y Educación*, 24 (2), 207-217, DOI: 10.1174/113564012804932092
- García Raga, L. Chiva, I. Moral, A y Ramos, G. (2016). Fortalezas y debilidades de la mediación escolar desde la perspectiva del alumnado de educación secundaria. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria* 28, 203-215.
- Glaser, B., y Strauss, A. (1967). *El desarrollo de la teoría fundada*. Chicago (USA): Aldine.
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia social*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (2010). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós
- Hervás, G. (2009). Psicología positiva: una introducción. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 66, 23-41
- Hirmas, C. y Carranza, G. (2008). *Matriz de indicadores sobre convivencia democrática y cultura de paz en la escuela*. III Jornadas de Cooperación Iberoamericana sobre

- Educación para la paz, la convivencia democrática y los derechos humanos, 56-136. San José, Costa Rica: Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO Santiago, Chile).
- Ibáñez, M., Amado, L.V., García Pérez, R. (2017). Mediación en centros escolares. El papel de la educación social. *Cuestiones Pedagógicas*, 26, 83-96. DOI: <http://dx.doi.org/10.12795/CP.2017.i26.10>
- Jordán, J. A. (2009). Cultura escolar, conflictividad y convivencia. *Estudios sobre educación* 17, 63-85.
- Kuperminc, G., Leadbeater, B., Emmons, C. y Blatt, S. (1997). Perceived school climate and difficulties in the social adjustment of middle school students. *Applied Developmental Science*, 1(2), 76-88.
- Kuperminc, G., Leadbeater, B. y Blatt, S. (2001). School social climate and individual differences in vulnerability to psychopathology among middle school students. *Journal of School Psychology*, 39(2), 141-159.
- Lederach, J.P. (1986). *La regulación del conflicto social*. Akron (USA): Comité Central Menonita.
- Lederach, J.P. (1998). *Construyendo la paz: Reconciliación sostenible en sociedades divididas*. Bilbao: Gernika Gogoratuz.
- Lleó, R. (2000). La violencia en los colegios. Una revisión bibliográfica. *Foro del debate*. Recuperado de <http://roble.pntic.mec.es/~fromero/violencia/articulo.htm>
- López Cassà, E. (2005). La educación emocional en la educación infantil. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19 (3), 153-167.
- Martínez Carazo, P.C. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y Gestión*, 20, 165-193.
- Martínez Usarralde. M. J., Sahuquillo, P. y Raga, L. (2012). Identidad y responsabilidades socioeducativas del mediador escolar y del mediador intercultural: hacia una clarificación de funciones. *Mediaciones Sociales. Revista UCM de Ciencias Sociales y de la Comunicación*, 11. Recuperado de <http://www.ucm.es/info/mediars/>
- Maxwell, J. A. (1998). Designing a Qualitative Study. En L. Bickman y D.J Rog (Ed.), *Handbook of Applied Social Research Method*, (69-100).
- Mayer, J. D. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence?. En Salovey, P. y Sluyter, D. (Eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books
- Membiela, P. (1997). Alfabetización científica y ciencia para todos en la educación obligatoria. *Alambique*, 13, 37-44.

- Morales, A.J. y Caurín, C. (2014). Espacios de entendimiento: percepción del conflicto y mediación escolar. *Scripta Nova*, 496, (18) 1 de diciembre de 2014. Recuperado de <http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-496.htm>
- Morin, E., Ciurana, E. y Motta, R. (2006). *Educación en la era planetaria*. Barcelona: Editorial Gedisa, S.A. DOI: <http://dx.doi.org/10.12795/CP.2017.i26.10>
- Navarro Granados, M. (2015). Hacia una educación en valores que responda a los retos de la sociedad actual: el caso del CEIP Juan Ramón Jiménez. *Cuestiones Pedagógicas*, 24, 11-24.
- Orden 62/2014, de 28 de julio, de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se actualiza la normativa que regula la elaboración de los planes de convivencia en los centros educativos de la Comunitat Valenciana y se establecen los protocolos de actuación e intervención ante supuestos de violencia escolar. Num. 7330 / 01.08.2014
- Ospina, J. (2010). La educación para la paz como propuesta ético-política de emancipación democrática. Origen, fundamentos y contenidos. *Universitas. Revista de Filosofía, Derecho y Política*, 11, 93-125.
- Simón, C., Gómez, P. y Alonso-Tapia, J (2013). Prevención de la disrupción en el aula: papel del clima motivacional de clase y de las estrategias de afrontamiento. *Cultura y Educación*. 25 (1), pp. 49-63.
- Suares, M. (1996). *Mediación y Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.
- Tejado, B. y Romero C. (2017). El juego dramático como estrategia de inclusión y de educación emocional: evaluación de una experiencia en educación infantil. *Cuestiones Pedagógicas*, 26, 145-160. DOI: <http://dx.doi.org/10.12795/CP.2017.i26.10>
- Torrego, J. C. y Galán, A. (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. *Revista de Educación*, 347, 369-394.
- Viana Orta, M.I. y Caurín C. (2012). Innovación educativa y mediación escolar, instrumentos en la cooperación y movilidad. En Senent, J. M. (Coord.), *Escritos de la Cooperación y la movilidad* (283-307). Valencia: Publicaciones de la Universitat de València.
- Viñao, A. (2002). *Sistemas educativos, culturas escolares y reformas*. Madrid: Morata.
- Watzlawick, P. (1993). *Teoría de la comunicación humana*, Barcelona: Herder.