



---

**Universidad de Valladolid**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL**

PROYECTO DE FIN DE GRADO:

**MEDIACIÓN ESCOLAR Y  
RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS EN CENTROS DE  
EDUCACIÓN PRIMARIA**

Autoría, diseño y presentación de **MÍRIAM FERNÁNDEZ GARCÍA**  
para optar al título de Grado en Educación Social por la Universidad de  
Valladolid

Tutorizado por Elena Cojo Carrasco.

*“En nuestra cultura se exalta la rivalidad  
y se admira el triunfo conseguido en situaciones  
de enfrentamiento, que siempre requieren  
de un vencedor y de un vencido.”*

Luis Rojas Marcos

## **RESUMEN:**

Los problemas y conflictos es algo habitual en una sociedad como la nuestra en la que predominan las relaciones sociales con nuestros iguales, sin embargo no nos han preparado para su resolución de manera pacífica y usando como base el diálogo y la comunicación. Por ello es necesario empezar a dotar a las nuevas generaciones con herramientas y técnicas que les ayuden a saber enfrentarse a aquellos problemas que les puedan ir surgiendo a lo largo de la vida.

Una de las mejores maneras de que puedan desarrollar las competencias sociales necesarias para la resolución de conflicto de una manera pacífica es que, desde edades tempranas, empiecen a llevar a cabo técnicas de resolución de conflictos en las cuales no exista un vencedor ni un vencido, si no que entre ambas partes se intente llegar a un acuerdo o a una posible solución sin utilizar la violencia, ya sea verbal o física.

## **PALABRAS CLAVE:**

Mediación, Mediación Escolar, Conflictos, Problemas, Resolución, Prevención, Alumnos/as, Centros Escolares, Competencias Sociales.

## **ABSTRACT:**

Problems and conflicts are habitual in a society like our in which one predominate social relationships with our equals. However, we haven't being prepared to get a resolution in peaceful terms, using dialogue and communication as basis. Therefore, it's necessary to start providing new generations with tools and techniques to help them deal with those problems which may arise throughout their lifes.

One of the best ways in which they can develop social competences to get a resolution in peaceful terms is that from an early age they begin to carry out conflict-resolution techniques in which there's no winner or loser, and both parties try to reach an agreement or solution without using violence, whether verbal or physical.

## **KEY WORDS:**

Mediation, School Mediation, Conflicts, Problems, Resolution, Prevention, Students, School, Social Competence

# ÍNDICE

	<b>PÁG</b>
1.- Introducción.....	6
2.- Objetivos.....	7
3.- Justificación.....	8
3.1.- Relación con la Educación Social y las competencias del título.....	12
4.- El conflicto.....	15
4.1.- Conflicto escolar.....	15
4.2.- Modelos de afrontar el conflicto escolar.....	16
4.2.1.- Modelo normativo.....	16
4.2.2.- Modelo relacional.....	17
4.2.3.- Modelo integrador.....	17
4.3.- Técnicas para afrontar el conflicto escolar.....	18
4.3.1.- La negociación.....	18
4.3.2.- El arbitraje.....	18
4.3.3.- La conciliación.....	19
4.3.4.- El juicio.....	19
4.3.5.- La mediación.....	19
5.- Mediación.....	20
5.1.- ¿Qué es?.....	20
5.2.- Historia de la mediación.....	21
6.- Mediación escolar.....	23
6.1.- Contextualización.....	23
6.2.- Tipos de mediación escolar.....	26

6.3.- Mediadores.....	27
6.4.- Ventajas.....	28
6.5.- Herramientas, Técnicas y Habilidades básicas.....	29
6.6.- Etapas del proceso de mediación.....	32
7.- Propuesta de mediación escolar Educación Primaria.....	37
7.1.- Introducción.....	37
7.2.- Objetivos.....	38
7.3.- Contextualización.....	38
7.4.- Destinatarios.....	38
7.5.- Metodología.....	39
7.6.- Contenidos y su relación con los bloques.....	40
7.7.- Actividades.....	41
7.8.- Temporalización.....	48
7.9.- Recursos Humanos y Materiales.....	49
7.10.- Evaluación.....	50
8.- Conclusiones.....	51
9.- Bibliografía.....	53
10.- Anexos.....	56

# 1.- INTRODUCCIÓN

En los centros educativos existe y siempre han existido conflictos y problemas de convivencia escolar que alteran y perturban el desarrollo normalizado de algunas clases, grupos o relaciones entre iguales o con los profesores. Durante décadas la manera de resolver estos conflictos ha sido a través de medidas punitivas las cuales eran decididas por un/a profesor/a o por una persona del equipo directivo que tras escuchar o ver el problema que surgía entre las partes imponía un castigo a aquel o aquella alumno o alumna que creyese culpable. Era rara la ocasión en la cual se intentase poner remedio o solución a través del diálogo o la comunicación entre el alumnado.

Con este documento quiero dar a conocer otras opciones posibles a tener en cuenta a la hora de llegar a una solución a estos tipos de problema que se presentan de manera diaria en los centros escolares de nuestro país. A lo largo del documento se hace especial mención a la técnica de mediación escolar para la resolución de conflictos, desarrollando las herramientas, técnicas y habilidades básicas con las que hay que contar para poder llevarla a cabo. También hablaremos sobre las grandes ventajas que tiene este tipo de técnica de resolución de conflictos respecto a otros sistemas con carácter más punitivos o arbitrarios. Además el documento cuenta con la explicación y el desarrollo de las diferentes fases con las que cuenta la mediación para poder ser realizada de manera satisfactoria.

Finalmente se ha realizado una propuesta de intervención la cual está orientada a alumnado de 2º Internivel (4º, 5º y 6º) de Educación Primaria. Este proyecto será realizado por la figura profesional del Educador o Educadora Social el cual llevará a cabo las actividades propuestas teniendo en cuenta las características de cada grupo de alumnos y alumnas y adaptándolas a sus necesidades.

Con este proyecto queremos que se empiece a tener una visión más global de las diferentes maneras que existen a la hora de resolver conflictos, y dar a conocer que no solamente se cuenta con la que de manera tradicional se ha ido manteniendo en los centros educativos, si no que existen otras que aunque hay que trabajarlas de manera más constante y persistente, son más favorables y enriquecedoras en el desarrollo personal y cognitivo de los menores.

## **2.- OBJETIVOS**

### **Objetivo general:**

Diseñar un proyecto de intervención de mediación escolar en un Centro de Educación Primaria.

### **Objetivos específicos:**

- 1.- Profundizar en la necesidad de cambios en los sistemas actuales de resolución de conflictos en los centros escolares.
- 2.- Prevenir la violencia escolar a través de la práctica de la mediación escolar dirigida a la resolución de conflictos.
- 3.- Enseñar las estrategias, habilidades y herramientas necesarias para realizar la mediación escolar.
- 4.- Promover un clima que intensifique los lazos socioafectivos del alumnado.
- 5.- Exponer las diferentes bases teóricas en las cuales se puede fundamentar un proceso de mediación escolar.
- 6.- Reivindicar el papel del Educador Social en centros educativos.

### **3.- JUSTIFICACIÓN**

En Castilla y León, la figura del mediador o mediadora escolar está integrada en la legislación vigente que regula los planes de convivencia y los reglamentos de régimen interno de los centros en los cuales se incluyen también los deberes y derechos de alumnado y familia (Decreto 51/2007 de 17 de Mayo, Orden EDU/52/2005 de 26 de enero, Orden EDU/1921/2007 de 27 de noviembre). Además se cuenta con la creación del Observatorio para la Convivencia Escolar de Castilla y León, como órgano colegiado y de gran apoyo a la Comunidad Educativa con todo aquello que tenga que ver con la convivencia escolar (Decreto 8/2006, de 16 de febrero). Dentro de sus principales cometidos cabe destacar el fomento de planes de formación para la Comunidad Educativa, el impulso de la convivencia y la intervención en los conflictos, además de guiar y asistir a la Comunidad Educativa. Es de gran interés que, entre otros aspectos, se ejecuten actividades de prevención y resolución de conflictos, mediación escolar, etc., ya que pueden llegar a ser unas habilidades muy útiles y favorables en todos los ámbitos en los que se desarrolle el/la menor, además de para un futuro laboral y social.

Para que estas habilidades se desarrollen de manera fructífera, además de los niños y niñas, deben estar implicados tanto los docentes del centro como la familia de los alumnos, ya que es un proceso que hay que mantener de manera continuada y a lo largo del tiempo.

Es un proceso constante que requiere de un esfuerzo y un compromiso por parte de todos los implicados. A pesar de ello, en cuanto se adquiere una formación básica en estos aspectos, los resultados son tangibles a corto plazo. Con lo que a largo plazo se busca una mejora de la convivencia generalizada en todos los ámbitos de las personas partícipes, ya que los mecanismos aprendidos y utilizados los podrán extrapolar a su vida cotidiana favoreciendo las relaciones interpersonales.

Como ya se ha mencionado, a pesar de que no en todos los Centros Educativos se llevan a cabo programas de mediación dentro del plan de convivencia, desde el curso 2006-2007 hasta el curso 2013-2014 según los datos recogidos en el último informe del Observatorio de Convivencia de Castilla y León (informe del curso escolar 2012-2013) se han registrado un 20% menos de incidencias relacionadas con la convivencia dentro



de la Comunidad de Castilla y León. Pero otro dato más significativo y posiblemente mucho más destacable es que en el mismo periodo de tiempo se han reducido en un 80% los casos de acoso e intimidación entre iguales confirmados y comunicados a Inspección. Durante el curso 2013-2014 fueron 178 los posibles casos detectados por los centros, sin embargo, debido a su nivel de gravedad solo 20 fueron confirmados y comunicados a la Inspección Educativa.

La implantación de la mediación escolar en los centros de Educación Primaria puede ser una gran medida preventiva y paliativa de la posible aparición del acoso y la violencia escolar en años posteriores, ya que aunque en el alumnado de primaria no suele ser común ver este tipo de conductas tan severas, sí que lo es cuando observamos centros educativos de enseñanzas superiores, como los institutos. Entre un 25% y 35% de estudiantes han sufrido este tipo de conductas en algún momento de su trayectoria escolar. (De Esteban, 2007).

Según un informe realizado por la Oficina del Defensor del Pueblo en el año 2.000 la agresividad presente de manera diaria en los centros escolares era de más del 50% y casi la mitad de los alumnos estaban implicados en ellos de una manera o de otra. La agresión verbal era la más frecuente, ya que engloba los motes, insultos, hablar de manera vejatoria o desacreditativa, etc., este tipo de agresiones la sufren o han sufrido más del 30% del alumnado. También existen otros tipos de agresión menos frecuentes entre los que se encuentran el robo (6,4%), agresiones físicas (4,7%), acoso sexual (1,7%), y amenazas con armas (0,6%).

Por otro lado encontramos el informe del curso escolar 2013-2014 realizado por el Observatorio de Convivencia de la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León sobre la convivencia en los centros educativos de la comunidad. En él nos hablan sobre las diferentes incidencias de convivencia registradas a lo largo del curso.

<b><u>DATOS Y PORCENTAJES DE LAS INCIDENCIAS A LO LARGO DEL CURSO ESCOLAR 2013/2014 EN CASTILLA Y LEÓN.</u></b>	
<b><u>INCIDENCIAS</u></b>	<b><u>NÚMERO DE CASOS</u></b>
En las tareas académicas (disrupción escolar).	17.128 75,89%
Relación directa alumno- profesor (incluye agresión verbal y/o física).	752 3,33%
Relación directa alumnado.	3.263 14,46%
Relacionadas con destrozo y robo de materiales.	771 3,42%
Relativas a la falta extrema de interacción.	458 2,03%
Total incidencias de convivencia.	22.570

*Tabla 1.* Datos y porcentajes d las incidencias a lo largo del curso escolar 2012/2013 en Castilla y León. La convivencia en los centros educativos de Castilla y León, Informe del curso escolar 2013-2014, Consejería de Educación, Junta de Castilla y León.

Además con referencia al objeto de este TFG, quiero hacer mención a las personas a las cuales, los menores que sufren violencia escolar o acoso, acuden a hablar.

<b><u>PERSONAS A LAS CUALES ACUDEN PARA HABLAR LAS VÍCTIMAS DE ACOSO O VIOLENCIA ESCOLAR</u></b>		
<b><u>CON QUIEN HABLAN</u></b>	<b><u>VÍCTIMAS DE ACOSO</u></b>	<b><u>VÍCTIMAS DE VIOLENCIA ESCOLAR</u></b>
Profesor	55%	42,2%
Amigo	45%	50,9%
Padres	40%	31,9%
Agresor	10%	11,2%
Hermano	10%	1,7%
Nadie	10%	18,1%

*Tabla 2.* Personas a las cuales acuden para hablar las víctimas de acoso o violencia escolar. Centro Reina Sofía para el estudio de la violencia, 2005: violencia entre compañeros en la escuela. Informe presentado por Ángela Serrano e Isabel Iborra Marmolejo, Valencia. ; Nuevos retos para convivir en las aulas: construyendo la escuela cívica, fundación europea sociedad y educación, Mercedes de Esteban Villar (coord..))

Por todo lo anteriormente expuesto, considero como una gran necesidad el implantar un modelo de resolución de conflictos como es la mediación, que esté basado en el diálogo y la comunicación, para intentar prevenir, disminuir y evitar en un futuro este tipo de conductas y comportamientos inadecuados entre iguales, y que muy a nuestro pesar, hoy en día se siguen sufriendo.

### **3.1.- RELACIÓN CON LA EDUCACIÓN SOCIAL Y LAS COMPETENCIAS DEL TÍTULO**

En la actualidad existen aspectos en la vida de los alumnos que no es muy habitual que se cubran en su entorno (familia, amigos, vecinos...). Aquellos aspectos que tienen que ver con la Educación Social son la educación en valores, prevención de la violencia, tolerancia, etc.

Aunque en las escuelas se están desarrollando grandes aportaciones a través de asignaturas transversales y programas específicos, mi propuesta está orientada a la Educación Social dentro de los colegios, en los cuales se busca complementar lo que se esté realizando. A pesar de que en Castilla y León no hay una regulación del Educador/a Social dentro de los procesos de mediación, en otras Comunidades sí que existe (Andalucía, Castilla-La Mancha, Extremadura, Galicia y la Rioja). (Viana, 2014) Aunque encontramos una regulación normativa sobre el papel del Educador/a Social en los procesos de convivencia, la realidad que vivimos es que muy raramente se puede encontrar esta figura profesional incluida en los colegios, pese a que enriquecería muy gratamente el desarrollo y la implantación de los diferentes programas que se deben llevar a cabo dentro de un plan de convivencia.

La perspectiva global e inclusiva del Educador/a Social, le posibilita la búsqueda de soluciones factibles y eficaces desde el estudio de las necesidades e intereses de las personas que componen la Comunidad Educativa. Esta figura ejerce una labor educativa en la convivencia diaria con procedimientos pedagógicos, no académicos.

En el campo que nos ocupa, el Educador/a Social puede realizar de mediador externo al conflicto, o como persona formadora para que otro miembro del centro haga de mediador. Un factor común entre la Educación Social y la mediación escolar es que tiene que existir de manera fundamental la flexibilidad en el progreso de las acciones para no preestablecer ideas.

Dentro del diseño propuesto se ponen en práctica y se promueven muchas de las competencias que se nos han ido inculcando a lo largo del Grado, las generales en sus tres modalidades (instrumentales, interpersonales y sistemáticas) que son aquellas que buscan otorgar a los estudiantes de conocimientos, habilidades y actitudes útiles para

desenvolverse en el ámbito profesional de la educación. (Universidad de Valladolid, s.f). A la hora de realizar este Trabajo de Fin de Grado se han ido poniendo de manifiesto muchos ejemplos de estas competencias generales. Dentro del bloque de competencias instrumentales encontramos aquellas referidas a la capacidad de análisis y síntesis, organización y planificación, utilización de las TIC en el ámbito de estudio y contexto profesional, gestión de la información, resolución de problemas y toma de decisiones... Algunos ejemplos de competencias dentro del bloque de interpersonales pueden ser la capacidad para integrarse y comunicarse con expertos de otras áreas y en distintos contextos, el reconocimiento y respeto a la diversidad y multiculturalidad, pero sobre todo se hace hincapié en las habilidades interpersonales. En el tercer y último grupo de las competencias generales encontramos las sistémicas, de las cuales se pueden mencionar, entre otras, la autonomía en el aprendizaje, creatividad, iniciativa y espíritu emprendedor... (Universidad de Valladolid, s.f). Todas estas competencias mencionadas, entre otras, deben estar incluidas en todos los títulos universitarios, lo que realmente diferencia a los Educadores y Educadoras Sociales de los demás profesionales son las competencias específicas, las cuales hacen que sea indispensable su integración en todos los equipos multidisciplinares dedicados a la acción social. Algunas de estas competencias más significativas y con relación a este TFG son:

- Diagnosticar situaciones complejas que fundamenten el desarrollo de acciones socioeducativas.
- Diseñar planes, programas, proyectos, acciones y recursos en las modalidades presenciales y virtuales.
- Diseñar y desarrollar procesos de participación social y desarrollo comunitario.
- Mediar en situaciones de riesgo y conflicto.
- Formar profesionales y agentes de intervención socioeducativa y comunitaria.
- Conocer los factores biológicos y ambientales que afectan a los procesos socioeducativos.
- Conocer las características fundamentales de los entornos sociales y laborales de intervención.

- Identificar y diagnosticar los factores habituales de crisis familiar y social y desarrollar una capacidad de mediación para tratar con comunidades socioeducativas y resolver conflictos.
- Utilizar técnicas concretas de intervención socioeducativa y comunitaria (dinámicas de grupos, motivación, negociación, asertividad, etc.)

(Universidad de Valladolid, s.f).

Estos son solo algunos ejemplos de las múltiples competencias específicas que contiene el Título de Graduado en Educación Social. Su elección viene dada directamente con relación a los contenidos y acciones que se llevarán a cabo en este proyecto, actividades orientadas a que los destinatarios desarrollen habilidades interpersonales como pueden ser el saber escuchar, comunicación verbal y no verbal, la empatía, pero sobre todo la iniciativa para realizar cambios personales propios para mejorar el ambiente que nos rodea.

Además se llevan a cabo la utilización de técnicas concretas de intervención socio-educativa, incorporando recursos sociales, institucionales, personales y materiales a nuestra disposición para poder realizar un trabajo exhibiendo conductas empáticas, solidarias y que generen confianza hacia los demás.

## 4.-EL CONFLICTO

### 4.1.- CONFLICTO ESCOLAR

El carácter obligatorio con el que se ha dotado a la escuela hoy en día, obliga a permanecer hasta los 16 años a personas que no quieren hacerlo, dando lugar a tensiones, conductas inadaptadas y a la no aceptación de normas y rutinas que hay que llevar a cabo en los centros educativos. Esto está originando en el alumnado problemas de indisciplina y en algunos casos de violencia entre iguales o hacia los profesores. El conflicto escolar en sí existe desde siempre, la noticia es el interés público que se tiene por aquello que sucede en los centros escolares (San Martín, 2003).

Si las normas impuestas se admiten como buenas, no hay indisciplina. Es esencial el instaurar un sistema de normas de convivencia adecuado, proporcionando a todas las personas involucradas en la Comunidad Educativa que se vean como seres con derechos y deberes.

Existe un estudio comparativo realizado por Dosick (1997), entre profesores de Estados Unidos en los que muestra los problemas de indisciplina tras el paso de varias décadas.

<b><u>PROBLEMAS DE DISCIPLINA EN 1950 Y 1990</u></b>	
<b><u>AÑOS 1950</u></b>	<b><u>AÑOS 1990</u></b>
1. Hablar fuera de turno	1. Drogas y alcohol
2. Masticar chicle	2. Armas de fuego
3. Hacer ruido	3. Embarazos no deseados
4. Correr por los pasillos	4. Suicidio
5. Atravesar las filas	5. Violencia en general

*Tabla 3.* Problemas de disciplina en 1950 y 1990. Isabel Fernández, Prevención de la violencia y resolución de conflicto: el clima escolar como factor de calidad, 1998.

En inglés existe el término “bullying” para abarcar los problemas actuales en la escuela (en España este término lo usamos para referirnos al conflicto concreto de acoso escolar entre iguales). Sin embargo es nuestro país no tenemos una palabra que recoja los problemas actuales de los centros escolares, si no que usamos los términos de violencia (descontrol verbal, físico y psíquico muy grave), agresión (comportamientos que

infringen las normas lógicas sociales o escolares) e indisciplina (comportamientos y conductas inapropiados). En este último se enmarcan los conflictos más comunes en los centros escolares. (San Martín, 2003).

Son conductas enojosas de alumnos que quieren llamar la atención de sus compañeros o del profesor. Suelen ser alumnos que tienen problemas de afecto y/o rendimiento académico, que presentan carencias significativas por lo que se refiere a la integración de hábitos. (Casamayor, 1998, p.20).

## **4.2.-MODELOS PARA AFRONTAR EL CONFLICTO ESCOLAR**

Según Torrego, (2001) contamos con tres modelos base de gestión en conflictos que se pueden integrar en los centros educativos y que marcarán las directrices para el desarrollo y la ejecución de los posibles conflictos que puedan aparecer en los centros, el modelo normativo (punitivo-sancionador), el relacional y el integrado.

### 4.2.1.- Modelo normativo

O punitivo-sancionador, es el más tradicional y el más utilizado actualmente. Se apoya en que el castigo impuesto al alumno le lleva a no volver a actuar de manera inadecuada y además muestra a sus compañeros las posibles consecuencias de este tipo de actos. La convivencia escolar que se fundamenta en este modelo se basa en un enfoque reglamentista. Este modelo se caracteriza porque da el poder de gestión del conflicto a una tercera parte no involucrada en el problema y estipula unas normas de convivencia en los documentos de regulación del centro que regulan las faltas, sanciones y el poder sancionador de la parte autorizada a la gestión del conflicto.

Por otro lado también tiene sus límites; en cuanto al agresor, no se consigue una modificación de la conducta, ya que no está probado que la sanción en si misma sea suficiente para suprimir una conducta violenta o indisciplinada. En cuanto a la víctima, se la deja sola, desamparada y expuesta a posibles represalias por parte del agresor como fruto del castigo aplicado.

Tras este tipo de modelo se suele encontrar un grupo de conductas provenientes de las personas que ejercen el poder que en vez de fomentar la gestión del conflicto, la empeoran. (San Martín, 2003)



#### 4.2.2.- Modelo relacional

Este modelo gestiona el conflicto a través de la comunicación directa entre las partes involucradas. A través del diálogo y del encuentro interpersonal, ya sea por iniciativa propia o a través de un tercero, se busca la prevención del conflicto para evitar que la crisis llegue a explotar y se manifieste de manera violenta. Además se acentúa la importancia de restablecer la relación entre las partes de manera positiva. En los centros educativos, este proceso se lleva a cabo a través de algún educador o compañero que favorezca el encuentro y la gestión del problema.

En cuanto a sus límites cabe destacar que es un procedimiento que no es fácil llevarlo a cabo en centros educativos, ya que la estructuración de estos centros no favorece de manera suficiente el diálogo y la comunicación, además supone tiempo, resolución, energía, dedicación, y capacidad de mediación, conductas que no siempre son fáciles de desarrollar. (San Martín, 2003)

#### 4.2.3.- Modelo integrador

Este modelo integra los valores de una “sana disciplina, democrática y participativa, basada en los derechos/deberes de las personas y la cultura propia de la gestión de conflictos, especialmente la mediación escolar.” (San Martín, 2003, p.45). Este modelo está de acuerdo con el punitivo en el requisito de que existan normas de convivencia y con el relacional en la necesidad de crear un clima y una cultura basados en la comunicación y el diálogo que favorezcan el construir valores de paz, convivencia, tolerancia, y la resolución de conflicto por medio de tácticas cooperativas en las que los protagonistas sean las partes implicadas.

Aunque por otro lado este tipo también tiene sus límites, ya que exige al centro que existan equipos mediadores y recursos de gestión de conflictos por medio de la comunicación y el diálogo. Este procedimiento requiere de una formación y preparación concreta, aunque funciona de manera exitosa si se cuenta con una cultura participativa por parte de todos los implicados. (San Martín, 2003).

Como dice Torrego: “ Se trata de seguir un modo de afrontar los conflictos desde una perspectiva de cooperación, en la que todas las partes implicadas se vean también como protagonistas en la transformación de la realidad, que conduzca a la creación de entornos más pacíficos, justos y democráticos”. (Torrego, 2001, p.28). Este modelo será el que use como directriz a la hora de la realización del proyecto de intervención.

## **4.3- TÉCNICAS PARA AFRONTAR EL CONFLICTO**

### **4.3.1.- La negociación**

Su característica principal es que las partes en conflicto buscan de manera conjunta una solución que les beneficie a todos. “Se busca el encuentro, la reconciliación; se hacen concesiones y buscan un acuerdo que satisfaga intereses comunes”. (San Martín, 2003, p. 49.). Aunque es el objetivo principal, el llegar a una resolución no es un requisito primordial para decir que existe la negociación. Este proceso implica que las partes estén dispuestas a mantener una comunicación, ayuda a que haya una disminución de la tensión, y facilita la posible llegada a un acuerdo. La negociación puede ser directa, en las cuales las partes hablan entre sí, o indirecta, las partes se comunican y hacen saber sus intereses y necesidades a través de una tercera persona.

Por otro lado existen otros dos estilos de negociación teniendo en cuenta la actitud de las partes en el momento de la negociación. Nos podemos encontrar con una “negociación competitiva” en la cual cada parte está interesada en conseguir el máximo beneficio posible y accede a transigir en aquello que no sea totalmente necesario. O por el contrario puede existir una “negociación cooperativa”, en la cual las partes intentan encontrar intereses comunes que les permitan el poder llegar a acuerdos. (San Martín, 2003).

### **4.3.2.- El arbitraje**

El arbitraje consiste en una negociación en la cual la decisión final viene dada por un tercero (árbitro), neutral e imparcial. Las partes dan a conocer sus posiciones, pudiendo aportar pruebas, y existe la posibilidad de dictar una sentencia (vinculante) o simplemente una recomendación o sugerencia. La comunicación se lleva a cabo a través de diferentes canales hasta hacerla llegar al árbitro, con lo cual, las partes no mantienen una comunicación entre sí. Este sistema es muy similar al juicio, con la diferencia de que el arbitraje posibilita una resolución más rápida.

El árbitro atiende a la defensa de cada parte sobre su punto de vista y a partir de ello toma una decisión. Otra diferencia a mencionar con respecto al juicio, es que en este

sistema la persona neutral no señala quien es el culpable, si no que indica cual es la solución más justa. (San Martín, 2003).

#### 4.3.3.- La conciliación

Es un proceso de negociación en el cual existe la presencia de una tercera persona que se ocupa de juntar a las partes para la transmisión de la información entre ellas. El conciliador es una figura pasiva que dirige la comunicación, aunque puede proponer posibles soluciones que las partes pueden aceptar o no. (San Martín, 2003).

#### 4.3.4.- El juicio

Este proceso se lleva a cabo ante un juez que, tras escuchar a las partes y a sus abogados, dirige y decreta. La sentencia es determinante, obligatoria y vinculante para las partes. El resultado se fundamenta en quien tiene razón y quién no. (San Martín, 2003).

#### 4.3.5.- La mediación

Es una extensión de la negociación. La persona neutral no tiene capacidad de decisión, si no que ayuda a las partes a través del impulso del comportamiento de colaboración favoreciendo el acercamiento de las partes para poder llegar a un acuerdo para resolver el conflicto. El proceso se desarrolla a partir del control e intercambio de información. En este caso son las partes las que resuelven el conflicto.

Esta técnica va a ser la que voy a usar en mi proyecto de intervención, ya que como más adelante se verá, ofrece multitud de ventajas que considero altamente enriquecedoras para los destinatarios a los cuales irá dirigido, alumnos y alumnas de Educación Primaria. (San Martín, 2003).

## 5.- MEDIACIÓN

### 5.1.- ¿QUÉ ES?

Existen múltiples definiciones de lo que es la mediación, dependiendo del autor que tomemos de referencia.

La elección de las siguientes definiciones viene dada por ciertas características que destacan en cada una de ellas, y considero necesario su especificación. En la primera definición que nos aporta Vinyamata señala que el proceso de mediación debe permitir el restaurar una relación cordial y favorable entre las partes además de poder aplacar el problema.

*Proceso de comunicación entre las partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa pueden llegar por ellos mismos a establecer un acuerdo que permita recomponer las buenas relaciones y dar por acabado o al menos, mitigado el conflicto que actúe preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás.*

(Vinyamata, 2003, p.17)

En la proporcionada por Guillén, habla de las características que debe poseer un proceso de mediación que pueda dar un resultado exitoso.

*Proceso confidencial, voluntario y estructurado de gestión y resolución de los conflictos, que sirve para que dos partes consigan solucionar un conflicto de forma satisfactoria, aceptando la ayuda de una persona mediadora que va dirigiendo a las partes a la consecución de acuerdos equilibrados y equitativos.*

(Guillén, 2004)

Con la de Haynes además de hablar sobre el mantenimiento de una buena relación entre las partes como ya lo hizo Vinyamata, hace hincapié en que la posible solución sea aceptada y beneficie a ambas partes.

*Es el proceso en virtud del cual un tercero, el mediador, ayuda a los participantes en una situación conflictiva a su resolución, que se expresa en un acuerdo consistente,*

*mutuamente aceptable por las partes y escriturada de manera tal que permita, de ser necesario, la continuidad de las relaciones entre las personas involucradas en el conflicto.*

(Haynes, 1995)

Aunque todas ellas tienen unas características comunes y que pueden dar una definición completa: la mediación es un mecanismo de resolución de conflictos que ayuda a resolverlos de forma pacífica. Se trata de un método alternativo y voluntario a través de una negociación cooperativa y asistida. Este proceso se lleva a cabo a través del mediador, figura imparcial que trata de que las partes acerquen posturas por ellas mismas para intentar llegar a un acuerdo que satisfaga a todas ellas a partir del control y la reciprocidad de información (comunicación). Y que además de conseguir la resolución del problema, lleve consigo el beneficio de poder seguir manteniendo una relación entre ambas partes.

## **5.2.- HISTORIA DE LA MEDIACIÓN**

La mediación ha existido desde siempre, aunque su utilización sistemática con un profesional dedicado a ello podemos decir que es reciente.

La mediación se formaliza en los años 70 en los Estados Unidos por dos razones: como fruto del aumento de las separaciones matrimoniales y como vía para la resolución de conflictos entre obreros y patronal del S.XX.

Dado el gran éxito que alcanzó este proceso, se propagó rápidamente a Canadá donde se implantó la mediación familiar de manera gratuita a principios de los 80.

Argentina fue el primer país latinoamericano en instaurarla dentro del marco judicial y como condición imprescindible de precedente a la instancia judicial, propiamente dicha, en el año 1992.

Si nos trasladamos a Europa, surge como una alternativa a los procesos judiciales. Aparece a través de la promulgación de la Recomendación R-98- 1 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, por la cual se recomienda a los países pertenecientes

la instauración de esta vía alternativa de resolución de conflictos de manera cooperativa, de forma que se protejan las futuras relaciones interpersonales, especialmente a las relaciones personales filio parentales .

Actualmente, en algunos países de la Unión Europea, la mediación cuenta con una gran tradición, aunque no ha evolucionado de la misma manera en todos ellos. Por una parte encontramos aquellos que poseen un completo conjunto de leyes que regula su uso y práctica, mientras que por el contrario hay Estados Miembro que no tienen gran interés en regularizar estos métodos alternativos de resolución de conflictos.

En aquellos países, como es el caso de España, en donde los tribunales tienen una gran carga de trabajo acumulada y la duración de los procedimientos pueden llegar a ser de varios años, es una gran alternativa a llevar a cabo puesto que además es más rápida y barata que los procesos judiciales. (Conforti, 2009)

En nuestro país la mayoría comunidades ya cuentan con legislación de regulación en materia de mediación familiar y escolar, lo que supone un reconocimiento a este método y a su eficacia. Solamente cuatro comunidades Autónomas no tienen una ley que regule esta práctica: Galicia, Murcia, Madrid y País Vasco. (Viana-Orta, 2014).

## **6.- MEDIACIÓN ESCOLAR**

### **6.1.- CONTEXTUALIZACIÓN**

Durante los años 80 se pusieron en marcha en los centros educativos algunos programas de mediación comunitaria, en los cuales se enseñaba al alumnado a mediar en los problemas de sus compañeros. Se tenían en cuenta cuatro principios:

- El conflicto es una ocasión para aprender y crecer como personas.
- El conflicto es algo inevitable en la vida; por eso, es tan educativo como aprender geografía, matemáticas o cualquier asignatura.
- Los alumnos pueden resolver sus conflictos con la ayuda de otros compañeros.
- Enseñar a los estudiantes conflictivos a resolverlos, es el mejor método para prevenir futuros conflictos.

(San Martín, 2003).

A partir de estos principios se han realizado muchos programas. Los cuáqueros son los primeros en incluir la gestión de conflictos en las escuelas de Estados Unidos en 1972 en el estado de Nueva York. Lo denominaban gestión de conflictos por medios no violentos. El más famoso fue, quizás, el que se llevo a cabo en la ciudad de San Francisco (California). En base a estas directrices podemos encontrar programas como “Resolución del conflicto” llevado a cabo en Educación Secundaria y Bachillerato. Fue desarrollado por Ramón Alzate Sáez de Heredia (2000). El programa está basado en las orientaciones que los Community Boards de San Francisco llevan a cabo en los colegios, orientado al cambio de cultura del centro, intentando fijar una cultura de la paz que de base a todo el proceso educativo. Tiene tres acciones esenciales: programas curriculares de gestión de conflictos, mediación entre iguales y un plan de disciplina, basados en la cultura de la gestión de conflictos. (San Martín, 2003)

En España, se inician estas experiencias educativas en el País Vasco, Cataluña y Madrid en los años 90. Como ejemplo se puede citar “Programa de desarrollo social y afectivo en el aula”. (Trianes, 1995; Trianes y Muñoz 1994, 1997). Fue llevado a cabo más adelante en varios centros educativos de Málaga. Contiene tres módulos que se desarrollan en el aula. Sus objetivos son construir un estilo de pensamiento para la resolución no violenta de los conflictos, con un enfoque moral pre y post reflexivo de la

conducta; práctica y aprendizaje de la negociación, conducta asertiva y prosocial, tolerante, y formarse en procedimientos democráticos (FESE, 2007)

También encontramos programas llevados a cabo para la mejora de la convivencia como puede ser “Programa de educación para la convivencia”, realizado desde el Departamento de Educación del País Vasco y coordinado por Nélida Zaitegui. Es un programa orientado a la promoción de una cultura de la convivencia en los centros educativos cuyo objetivo es engendrar una cultura renovadora y promover un clima positivo sobre la convivencia. (San Martín, 2003)

En Castilla y León no se ha encontrado ningún programa concreto sobre mediación escolar ni ningún Plan Autonómico de Convivencia Escolar, a pesar de que si existen referencias hacia ellos en las diferentes leyes ya vistas, aunque sí que aparecen algunos programas de apoyo a la convivencia:

- Programa “IESocio” que es una herramienta que utilizando las nuevas tecnologías permite recoger información para evaluar las relaciones entre compañeros midiendo distintos indicadores sobre convivencia y métodos sociométricos.
- Programa “Fondo documental convivencia escolar” iniciado en 2005 con el objetivo de apoyar la actuación del profesorado mediante la dotación de recursos.
- Programa “Protección y asistencia jurídica al profesorado y alumnado” que funciona desde diciembre de 2006.

(Viana-Orta, 2014).

En los últimos años el entorno social que nos rodea ha cambiado. La violencia se erige como una de las tres fuentes más importantes del poder humano. Según Rojas Marcos “en nuestra cultura se exalta la rivalidad y se admira el triunfo conseguido en situaciones de enfrentamiento, que siempre requieren un vencedor y un vencido” Además también menciona que “la cultura del macho idealiza la hombría, celebra los atributos duros de la masculinidad...” Esta combinación idealizada de conductas masculinas agresivas, cala más o menos explícitamente en la subcultura de los niños, en lo que leen, en lo que ven en la televisión, en el deporte, videojuegos... Según van



creciendo, este modelo sirve para disculpar la liberación de los comportamientos violentos en los ámbitos del ocio, laboral, y en las relaciones interpersonales.

Las instituciones más importantes de socialización lo tienen más complicado que hace un par de décadas. El conflicto escolar existe desde la creación de la escuela. Hoy en día lo novedoso es que aquello que ocurre en las escuelas es de interés público. En las aulas existen problemas de indisciplina. Los problemas actuales son más serios y significativos que en décadas anteriores. Estos conflictos no surgen de manera espontánea, si no que requiere un caldo de cultivo que se ha ido desarrollando a lo largo de los años y que en cierto momento estalla. Según San Martín, (2003) los factores externos que llevan a esta situación son:

- La familia. Desestructuración de la familia actual, autoritarismos, permisividad...
- El contexto social. Los problemas sociales (pobreza, marginación, desempleo...) pueden llegar a originar problemas de agresividad, delincuencia y conductas antisociales.
- Los medios de comunicación presentan una gran carga de violencia y agresividad, física y psíquica.

Como factores internos que favorecen el desarrollo del conflicto escolar nos encontramos con:

- Según Javier Elzo las características específicas de los centros educativos actuales:
  - o Masificación escolar.
  - o Inutilidad de la escuela. Hoy en día se cuestiona aquello de esforzarse hoy para ser alguien en el futuro.
  - o La descompensación de las funciones de la escuela. En algunas ocasiones nos preocupamos más por el resultado cuantitativo que por el cualitativo. Las centros educativos deben tener la finalidad de un aprendizaje óptimo que perdure en el tiempo, sin embargo, nos preocupa más las calificaciones que se obtienen al finalizar cada etapa.
- El clima escolar.
- Relaciones interpersonales entre el personal del centro y los alumnos.

(San Martín, 2003).

## **6.2.- TIPOS DE MEDIACIÓN ESCOLAR**

San Martín (2003), señala los siguientes tipos de mediación escolar dependiendo de los factores que tengamos en cuenta:

- Dependiendo de cómo surge la mediación, puede ser espontánea o institucionalizada. La primera opción surge a raíz de que las partes piden ayuda a otra persona de manera espontánea, o por el contrario, que sea esta tercera persona la que se presta para la resolución del problema. La institucionalizada requiere la creación de un equipo oficial que se ofrece a mediar en los conflictos, ya sea por petición de las partes o por voluntad del equipo.
- Si tenemos en cuenta la procedencia de la persona que la lleve a cabo puede ser externa o interna. En la externa se reclama a una persona externa al centro experta en mediación. Para la segunda opción es necesaria la formación de la Comunidad Educativa en técnicas de mediación a través de programas especializados para que tanto personal docente, no docente, padres y alumnos sean capaces de gestionar sus conflictos.
- Si hablamos de las partes que están implicadas en el proceso puede realizarse por adultos o por alumnos. La primera se puede dar entre profesor-padres; profesor-profesor; profesor-personal no docente; profesor-dirección. La deben realizar los adultos que pertenezcan a la Comunidad Educativa o si llegase a ser conveniente algún adulto externo al colegio. La segunda se da entre alumnos por medio de compañeros formados para este fin. Además también puede existir la mediación realizada entre adulto y alumno, es la que se da entre profesor-alumno; padres-hijos; personal no docente-alumno.

(San Martín, 2003).

### 6.3.- MEDIADORES

Inicialmente todos los alumnos, profesores o padres pueden ser mediadores, pero para ello es necesario que asistan a un cursillo o taller de formación. Durante su desarrollo se darán a conocer las cualidades o requisitos que la persona tiene o carece para ejercer la mediación. San Martín nos propone los siguientes criterios a la hora de escoger a los futuros alumnos mediadores se pueden utilizar:

- Voluntariedad
- Propuesta de los profesores
- Que no sean delegados de clase
- Etapa y curso en la que se encuentran
- Complementaridad de sexos, diferencias étnicas
- Alumnos con buenos resultados
- Alumnos con problemas de comportamiento, siempre que no sean gravemente significativos.
- Capacidades y habilidades para prestar este servicio.

(San Martín, 2003, p.141)

No es necesario que se cumplan todos los criterios descritos, son orientativos. Sin embargo sí que es significativo es que los mediadores entre alumnos sean de cursos superiores o de otras clases.

(San Martín, 2003)

- Campos de mediación escolar
  - Realizada por adultos
    - Padres-hijos (mediada por un profesor o padre)
    - Profesor- alumno (profesor que no de clase al alumno, por un padre o un alumno)
    - Profesor- profesor (mediador ajeno al centro o elegido por las partes)
    - Profesor-padres (mediador ajeno al centro o elegido por las partes)
    - Dirección – profesor (mediador ajeno al centro)
  - Entre iguales (inter pares)

Se les prepara en los conceptos básicos de gestión de conflictos, haciendo hincapié en la escucha activa. Es necesaria la preparación teórica y experiencia práctica para la obtención de resultados satisfactorios. La mediación entre iguales es una buena primera experiencia a realizar, para comenzar la marcha educativa en los colegios. (San Martín, 2003).

#### **6.4.- VENTAJAS**

La mediación escolar presenta muchas ventajas. Una de las más significativas es que incluye como elemento nuevo en la gestión de los conflictos escolares la presencia de la víctima o víctimas. Al permitir esta presencia se facilita el entendimiento entre el agresor y ella, lo cual posibilita el obtener un acuerdo capaz de solucionar el conflicto que haya entre las partes.

La mediación escolar implica:

- Un proceso de responsabilización. Uno tiene que responder ante sí mismo y ante los demás sobre sus actos o actitudes. Muchos alumnos puede ser que no lleguen a percatarse de la repercusión de sus actos y tienden a minimizarla. La mediación proporciona la posibilidad de que conozca las consecuencias de sus actos.
- Una toma de conciencia de que actos pertenecen a cada uno y que consecuencias tienen sobre terceras personas. La mediación constituye un ejercicio de introspección porque tienen que contestarse a muchos porqués sobre ellos mismos. Pero además, da salida a la culpa y proporciona recuperar los aspectos más sanos de cada uno.
- Un espacio de atención y escucha en el cual se puede plantear los miedos, temores, daños sufridos, peticiones... así tiene la posibilidad de mermar, mitigar o solucionar algunos de estos daños.
- Un espacio de información en el que se comunica sobre el procedimiento a seguir en la resolución del conflicto.
- Un espacio de reparación ya que la mediación permite que se tengan en cuenta los daños sufridos (físicos, morales, psicológicos...)
- Un espacio para la comunicación en el que cada parte hace un esfuerzo para comprender a la otra persona, se dialoga, en el que la posible mala imagen que

uno puede llegar a tener del otro, cambie al darse cuenta de que también tiene aspectos positivos.

- Un espacio para la responsabilización porque se les da a las partes la oportunidad de definir y resolver el conflicto de manera positiva, fomentando el diálogo, la comprensión, evitar el rencor, el resentimiento, en definitiva en mejorar la convivencia.

En resumen las ventajas del proceso de mediación son:

- Fomentar las relaciones positivas entre los miembros de la Comunidad Educativa.
- Fortalecer la comprensión y la confianza en la escuela.
- Ser base y modelo de negociaciones futuras.
- Promover la integración entre los miembros de la Comunidad Educativa.
- Mermar los conflictos violentos en la escuela.
- Mejorar el clima escolar.
- Favorecer una mejor formación integral del alumno.
- Gestionar los conflictos de una manera más económica.

(San Martín, 2003, p.120-121).

## **6.5.- HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES BÁSICAS**

Contamos con varias técnicas que nos ayudan a la hora de llevar a cabo un proceso de mediación escolar satisfactorio. Algunas de ellas puede ser que, dependiendo del carácter personal de cada uno, ya las tenga interiorizadas y las utilice de manera habitual en su manera de actuar. Sin embargo, si no se tienen de manera personal, estas herramientas se pueden trabajar día a día para poder incorporarlas a nuestras conductas y actuaciones.

- La escucha activa. Cuando se fomenta un clima que beneficia la intervención en el proceso de mediación, las partes se sentirán más en consideración y participarán de una manera más activa en la comunicación. La escucha activa se refleja por parte del mediador en el entendimiento y su posterior exteriorización de las posturas de cada parte. En esta exteriorización hay que resumir los

sentimientos y la implicación de cada una de las partes en el conflicto del que toman parte. De esta manera las partes captan que el mediador entiende y comprende la postura de cada uno de ellos. Esta habilidad se desarrolla por medio de acciones tales como:

- Animar: mostrar interés de manera verbal y no verbal por aquello que se nos está informando además de por la persona implicada. Es decir, preguntas abiertas que favorezcan un clima de acercamiento: ¿Cómo estás?, ¿Qué opinas sobre...?
  - Aclarar. A veces los mensajes que recibimos pueden presentar alguna contradicción o poca coherencia entre los hechos relatados, por ello debemos aprovechar para solicitar aclaraciones ya sea a través de preguntas o con frases del tipo: “No sé si te he entendido bien, has dicho que...”
  - Reflejar: Se manifiesta en expresar con nuestras propias palabras los sentimientos que percibimos en los mensajes exteriorizados. No hay que valorar si las emociones son las adecuadas o no, ni en hacerle saber si sentimos o no lo mismo que él o ella, si no que lo que buscamos es asegurarnos de que hemos interpretado de una manera correcta sus emociones.
  - Parafrasear. Con el parafraseo se busca expresar con nuestras propias palabras las principales ideas, pensamientos y sentimientos de las partes. De esta forma les damos a conocer que hemos entendido lo que nos han expresado sin haber distorsionado el mensaje. Revelamos que entendemos lo que nos están relatando.
  - Valorar: mostrar el valor de los sentimientos y experiencias de cada parte. (San Martín, 2003).
- Asertividad. Según Castanyer, (1996) la asertividad es “la capacidad de autoafirmar los propios derechos sin dejarse manipular y sin manipular a los demás”. Ser asertivo conlleva saber manifestar y defender las ideas propias y los sentimientos que tiene cada uno esforzándonos porque la otra parte nos entienda y siendo respetuosos con los interlocutores. La asertividad la lograremos teniendo un lenguaje positivo, es decir, expresar lo que pensamos y queremos

sin tener un vocabulario ofensivo, violento, o perjudicial para la otra parte. Es necesario que cada persona sepa que tiene derecho a ser tratada con respeto y que tiene el deber de respetar a los demás, a ser tratadas con consideración y a tener sus derechos en cuenta.

Una persona asertiva es firme y directa con mensajes en primera persona con verbalizaciones positivas. Además su comportamiento no verbal tiene que contar con la cabeza alta y contacto visual directo, una expresión franca y abierta del cuerpo, postura relajada, ausencia de tensión muscular, los movimientos del cuerpo y la cabeza deben estar orientados hacia las partes y debe contar con un tono de voz firme.

- Mensajes “yo” o mensajes en primera persona. Son aquellos mensajes que cada persona debe decir sobre sí mismo. Siempre utilizándose como sujeto principal del mensaje, intentando comunicar de forma no agresiva aquello que les afecta, sus necesidades o deseos personales.
- Re-formular: Se trata de dar otra formulación a algo que ya se ha expresado
- Re-encuadrar: Es una técnica que permite poner a las partes en la situación del otro, mediante preguntas abiertas (por qué, para qué, cuándo, cómo y dónde, etc.), para que intentar ver las razones que puede tener la otra persona a la hora de tomar ciertas decisiones o actitudes.
- Connotar positivamente: Se busca destacar lo positivo de las partes.
- Validar o legitimar: apreciar el esfuerzo, el valor y los sentimientos de la persona que habla, considerando la importancia de sus experiencias.
- Estructurar: ejecutar intervenciones para conservar la estructura y la dirección del proceso.
  
- Las preguntas.
  - Exploratorias: el mediador las realiza con el fin de conocer el punto de vista de las partes.

- Estratégicas: se hacen para ver “si podemos avanzar en la hipótesis de trabajo que hemos construido, o si por el contrario, hay que desecharla y pensar en otras”. (Francisco Díez-Gachi Tapia) (San Martín, 2003, p.132)
  - Circulares: su finalidad es la de meditar significados que hasta el momento no se tuvieron en consideración.
- Los resúmenes: consiste en agrupar la información que nos van facilitando, tanto la que se refiere a sentimientos como a hechos. Ofrece a la persona una gran oportunidad para corregir o añadir algo sobre lo que ya se ha expuesto
  - El equipo reflexivo: El equipo escucha lo que se dice en el servicio de mediación. Tras ello, el equipo empieza a conversar entre ellos o con los mediadores sobre lo que se ha presenciado, jamás sobre las personas.
  - Construcción de la historia alternativa: Se realiza a partir de las reflexiones que hayan hecho las partes o el mediador a lo largo del proceso. La mejor historia alternativa es aquella que consiga abrir más puertas para que se pueda negociar. (San Martín, 2003).

## **6.6.- ETAPAS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN**

No es posible fijar un número de sesiones exactas para la resolución de un conflicto, sin embargo, lo más común es que en problemas sencillos de una a tres sesiones sean adecuadas y las que son un poco más complicadas entre ocho y diez. Entre ellas es recomendable dejar un intervalo de tiempo para que las partes puedan ir modificando sus actitudes, comportamientos, sentimientos e ideas.

- Fase previa a la mediación.

En el Sistema Educativo es importante buscar a un mediador que sea una persona imparcial pero cercana, que conozca la realidad de la escuela. Para abordar la mediación, hay que establecer una relación de igual a igual, ya que todas las opiniones, intereses y preocupaciones son importantes. Hay que evitar “autoridades” e “inferioridades” profesor-alumno.

- Al hablar de “cuándo”, es mejor llevarlo a cabo, es preciso dejar pasar algún tiempo. Mejor que el grado de intensidad de lo vivido esté rebajado y que cada persona afronte lo ocurrido de manera serena.



- Respecto al “cómo”, sería ideal que las partes y el mediador fueran capaces de reunirse a la vez.

Tras esto hay que considerar si la mediación es viable. Puede ser que no sea adecuada porque:

- Se han infringido normas tipificadas como delito (abusos sexuales, violencia, drogas...)
- Se intenta sustituir a la autoridad oficial del colegio.
- El tema es innegociable para el mediador.
- El mediador no se ve capaz de ser neutral o imparcial.
- El mediador está involucrado emocionalmente con una de las partes.
- Una de las partes está en un estado emocional fuerte.
- El mediador sospecha de la mala fe de alguna de las partes.
- Hay un desequilibrio de poder entre las partes a mediar.
- El objetivo de una de las partes o del mediador es represivo.

(San Martín, 2003, p.135)

- Un tercer momento es el de establecer confianza en el proceso que se va a iniciar. La sala en la que se llevará a cabo debe ser confortable para que las partes estén cómodas. Las sillas que no se alejen demasiado unas de otras para que la comunicación sea más fluida. El mediador se colocará en medio.
- Fase de la mediación.
  - *“Cuéntame”*: En esta parte cada uno expone su punto de vista y sus sentimientos. El mediador debe escuchar de manera activa para estar atento sobre todo a posibles problemas de relación, ya que es donde suele radicar el problema. Es necesario dejar el tiempo que se necesite.
  - *Aclarar el problema*: De mutuo acuerdo se debe identificar el conflicto. Hay que pasar de un lenguaje “yo/tu” a “nosotros”. Se busca realizar un marco común. Una herramienta útil en este momento son las reformulaciones.
  - *Proponer soluciones*: buscar a través de lluvias de ideas maneras de resolver el problema.

- *Llegar a un acuerdo*: Construir un acuerdo equilibrado, realista, concreto, claro y evaluable. También es conveniente que quede constancia escrita y que se realice un posible seguimiento de lo acordado.
- *Evaluación de los acuerdos*. Es necesario incluir mecanismos para verificar los acuerdos.

(San Martín, 2003)

En el siguiente cuadro podremos ver de manera más concreta algunas de las habilidades y estrategias básicas comunicativas para poder llevar a cabo la mediación de manera satisfactoria tanto por parte de las personas que están en conflicto como por parte de los mediadores:

**HABILIDADES, ESTRATEGIAS, ACCIONES Y DESARROLLO DE LA  
MEDIACIÓN POR PARTE DE LOS MEDIADORES Y LAS PERSONAS EN  
CONFLICTO DEPENDIENDO DE LA FASE EN LA QUE SE ENCUENTREN**

<u>FASE</u>	<u>PERSONAS EN CONFLICTO</u>	<u>MEDIADORES/AS</u>
<u>Previa</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Relatar el conflicto individualmente.</li> <li>Posiciones y percepción de la situación.</li> <li>– Realizar una descarga emocional.</li> </ul>	<p>Situar el conflicto: ¿dónde, cómo, cuándo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Buscar relaciones, sentimientos, intención de resolver.</li> <li>– Averiguar las demandas para la reparación y las posibles soluciones.</li> </ul>
<u>Entrada</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Presentarse y aceptar las normas.</li> </ul>	<p>Explicar el proceso y las normas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Crear clima de diálogo y de confianza.</li> <li>– Dar expectativas</li> </ul>
<u>Cuéntame</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatar el conflicto y ser escuchado por el otro.</li> <li>– Mantener turnos de palabra.</li> <li>– Expresarse en mensajes Yo: sentimientos y percepciones personales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizar escucha activa.</li> <li>– Mantener las normas de forma asertiva.</li> <li>– Empatizar sin tomar partido.</li> <li>– Controlar el lenguaje corporal.</li> </ul>
<u>Aclarar el problema</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Separar persona y problema: percibir la estructura del conflicto.</li> <li>– Utilizar mensajes Yo.</li> <li>– Empatizar.</li> <li>– Ponerse al nivel del otro: horizontalidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Clarificar: preguntas abiertas y cerradas.</li> <li>– Parafrasear.</li> <li>– Reflejar sentimientos.</li> <li>– Resumir: Estructurar el conflicto y definirlo. Historia.</li> <li>– Pasar del yo/tú al nosotros.</li> </ul>
<u>Proponer soluciones</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Expresar las demandas, los intereses y las necesidades para una</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Resaltar intereses comunes.</li> <li>– Tener paciencia,</li> </ul>

	reparación. – Generar opciones.	creatividad: replantear asuntos sobre los intereses. – Realizar una lluvia de ideas.
<u>Llegar a un acuerdo</u>	– Decidir las soluciones y los acuerdos de compromiso. – Firmar el acuerdo.	– Analizar la probabilidad de realización. – Redactar en el lenguaje de quien lo ejecutará: entendible y estructurado. – Mantener la imparcialidad en el acuerdo. – Realizar un seguimiento del acuerdo.

*Tabla 4.* Habilidades, estrategias, acciones y desarrollo de la mediación por parte de los mediadores y las personas en conflicto dependiendo de la fase en la que se encuentren. Manual de Apoyo al Decreto 51/2007: La mediación y los procesos de acuerdo reeducativo, de la Junta de Castilla y León

# **7.- PROPUESTA DE MEDIACIÓN ESCOLAR EN EDUCACIÓN PRIMARIA**

## **7.1.- INTRODUCCIÓN**

El proyecto presentado a continuación viene dado por el gran problema de conflictividad por parte del alumnado que existe en algunos centros educativos. En él se desarrollan diferentes bloques en los cuales se trabajarán múltiples habilidades y competencias sociales necesarias para llevar a cabo un proceso de mediación escolar. Este modelo de resolución de conflictos me parece de los más adecuados ya que se trabaja de manera continua la comunicación de las partes implicadas, empezando a ser conscientes, a su corta edad, de los beneficios que conlleva el poder dialogar de manera conjunta sobre aquellos problemas que les perturban haciendo hincapié en que sean ellos mismos los que lleguen a un acuerdo para resolverlos. Además de ser un programa con el cual se empieza a formar a los niños y niñas en el proceso de mediación, sirve para que vayan adquiriendo ciertas competencias para que, si no existen conflictos entre ellos, no los haya, es decir, sirve de programa preventivo a la hora de la aparición de conflictos.

Este programa se divide en tres bloques principales en los cuales se trabajarán habilidades y competencias sociales, el conflicto, y la formación de los alumnos, alumnas y docentes mediadores, todo ello con la ayuda y el apoyo de un especialista en el área como es un/a Educador/a Social.

Aunque principalmente el peso del proyecto lo lleve esta figura profesional, tanto los tutores como el equipo directivo del centro estarán implicados en él, puesto que los tutores deberán realizar unas asambleas diarias (como ya se explicará más adelante), y el equipo directivo tendrá que estar al corriente en todo momento en el nivel en el que se encuentra el desarrollo del programa para poder iniciar los procesos de mediación cuando así lo requieran las situaciones o los propios alumnos.

## **7.2.- OBJETIVOS**

Objetivo general: iniciar la implantación de la mediación escolar en el centro educativo.

Objetivos específicos:

- Presentar la mediación como alternativa para la resolución de conflictos.
- Propiciar un primer contacto del profesorado con los procesos de mediación escolar.
- Comenzar una formación al alumnado sobre los procesos de mediación escolar.
- Enseñar las estrategias y habilidades necesarias para desempeñar la función de mediación en conflictos.
- Promover el diálogo, la comunicación y la importancia de la mediación entre las partes.
- Favorecer la autonomía de los alumnos en la resolución de conflictos.
- Mejorar el clima de convivencia en el centro.

## **7.3.- CONTEXTUALIZACIÓN**

Este proyecto de intervención en mediación escolar está enmarcado en un centro de Educación Primaria en el cual tanto profesores como alumnos y alumnas participen en su desarrollo de manera voluntaria y activa. Debido a su finalidad se puede llevar a cabo como programa preventivo o en centros en los cuales ya existe un índice elevado de conflictividad debido a las características socioculturales del alumnado.

## **7.4.- DESTINATARIOS**

Profesorado y alumnado de Educación Primaria junto al equipo directivo del centro. Debido a la diferencia de edad entre el alumnado y el diferente desarrollo cognitivo entre los primeros cursos y los últimos, orientaré mi línea de actuación al segundo internivel (4º, 5º y 6º) de Educación Primaria.

## **7.5.- METODOLOGÍA**

La metodología escogida es sostenible ya que desde el punto de vista temporal, se busca una repercusión a largo plazo. Además contiene una visión de grupo siendo participativa y activa, ya que las actividades y la organización de ellas deben ser realizadas de manera coordinada y cooperativa de manera conjunta entre el alumnado y los profesores, haciendo hincapié en las actividades que se llevarán a cabo como proceso de aprendizaje de aquellos aspectos a tratar. Por otro lado tiene carácter personalizador, ya que es un aprendizaje basado en cada persona, adaptándose al ritmo, características, necesidades y objetivos del alumnado.

También cuenta con una metodología transmisiva ya que, a pesar de que se realizar en el centro escolar, su intención es que las técnicas aprendidas a lo largo de su implementación se lleven a cabo en otros contextos en los que se ubican los menores, como en el familiar o con su grupo de iguales fuera del ámbito escolar.

A todo esto es necesario añadir que tiene un carácter preventivo, puesto que en aquellos centros educativos o cursos inferiores en los que no existan conflictos de manera continuada, puede contribuir a que esto siga siendo así, trabajando los diferentes aspectos necesarios para la buena convivencia del alumnado.

Pero ante todo se basa en un carácter dialógico, ya que tanto el proceso de mediación en general como las actividades propuestas, requieren de una reflexión conjunta basada en el diálogo y la comunicación de todas las personas implicadas.

## **7.6.- CONTENIDOS Y SU RELACIÓN CON LOS BLOQUES DE TRABAJO**

El primer paso se realizará dando una pequeña orientación al profesorado sobre la mediación escolar, haciendo hincapié en las técnicas y las etapas de la mediación escolar.

El segundo paso es llevar a cabo unas actividades que el alumnado realizará con su profesor/tutor en el aula. Estas actividades engloban las habilidades básicas necesarias para el desarrollo de la resolución de conflictos:

- Habilidades y competencias sociales
  - Escucha activa
  - Mensajes yo
  - Emociones
  - Empatía
  - Autoconcepto/autoestima
  - Prejuicios y estereotipos
  - Comunicación verbal y no verbal
- El conflicto
- Formación y selección de alumnos mediadores.

Cuando ya se hayan empezado a trabajar estas habilidades o contenidos, se puede ir introduciendo el concepto de “conflicto” y las diferentes actividades que se tienen preparadas para ello.

También de forma simultánea será necesario el empezar a formar a los futuros alumnos, alumnas y profesores mediadores.



## 7.7.- ACTIVIDADES

<b>BLOQUE 1. HABILIDADES Y COMPETENCIAS SOCIALES</b>	
<u>CONTENIDOS</u>	<u>ACTIVIDADES</u>
1. Escucha activa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Breve introducción teórica.</li> <li>- ¿Qué hay a mí alrededor?</li> <li>- La riqueza está en los detalles.</li> </ul>
2. Mensajes yo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Breve introducción teórica.</li> <li>- Completar frases.</li> <li>- Cuestionario.</li> </ul>
3. Emociones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Breve introducción teórica.</li> <li>- Los mimos.</li> <li>- Iniciando el día.</li> </ul>
4. Empatía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Breve introducción teórica.</li> <li>- La fiesta.</li> <li>- ¿Cómo crees que se siente...?</li> </ul>
5. Autoconcepto/autoestima.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Breve introducción teórica.</li> <li>- Así soy yo.</li> <li>- La caja.</li> </ul>
6. Prejuicios y estereotipos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Breve introducción teórica.</li> <li>- La Fiesta.</li> <li>- ¿Qué profesión tiene...?</li> </ul>
7. Comunicación verbal (agresiva, asertiva y pasiva) y no verbal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Breve introducción teórica.</li> <li>- Test de conductas.</li> <li>- La importancia de la comunicación.</li> <li>- Inventa una historia muda.</li> <li>- ¿Cuántos gestos/emociones/sentimientos reconoces?</li> </ul>

*Tabla 5.* Bloque 1. Habilidades y competencias sociales. Elaboración propia basada en los documentos Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores (Torrego, 2008) y La ayuda entre iguales para mejorar la convivencia escolar. Manual para la formación de alumnos ayudantes (Torrego, 2012).

Muchas de los contenidos de estas actividades están relacionadas entre sí, lo que nos da la oportunidad de saber lo que recuerdan y han interiorizado de sesiones anteriores. Algunas de las actividades que se llevarán a cabo en este bloque, son las siguientes.

- ¿Qué hay a mí alrededor?

Se comenzará la sesión pidiendo a los alumnos que cierren los ojos y escuchen con atención todo lo que hay a su alrededor. El viento, la lluvia, a los compañeros de otras clases, el roce de la ropa etc., se les dará tiempo suficiente para que lo apunten en una hoja y después se pondrá en común.

- Completa los mensajes yo.

1.- Tu profesora está siempre llamándote para contestar preguntas. Ella nunca parece llamar a nadie tanto como a ti.

- a) Cuando \_\_\_\_\_
- b) Me siento \_\_\_\_\_
- c) Porque \_\_\_\_\_
- d) Y me gustaría que \_\_\_\_\_

2.- Ese chico que conociste en la escuela te dijo que uno de tus mejores amigos está extendiendo rumores sobre ti. Has visto que tu amigo está en el vestíbulo.

- a) Cuando \_\_\_\_\_
- b) Me siento \_\_\_\_\_
- c) Porque \_\_\_\_\_
- d) Y me gustaría que \_\_\_\_\_

(Equipo de ayuda del IES “Miguel Catalán, Zaragoza, Introducción a la resolución de conflictos con mediación escolar “Miguel siempre llega tarde”.)

- Iniciando el día.

Cada día al empezar las clases cada niño irá diciendo el sentimiento con el que se siente identificado en ese momento o en ese día concreto. Opcionalmente podrá ir diciendo las razones por las que se siente así, esto último irá relacionado con el siguiente contenido que es la “empatía”.

- ¿Cómo crees que se siente...
  - Juan porque nadie se sienta con él en clase?
  - Alberto porque nadie juega con él en el recreo?
  - Alba al ser la última a la que siempre escogen para el equipo de baloncesto?
  - Sara porque ha perdido el almuerzo para el recreo?
  - Jesús porque ayer su perro se perdió en el bosque?
  - Darío porque se le cayó un zumo al suelo, mojándolo todo?
  
- Así soy yo.

En un folio cada alumno de la clase irá poniendo cosas buenas de sí mismo (cualidades, logros, destrezas, conocimientos, capacidades...). Les dejaremos 5 minutos para que lo hagan. Cuando ellos crean han terminado, se les entregará a cada uno otro folio en el que tendrán que poner su nombre arriba de manera decorada. Una vez hecho, se pondrán todos en círculo y pasaran el folio a la persona de su izquierda, y tendrán que poner en el papel que han recibido a su vez, una característica positiva de la persona a la que pertenece ese folio. Se seguirán pasando las hojas a la izquierda hasta que cada uno vuelva a tener su propio folio con su nombre escrito.

- La importancia de la comunicación.

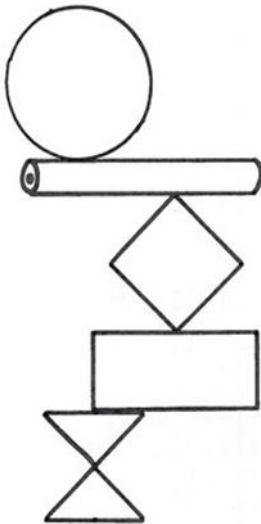
Se forman parejas en la clase dándose la espalda el uno al otro. Uno de los miembros de la pareja estará mirando a la pizarra, donde pegaremos un dibujo grande bien visible. La otra persona no podrá verlo, se le dará tres hojas y un lápiz.

Va a haber tres rondas. En la primera, la persona que tiene el papel y el lápiz no podrá hacer preguntas, simplemente tendrá que ir dibujando lo que su compañero le vaya dictando.

En la siguiente ronda el alumno con el lápiz y papel ya podrá hacer alguna pregunta, pero solo que se puedan contestar si o no.

Y en la última puede existir cualquier tipo de comunicación en ambos sentidos.

Ejemplo de dibujo:



Cuando se termine el ejercicio se podrá comentar como se ha sentido cada uno de ellos:

¿Nos hemos sentido igual en cada uno de los intentos?

¿Nos sentíamos mejor a medida que se incrementaba la comunicación?

<b><u>BLOQUE 2. TRABAJANDO EL CONFLICTO</u></b>
1- Puesta en común de lo que es el conflicto.
2- Definición conjunta de conflicto
3- Breve explicación teórica del conflicto y su dinámica.
4- Test: ¿Cómo te afrontas tú a los conflictos?
5- Juego de las percepciones. ¿Qué ves?
6- “Los ciegos y el elefante”.

Tabla 6. Bloque 2. Trabajando el conflicto. Elaboración propia basada en los documentos Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores (Torrego, 2008) y La ayuda entre iguales para mejorar la convivencia escolar. Manual para la formación de alumnos ayudantes (Torrego, 2012).

Como ejemplo de actividad a la hora de llevar a cabo después de la explicación teórica de lo que es un conflicto y de la dinámica que puede desarrollar es la del juego de las percepciones. En él se irán mostrando diferentes imágenes en las que exista un efecto óptico donde el alumnado pueda ver diferentes cosas. Ejemplo:



### **BLOQUE 3. FORMACIÓN DE MEDIADORES**

<b><u>SESIONES</u></b>	<b><u>CONTENIDOS</u></b>	<b><u>ACTIVIDADES</u></b>
1ª Presentación.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Presentación del mediador (nombre, experiencias profesionales en el terreno educativo, en el de mediación...)</li><li>- Presentación del taller de formación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dinámica de presentación de todos los participantes.</li><li>- Actividad para conocer las expectativas de los participantes (“La mano”)</li></ul>
2ª Hablemos del conflicto.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conflicto. Teoría, profundizando más que lo dado en clase (elementos que lo integran)</li><li>- Estilos de enfrentamiento. Teoría.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Documentación</li><li>- Fichas</li></ul>
3ª ¿Cómo se lleva a cabo una mediación?	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mediación. Teoría (características, función mediadores, importancia del proceso, fases...)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Documentación</li><li>- Roles- playing de casos en los que se vean las partes afectadas</li></ul>
4ª Profundicemos en lo ya aprendido.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Habilidades y competencias sociales. (Completando aún más lo ya aprendido)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dinámicas</li><li>- Actividades</li></ul>
5ª Experimentemos la mediación.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Proceso de mediación. Pasos a seguir (entrevistas individuales, presentación y reglas del juego, cuéntame...)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Documentación</li><li>- Fichas entrevistas.</li><li>- Roles-playing.</li></ul> <p>(Esta sesión se trabajará a través de roles-playing y se facilitará fichas/guiones con los pasos a seguir en cada fase).</p>
6ª ¿Qué nos podemos encontrar durante la mediación?	<ul style="list-style-type: none"><li>- Condiciones previas favorables.</li><li>- Qué tipo de mediador debe haber en cada conflicto.</li><li>- Problemas que pueden aparecer durante el proceso.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Documentación teórica.</li></ul>

	- Errores comunes de los mediadores a evitar.	
7ª Cerrando el proceso.	- Acuerdos - Informe del mediador	- Fichas/plantillas (anexos 1 y 2).

*Tabla 7.* Bloque 3. Formación de mediadores. Elaboración propia basada en los documentos Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores (Torrego, 2008) y La ayuda entre iguales para mejorar la convivencia escolar. Manual para la formación de alumnos ayudantes (Torrego, 2012).

Los futuros mediadores se tendrán que presentar de manera voluntaria al taller de formación, antes del cual se deberá hacer una selección de aquellos que tengan el perfil más adecuado para ello a través de las siguientes características:

- Tienen la confianza de sus compañeros.
- Están pendientes de que el ambiente en clase sea el más adecuado, participando en su obtención.
- Ayudan a sus iguales cuando ven que pueden tener algún tipo de problema
- Saben escuchar.

Podemos saber si estas características se cumplen hablando con el resto de compañeros o manteniendo una entrevista con su tutor/a. También se puede realizar un sociograma que se podría contestar de manera anónima.

Como ejemplo de actividad de este tercer y último bloque tenemos la dinámica de “la mano”

Cada participante dibuja en un folio la silueta de su mano con los dedos extendidos, y dentro de cada un dedo escribe lo siguiente:

- Meñique: Su nombre.
- Anular: Motivo por el que se ha apuntado a este taller de mediación.
- Corazón: Alguna cosa que le gustaría hacer en el taller.
- Índice: Alguna cosa que no le gustaría que pasara en el taller.
- Pulgar: Algo que quisiera “llevarse a casa” al terminar el curso.

(Torrego, 2008. Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores)

## **7.8.- TEMPORALIZACIÓN**

De forma diaria se dedicarán 10 minutos al comienzo de la jornada para realizar una pequeña asamblea en la cual el alumnado exponga como se siente ese día, si le preocupa algo, si tiene algún problema, etc. Con esto queremos que la clase empiece a verse como un equipo en el cual, todos escuchan a los demás y tienen la oportunidad de ayudarse los unos a los otros. Además, se podrá dedicar un rato a volver a hablar sobre las habilidades o competencias trabajadas esa semana.

La frecuencia con la que se realicen las actividades propuestas en el primer bloque “Habilidades y Competencias Sociales” podrá ser a juicio del o la Educador/a Social, pero es conveniente que no se demore más de una semana entre una y otra. Lo ideal sería trabajarlas en sesiones de una hora y media para la primera, ya que hay que tener en cuenta la descripción teórica y otra sesión de media hora a una hora, dependiendo de la actividad a realizar y de cómo lo vaya interiorizando la clase. Este primer bloque tendrá una duración estimada de 25 a 30 horas.

Las sesiones del segundo bloque “Trabajar el conflicto” es recomendable que se lleven a cabo una vez a la semana en sesiones de una hora cada una, ya que es un tema que conlleva mucha dedicación pero que se tiene que trabajar de manera paulatina, para que los alumnos y alumnas lo vayan interiorizando poco a poco y de manera satisfactoria. Las tres primeras actividades será necesario realizarlas en una misma sesión ya que tienen una base teórica y están relacionadas. Esta sesión se puede alargar un poco más para no explicarlo con prisas. Este segundo bloque tendrá una duración de unas 8 horas.

Cuando el o la Educador/a Social observe que el grupo ya tiene interiorizado las distintas habilidades básicas, se iniciará la puesta en marcha de la mediación escolar en el aula a través del Bloque III. Este bloque se refiere a la formación de los alumnos, alumnas y profesores mediadores que tendrá un tiempo de realización más extenso que los bloques anteriores. Cada sesión propuesta tiene una duración estimada de 4 horas, cosa que para los alumnos/as de tan corta edad, pueden llegar a ser extenuante llegando a desbordar sus capacidades, con lo cual, se propone que cada sesión se divida en dos días para que su proceso de realización se haga más llevadero y las personas a formar no desistan por su densidad. Por ello, sus 30 horas aproximadas de duración, deberían llevarse a cabo dos días a la semana durante dos meses.



Este proyecto tiene en su totalidad 70 horas programadas que, aunque se han dado unas pequeñas orientaciones de la frecuencia con la cual se deberían realizar, el Educador Social o Educadora Social y los tutores pueden proponer otros horarios que crean que se adapte mejor a las necesidades de cada grupo y alumno.

Este proceso es ideal que se lleve a cabo a lo largo de todo el curso para que el alumnado no deje relegado las habilidades y técnicas necesarias para llevar a cabo una resolución de conflictos basada en la comunicación y el diálogo.

## **7.9.- RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES**

### **7.9.1.- Recursos materiales**

Material fungible y no fungible.

### **7.9.2.- Recursos técnicos**

Proyector, ordenador, pizarra, altavoces.

### **7.9.3.- Recursos humanos**

Será necesario contar con un profesional con perfil adecuado para la formación y orientación en procesos de mediación escolar y resolución de conflictos, un Educador o Educadora Social que lleve a cabo los procesos mencionados.

Los tutores de los alumnos serán los encargados de realizar de manera diaria las asambleas con sus respectivas clases, para que se creen los lazos de equipo.

Equipo directivo del centro.

### **7.9.4.-Recursos económicos**

Este proyecto no supone un gran peso económico al centro educativo.

## **7.10.- EVALUACIÓN**

Durante el desarrollo del proyecto, en cada sesión realizada se hará un repaso de los días anteriores y se observará que los/as alumnos/as han ido interiorizando las competencias básicas enseñadas.

Los profesores tendrán que ir haciendo un registro de los diferentes conflictos que ocurren en el aula clasificados en tres niveles: grave, moderado, leve (teniendo como referencia las sanciones del Plan de Convivencia del centro). Al final del curso, se deberá hacer un recuento del registro fijándose si los conflictos han ido disminuyendo durante el curso.

A su vez, el profesorado a través de la observación directa se analizará el clima de trabajo que hay dentro del aula percibiendo si se va consiguiendo una mejora progresiva, lo que indicará la interiorización de la resolución pacífica de los conflictos. Además, cuando se termine la implementación del proyecto se les facilitará al alumnado un cuestionario que deberán de realizar (de manera anónima si así lo desean) el cual recogerá su grado de satisfacción con el proyecto y sus propuestas de mejora.

## 8.- CONCLUSIONES

A lo largo del documento se ha expuesto que siempre ha existido el conflicto y los problemas en los centros educativos, tanto entre alumnos como entre alumno-profesor, pero es en las últimas décadas cuando más casos de violencia, y a edades cada vez más tempranas están saliendo a la luz. Por ello considero importante empezar cuanto antes con proyectos que puedan hacer evitar este tipo de conductas en las futuras generaciones.

La finalidad de este proyecto de intervención es que se mejore la calidad de convivencia en los centros escolares de una manera dialogante y a través de la colaboración de todas las partes implicadas, no teniendo como base de resolución de conflictos los modelos punitivos que se tienen en la mayoría de los colegios y centros educativos, por los cuales siempre se obtiene un “vencedor” y un “vencido” recibiendo el segundo algún tipo de castigo.

Este proyecto no es difícil de llevar a la realidad, pero el Educador o la Educadora Social que se encargue de ello tiene que ser persistente teniendo paciencia, serenidad y tranquilidad ya que probablemente en muchos momentos el alumnado estará cansado y querrá desistir a la hora de formarse como futuro mediador. En un principio se sentirán frustrados por los muchos contenidos y procesos que son necesarios, pero hay que hacerles ver que con trabajo, esfuerzo y un poco de práctica lograrán efectuar de manera satisfactoria un proceso de mediación entre sus iguales.

Además se espera que aparte de en el contexto escolar, los menores comiencen a intentar resolver los posibles problemas que encuentren en ámbitos diferentes a través del diálogo y la comunicación, ya que a medida que lo vayan aplicando en el contexto educativo se darán cuenta que es una medida mucho más efectiva que las peleas, los gritos y los insultos.

Para terminar este Trabajo de Fin de Grado, querría volver a hacer hincapié en la necesidad de que exista un perfil profesional relativo al ámbito social en los centros educativos, ya que creo que es algo fundamental y necesario a la hora de poder llevar a cabo algunos de los planes y proyectos transversales que están dentro del Proyecto Educativo del Centro. Ya que a pesar de la poca importancia que se les da a estos profesionales, considero que es una manera óptima de poder realizar cambios positivos de manera conjunta pero sobre todo de manera individual en aquel alumnado que lo precise.

Con esto quiero dar por finalizado este documento en el cual se fija como objetivo primordial el bienestar de los alumnos haciendo mermer su índice de conflictos y dotándoles con las herramientas necesarias para poder afrontar de manera satisfactoria aquellos posibles problemas que se crucen en su camino en un futuro.

## 9.- BIBLIOGRAFÍA

<p>- Araujo, I., Jarabo, I., y Vázquez, J.M., (2004), <i>Problemas de Conducta y Resolución de Conflictos. Pautas de actuación</i>, Vigo, España, IdeasPropias.</p> <p>- ASEDES, (2007), Documentos profesionalizadores, Barcelona, Asociación Estatal de Educación Social.</p>
<p>- Caruana A., (Coord.) (2010). <i>Aplicaciones avanzadas de la psicología positiva</i>. Alicante, España, HISPANIA.</p>
<p>- Casamayor, G. (Coord.) (1998), <i>Como dar respuesta a los conflictos: La disciplina en la enseñanza secundaria</i>, Barcelona, España, Graó.</p>
<p>- Comisión Europea (2015). Portal Europeo de E-Juscticia, Mediación. Recuperado el 24 de marzo de 2015 de <a href="https://e-justice.europa.eu/content_mediation-62-es.do">https://e-justice.europa.eu/content_mediation-62-es.do</a></p>
<p>- Conforti, F. (2009). La mediación en España. Recuperado el 24 de marzo de 2015, de <a href="http://www.mediate.com/articles/la_mediacion_en_espana_2009.cfm">http://www.mediate.com/articles/la_mediacion_en_espana_2009.cfm</a></p>
<p>- Cusco, M., R. M. Solanich, R.M., Serrat, A. (1991). Actividades de programación neurolingüística para educación primaria. Aula de innovación educativa, Volumen (81).</p>
<p>- Decreto 51/2007, de 17 de mayo, por el que se regulan los derechos y deberes de los alumnos y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo y se establecen las normas de convivencia y disciplina en los Centros Educativos de Castilla y León.</p>
<p>- Decreto 8/2006, de 16 de febrero, por el que se crea el Observatorio para la Convivencia Escolar de Castilla y León.</p>
<p>- FESE (2007), <i>Nuevos retos para convivir en las aulas: construyendo la escuela cívica.</i>, Madrid, España, Fundación Europea Sociedad y Educación.</p>
<p>- Fernández, I. (1998), <i>Prevención de la violencia y resolución de conflictos: El clima escolar como factor de calidad</i>, Madrid, España, Narcea.</p>
<p>- García, M. (2005). Actividades para el aula. Programa Nacional de Mediación Escolar. Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (Brasil).</p>
<p>-Inglés,C.J, (2003), <i>Enseñanza de habilidades interpersonales para adolescentes</i>, Madrid, España, Pirámide.</p>

- La convivencia en los centros educativos de Castilla y León, informe del curso escolar 2013-2014, Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León.
- Orden EDU/1921/2007, de 27 de noviembre, por la que se establecen medidas y actuaciones para la promoción y mejora de la convivencia en los centros educativos de Castilla y León.
- Orden EDU/52/2005 de 26 de enero, relativa al fomento de la convivencia en los centros docentes de Castilla y León.
- Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- San Martín, J.A. (2003), <i>La mediación escolar. Un camino para la gestión del conflicto escolar.</i> , Madrid, España, Editorial CCS.
- Torrego, J.C. (Coord.) (2006), <i>Desde la mediación de conflictos en centros escolares hacia el modelo integrado de mejora de la convivencia</i> , Barcelona España, Graó.
- Torrego, J.C. (Coord.) (2008), <i>El Plan de Convivencia: fundamentos y recursos para su desarrollo</i> , Madrid, España, Alianza.
- Torrego, J.C. (Coord.) (2012), <i>La ayuda entre iguales para mejorar la convivencia escolar. Manual para la formación de alumn@s ayudantes.</i> , Madrid, España, Editorial Narcea Ediciones.
- Torrego, J.C. (Coord.) (2008), <i>Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores</i> , Madrid, España, Narcea, S.A. Ediciones.
- Torrego, J. C. (Coord.) (2002), <i>Resolución de conflictos desde la acción tutorial</i> . Madrid, España, Consejería de Educación.
-Torrego, J.C (2001). Modelos de regulación de la convivencia. Cuadernos de Pedagogía. 304, 22-28
- Universidad de Valladolid, (s.f.), Memoria Graduado en Educación Social, Grado de adaptación Bolonia, Versión 5. Escuela Universitaria de Educación de Palencia – Facultad de Educación y Trabajo Social de Valladolid.
- Viana, M.I. (2014). <i>La mediación escolar en los planes y programas institucionales de convivencia en España</i> . Revista complutense de Educación. 25 (2), 271-291.
- Vinyamata. E., (2003). <i>Aprender mediación</i> , Barcelona, España, Paidós Ibérica.

- Navarro, F. (2011, Septiembre, 30). 126 dinámicas de educación emocional. *La botica del orientador*. Recuperado el 15 de mayo de 2015, de <http://orientafer.blogspot.com.es/2011/09/126-dinamicas-de-educacion-emocional.html>

## 10.- ANEXOS

### Anexo 1. Ficha/plantilla del acuerdo entre las partes.

- Nosotros,  
y  
estamos de acuerdo en resolver el conflicto y para que estos problemas no vuelvan a repetirse en el futuro, nos comprometemos a:
- Debido a nuestro compromiso de confidencialidad nos exigimos mutuamente que:
- De ser necesario, volveremos a revisar los acuerdos en el plazo de
- Al firmar este acuerdo nos comprometemos a llevar a cabo todo lo anteriormente expuesto.

Firma

Firma

Mediadores

y

Fecha:

*Ficha/plantilla 1. Acuerdo entre las partes. Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores (Torrego, 2008).*



## Anexo 2. Ficha/plantilla del informe del mediador.

<b><u>Participantes que intervienen</u></b>	
<b>Las partes:</b> Nombre y curso:	Nombre y curso:
<input type="checkbox"/> Alumno/a <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Profesor/a <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Otro/s <input type="checkbox"/>	
.....	

<b>Mediadores/as:</b> Nombre y curso:	Nombre y curso:
<input type="checkbox"/> Alumno/a <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Profesor/a <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Otro/s <input type="checkbox"/>	
.....	

<b>¿Quién informó para la mediación del conflicto?</b> Nombre y curso:	Nombre y curso:
<input type="checkbox"/> Alumno/a <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Profesor/a <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Otro/s <input type="checkbox"/>	
.....	

<b><u>Sobre el conflicto</u></b>
<b>Tipo:</b>
<input type="checkbox"/> De relación/comunicación: rumores, confusión, malos entendidos o interpretaciones
<input type="checkbox"/> Por intereses/necesidades. Por recursos, tener, acceder, prestar: tiempos, espacios, objetos y por la actividad, trabajo o tareas.
<input type="checkbox"/> Por preferencias, valores o creencias.

<b>Breve descripción del conflicto:</b>

<b>¿Se llegó a un acuerdo?</b>	<input type="checkbox"/> <b>SI</b>	<input type="checkbox"/> <b>NO</b>
--------------------------------	------------------------------------	------------------------------------

Observaciones:	
Fecha de inicio:	Fecha de finalización:

*Ficha/plantilla 2. El informe del mediador. Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores (Torrego, 2008).*