

**PSICOSOCIOEDUCATIVO**

Laura María ECHEVERRI HOYOS

---

**LA MEDIACIÓN COMO  
INTERVENCIÓN  
SOCIO-EDUCATIVA**

**Trabajo Fin de Grado 2014**



## **Grado en Trabajo Social**

Trabajo Fin de Grado  
Gradu Bukaerako Lana

***LA MEDIACIÓN COMO INTERVENCIÓN  
SOCIO-EDUCATIVA***

Laura María ECHEVERRI HOYOS

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES  
GIZA ETA GIZARTE ZIENTZIEEN FAKULTATEA

**UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA  
NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA**

**Estudiante / Ikaslea**

Laura María ECHEVERRI HOYOS

**Título / Izenburua**

La mediación como intervención socio-educativa.

**Grado / Gradu**

Grado en Trabajo Social

**Centro / Ikastegia**

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales / Giza eta Gizarte Zientzien Fakultatea  
Universidad Pública de Navarra / Nafarroako Unibertsitate Publikoa

**Director-a / Zuzendaria**

Alberto Javier JAUREGUI VIRTO

**Departamento / Saila**

Departamento de Trabajo Social/ Gizarte Laneko Departamentua

**Curso académico / Ikasturte akademikoa**

2013/2014

**Semestre / Seihilekoa**

Primavera / Udaberrik

**Resumen:**

La realidad del ámbito educativo está conformada por una heterogeneidad de personas y por lo tanto de vivencias, culturas, creencias, valores, opiniones, etc. que en determinados momentos pueden ser motivo de conflicto entre las diferentes personas. Este hecho genera la necesidad de visualizar la figura del trabajador social en dicho contexto educativo ya que esta profesión puede dar respuestas a necesidades y situaciones que requieran de una intervención concreta, y así evitar que estas diferencias generen mayores desavenencias o sitúen a cualquier persona, especialmente a cualquier estudiante, en una situación de inferioridad. Para ello es necesario conocer y emplear herramientas que permitan la solución satisfactoria de los conflictos; una de ellas puede ser la mediación ya que, con la formación adecuada, incluso el alumnado puede llevarla a cabo.

*Palabras clave:* Trabajo Social; ámbito escolar; conflicto; mediación; intervención socioeducativa.

**Abstract:**

Nowadays the educative area, it's made up of different people, and theirs different livings, cultures, beliefs, opinions, values... that in several moments, could be the start of a conflict. That fact, show us the necessity of having the social worker profile in this area, because this profession can face those questions and solve this situations that requires specifics interventions, so the differences we find in the people do not generate harder conflicts, in special to any student, that it is in a vulnerably position with other students. So, it is necessary to know, and use the tools that assured the satisfactory solve of the conflicts. One of these tools could be the mediation, thing that students, with previous formation, can use their selves.

*Key words:* Social work; educative area; conflict; mediation; educational intervention.

## Índice

<b>Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>1. Marco teórico.....</b>	<b>3</b>
1.1. El Trabajo Social en el ámbito escolar.....	4
1.1.1. Perspectiva general.....	4
1.1.2. El Trabajo Social en el ámbito escolar en Navarra.....	7
1.2. El conflicto en los espacios socioeducativos.....	14
1.2.1. La violencia mimética.....	14
1.2.2 Conflicto entre iguales.....	15
1.3. La mediación.....	18
1.3.1. Concepto de mediación.....	18
1.3.2. Principios de la mediación.....	19
1.3.3. Corrientes y modelos en mediación.....	22
1.3.4. Persona mediadora y sus funciones.....	25
1.3.5. Fases del proceso de mediación.....	26
1.3.6. Tipos de mediación escolar.....	30
<b>2. Intervención socioeducativa.....</b>	<b>31</b>
2.1. Justificación del grupo.....	32
2.2. Planificación.....	35
2.2.1. Objetivos generales, específicos y operativo.....	35
2.2.2. Proceso de ejecución.....	36
2.2.3. Recursos necesarios.....	39
2.2.4. Evaluación.....	40
2.3. Desarrollo de la intervención.....	41
2.3.1. Preparativos de la intervención.....	41
2.3.2. Actividades realizadas.....	42
2.3.3. Resultados de la intervención.....	45
<b>Conclusiones y cuestiones abiertas.....</b>	<b>53</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>55</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>58</b>
Anexo I: Cuento “fórmula de la amistad” .....	59
Anexo II: Ficha de evaluación para el alumnado.....	61
Anexo III: Power point.....	62

## INTRODUCCIÓN

---

El Trabajo Social en el ámbito educativo, es un gran desconocido en Navarra, ya que tan sólo seis centros cuentan con una Trabajadora Social a tiempo parcial. Por suerte a lo largo del curso 2012-2013 tuve la oportunidad, de realizar la prácticas en uno de estos centro; el IES Navarro Villoslada.

Durante el segundo semestre, puede apreciar la importancia de esta disciplina en los centros educativos, ya que las funciones y tareas que se desempeñan, no deben ser realizadas por las personas del equipo de orientación, es decir personas formadas en pedagogía o psicología.

Un centro educativo, es uno de los lugares más apropiados para trabaja con menores ya que al estar allí seis horas diarias, se puede saber si alguna persona se encuentra en un momento complicado. Es decir, como profesionales del trabajo social, se puede esclarecer si algún menor forma parte de una familia desestructurada y requieren de algún tipo de apoyo, si esta situación conlleva una eminente riesgo de desprotección hacia el menor, incluso se podría llegar a detectar un presunto caso de desprotección. No tienen por qué darse un caso de tal calibre, sino que puede tratarse de una familia carente de los recursos personales, económicos o sociales necesarios; contextos que acarrear una serie de consecuencias, como puede ser la ausencia de una red de apoyo.

Por otra parte, haciendo referencia a Bauman, se trata de un ámbito dinámico, líquido, al igual que la sociedad; razón de la inminente heterogeneidad del alumnado. Por ejemplo, la interculturalidad está presente desde hace ya unos años, lo cual produce en determinados momentos diferencias a causa de las diferentes culturas, valores, religiones, etc.; momentos que requieren de una intervención, para prevenir mayores conflictos posteriormente. También es destacable, que no todo el alumnado goza de las mismas capacidades, es más, cada vez hay más personas con diversas discapacidades en los diferentes centros. Este contexto, hace que sea necesario trabajar hacia la inclusión del alumnado, es decir conseguir centros educativos, en los que todas las personas tengan su lugar, sin discriminaciones, sin barreras, prejuicios o distinciones; aunque siendo conscientes de que cada persona requiere de una atención determinada.

Es por todo esto, que el Trabajo Social a través de la intervención socioeducativa, puede ser considerado como preventivo, ya que detecta en un momento incipiente las situaciones de necesidad y facilita el inicio de una intervención social, evitando así que la persona en cuestión, llegue a vivir una situación de desprotección. Esto puede realizarse a través de una derivación al servicio que mejor respuesta pueda ofrecer a la problemática familiar, podría ser por medio de una educadora familiar, o bien con servicios sociales, ya que desde allí se pueden tramitar las ayudas necesarias, o a través de entidades que ofrezcan un apoyo escolar, etc. sin olvidar una coordinación constante para lograr una intervención coherente en todo momento. Y buscando con todo ello, que estas personas puedan disfrutar de las mismas oportunidades que sus iguales.

Por otra parte, en los centros educativos están presentes constantemente los conflictos, por lo que se expondrá detenidamente la herramienta de la mediación, cómo método para abordar estas situaciones, de una manera educativa y satisfactoria para las personas que protagonicen el conflicto en cuestión; al igual que las aportaciones que puede realizar el Trabajo Social en dicho proceso.

Para trasladar a la práctica todo lo explicado teóricamente a cerca de la mediación, se escogió al curso de cuarto de primaria del Colegio Santísimo Sacramento, ya que el hecho de ser ex-alumna facilitaba que el centro se mostrase abierto a realizar las dinámicas propuestas, y el conocer al alumnado de tal curso, permitía la planificación de las actividades en función de su comportamiento habitual.

Gracias a la participación de este colegio, se ha podido desarrollar una experiencia, en la que el alumnado por primera vez se acercó al concepto y metodología de la mediación.



# 1. MARCO TEÓRICO

---

## 1.1. EL TRABAJO SOCIAL EN EL ÁMBITO ESCOLAR

### 1.1.1. Perspectiva general

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales (F.I.T.S) afirma que los centros educativos, pueden ser los primeros en detectar problemas familiares y sociales. Esto es así ya que como ha señalado Cornejo y Redondo (2001), los centros educativos reflejan las condiciones de la sociedad globalizada, compuesta por diferentes grupos étnicos, sociales o culturales, alguno de los cuales tienen disminuido su acceso a los recursos sociales y su participación en la esfera pública. Además se ven reflejadas todas las injusticias sociales del contexto en el que se enmarca: paro, precariedad laboral, hacinamiento, violencia doméstica, además de las diferencias étnicas y culturales. Para evitar que el alumnado se aleje de las pautas socialmente aceptadas y desarrolle su acción en contextos marginales a los que será cada vez más difícil aproximarse, es importante que se cree un buen clima de convivencia en la institución educativa. Lo que define el clima social de una institución, como en este caso es la Escuela, es la percepción que tienen los sujetos acerca de las relaciones interpersonales que establecen en el contexto escolar y el contexto en el cual estas interacciones se dan.

Por ello es importante, ayudar a construir un contexto positivo entre el alumnado, y una adecuada relación alumnado-familia, con el fin de aprovechar todas las oportunidades educativas posibles. La mayoría de las formas de intervención existentes, focalizan su atención en las relaciones interpersonales que se establecen en el contexto escolar, que parecen ser un elemento sustancial para mejorar el proyecto educativo y prevenir y atajar la violencia (Ortega y del Rey, 2001). Además, es importante que toda la comunidad educativa aúne esfuerzos para fomentar un clima escolar adecuado, creando espacios de participación y discusión que favorezcan la resolución de conflictos (Adair, 2006; Gottfredson, 2001).

Es necesario tener presente que el contexto escolar, no se compone sólo por el profesorado y alumnado, sino que es un equipo interdisciplinar que pretende abarcar todos los ámbitos posibles de la educación, es decir, no se trata de aportar únicamente conocimientos teóricos al alumnado, sino que debe tener en cuenta la parte

psicosocial de la persona. Para ello cuenta con docentes, profesionales de la psicología, psicopedagogía, pedagogía y personal no docente; dejando fuera, en la gran mayoría de los centros educativos navarros, la figura del trabajo social, a pesar de su importancia.

Podría definirse el Trabajo Social Escolar como, la ayuda técnica que favorece el establecimiento y fortalecimiento de las relaciones entre el medio escolar, el familiar y el comunitario, la integración escolar y social del alumnado que tiene dificultades de adaptación al contexto educativo por sus circunstancias personales, familiares o sociales y la intervención sobre todos aquellos obstáculos que impiden el desarrollo integral del menor (Roselló Nadal, 1998).

De manera que la intervención del Profesorado Técnico de Servicios a la Comunidad, (denominación que recibe el profesional del Trabajo Social en el ámbito educativo) se explica si tenemos en cuenta que, el ámbito familiar o la red de relaciones personales, constituyen el soporte natural de los y las menores, ya que es donde aprenden cómo relacionarse y cómo actuar en cada situación.

Por lo tanto, al intervenir con las unidades familiares y/o con las redes de relaciones del alumnado, se pretende conseguir que:

- El acercamiento y colaboración entre las familias y la escuela, tengan lugar y evolucionen en función de las necesidades detectadas. Por ejemplo, a través de entrevistas donde se apalabre que él o la menor en cuestión, participará en determinada actividad, porque ambos consideren que es algo necesario.
- Haya un conocimiento mutuo, es decir, que la familia conozca el centro educativo, y que el centro conozca a la familia. Podría conseguirse con diversas reuniones.
- Se puedan trabajar tanto las necesidades educativas como las necesidades sociales, para que la persona no vea afectado su desarrollo educativo a causa de una necesidad social. Es por ello que en la práctica, se intenta que la persona vea cubiertas todas sus necesidades mediante asociaciones de tiempo libre, educadores en el ámbito familiar, etc.

- Se haga uso del apoyo escolar necesario, para minimizar lo máximo posible las desigualdades educativas. En determinados centros existen “horas de estudio”, en las que el alumnado dispone de un docente y un lugar adecuado para el estudio.
- La intervención socio-familiar sea principalmente preventiva, del fracaso escolar, el abandono prematuro o de la posible exclusión social que estas circunstancias podrían acarrear al alumnado. En muchas ocasiones este objetivo requiere de una intervención tanto de servicios sociales (educadora familiar), como de las asociaciones en las que participe (por ejemplo el SEI), como del centro educativo.

Además el Trabajo Social como actividad profesional de intervención técnica y organizada, va a intentar prevenir y aminorar los efectos menos deseables de las situaciones de crisis, por las que en algún momento pueden pasar las personas. De manera que se proporciona una atención social especializada, cuyo objetivo es canalizar, favorecer y fomentar las potencialidades de las personas, así como las de su entorno próximo.

Desde el área educativa se muestran como situaciones de crisis importantes, las siguientes:

- La sospecha, el descubrimiento o la confirmación de la existencia de algún tipo de discapacidad.
- La comprobación de alguna dificultad específica para el aprendizaje, la adaptación, o para las relaciones con sus iguales.
- La confirmación de presentar altas capacidades.

Son tres contextos que puede generar crisis familiares, por el desconocimiento, incertidumbre, dificultades que conlleva, etc. Pero también:

- El cambio de centro escolar, debido a la búsqueda del centro que mejor atención pueda ofrecer al o la menor. Lo cual supone aceptar que su hijo o hija requiere de atención especial, o por lo menos diferente a la que la familia consideraba adecuada.

- Los acontecimientos vitales difíciles como las separaciones o divorcios, o el fallecimiento de algún miembro significativo para los o las menores, como los abuelos.
- Las desestructuraciones familiares por carencia de recursos, marginalidad, conflicto social, etc. Ya que es algo que acarrea consecuencias en el comportamiento y rendimiento escolar.
- Las situaciones de dificultad o conflicto en relación familia-escuela. Es un momento que requiere una mediación para que la o el alumno no se vea en medio de un conflicto y considere necesario “tomar partido”.

Por lo tanto el Trabajo Social en el ámbito escolar, favorece que la educación adquirida en los centros escolares, sea realmente una base para la promoción de la persona, ya que consigue que el alumnado tenga cubiertas no sólo sus necesidades académicas con los apoyos necesarios, sino también un equilibrio socio-familiar que le permita crecer y evolucionar como sus iguales, logrando así una intervención integral del alumnado desde el centro educativo.

### 1.1.2. El trabajo social en el ámbito escolar en Navarra

La única referencia legal de la que dispone Navarra para el funcionamiento de los Profesores Técnicos de Servicios a la Comunidad (profesionales del Trabajo Social en el ámbito educativo), fue promulgada en la Resolución de 29 de abril de 1996 de la Dirección General de Centros Escolares, cuyo Punto 5 dicta las Instrucciones que a continuación se describen:

1. Colaborar con los servicios externos en la *detección de necesidades sociales de la zona y necesidades de escolarización* del alumnado en desventaja, participando en los procesos de escolarización de este alumnado, a través de su coordinación con los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica, los centros de Educación Primaria de procedencia del alumnado, los Servicios municipales y las Comisiones de Escolarización.
2. Proporcionar criterios para la *planificación de las actuaciones de compensación educativa* que deben incluirse en el proyecto educativo y los proyectos curriculares.

3. Proporcionar criterios para que el plan de acción tutorial y del plan de orientación académica y profesional *atiendan a la diversidad social y cultural del alumnado*, facilitando la acogida, integración y participación del alumnado en desventaja, así como la continuidad de su proceso educativo y su transición a la vida adulta y laboral.
4. Proporcionar criterios, en colaboración con los departamentos didácticos y las Juntas de Profesores, para la planificación y desarrollo de las medidas de flexibilización organizativa y adaptación del currículo, necesarias para *ajustar la respuesta educativa a las necesidades del alumnado en desventaja* y colaborar con los equipos educativos de los programas de garantía social en la elaboración de las programaciones correspondientes.
5. Actuar como *mediador entre las familias del alumnado en desventaja y el profesorado*, promoviendo en el Instituto actuaciones de información, formación y orientación a las familias y participando en su desarrollo.
6. Participar en la *elaboración de los programas de seguimiento y control de absentismo* de los alumnos y, en colaboración con otros servicios externos e instituciones, desarrollar las actuaciones necesarias para *garantizar el acceso y la permanencia en el centro*.
7. *Velar*, conjuntamente con el equipo directivo, para que *el alumnado en desventaja tenga acceso y utilice los recursos del Instituto*, ordinarios y complementarios y facilitar la obtención de otros recursos que incidan en la igualdad de oportunidades (becas, subvenciones, ayudas, ...)

Aunque también se puede encontrar alguna referencia a cerca de estos profesionales en:

- Decreto Foral 153/1999 de 10 de Mayo regula la Orientación Educativa y Psicólogos y Pedagogos.
- Las PTSC son integradas en el Cuerpo Docente por Orden ECD/3172/2002 de 12 de noviembre (BOE 16/12/2002) y Orden Foral 484/2002 de 15 de octubre (BON 04/11/2002).

- Resolución de 29 de Abril de 1996 (BOE 31/05/1996) de la Dirección General de Centros Escolares.

Navarra, es una de las comunidades autónomas, menos desarrollada en cuanto al ámbito del profesorado técnico de servicios a la comunidad, es decir trabajadoras sociales en el ámbito educativo. No existe para estas, ningún marco estructural o funcional que regule sus actuaciones, por lo que cada profesora desempeña sus funciones libremente, aunque tomando como referencia modelos existentes en otras comunidades autónomas. También conviene recordar, que no existe coordinación entre ellas y que no son tenidas en cuenta de forma específica en ningún plan de formación.

Para conocer la evolución de este profesorado, se presentará cronológicamente:

**Tabla 1.** Evolución legislativa en cuanto al Trabajo Social en el ámbito educativo

1982	Se crean dos plazas de trabajador social escolar, en los Equipos Multiprofesionales de Pamplona.
1984	Se crea una plaza de trabajador social escolar, en los Equipos Multiprofesionales de Pamplona.
1985	Se crea una plaza de trabajador social escolar, en los Equipos Multiprofesionales de Tudela.
1989	Se crea una plaza de trabajador social escolar, en los Equipos Multiprofesionales de Estella.
1990	Funcionarización de las cinco trabajadoras sociales y transferidas a Navarra.
1992	En Navarra se eliminan los Equipos Psicopedagógicos y no se crea ningún marco funcional para las trabajadoras sociales.
1993	Las trabajadoras sociales de Educación en Navarra dependen de la Unidad Técnica de Orientación.
1993	Se crea el CREENA donde se ubica a las trabajadoras sociales sin asignación de plaza.

1995	A ninguno de los dos centros de educación especial de Navarra se le dota de trabajador social.
1996	Navarra ya transferida, obvia los cambios administrativos y para la formación de las trabajadoras sociales. A las trabajadoras sociales no se les asignan nuevas competencias, ni se incrementa plaza alguna. Dada la subsidiariedad del CREENA, tampoco se definen competencias al pequeño colectivo. Ninguna trabajadora social realiza intervención socioeducativa en Institutos.
1998	Una trabajadora social procedente de talleres profesionales del Gobierno de Navarra es incorporada en un Instituto. Aunque no se le definen competencias ni funciones.
1999	Se inicia una “experiencia piloto” en intervención socioeducativa en dos Institutos, con dos trabajadoras sociales. No se dan instrucciones. Se desarrollan las funciones según la Resolución de 29 de abril de 1996. Se desconoce si la “experiencia” finalizó, o el resultado de la misma.
2002	El Departamento de Educación de Gobierno de Navarra, según el BON, orden foral 484/2002 de 15 de octubre, integra a las trabajadoras sociales procedentes de Equipos Multiprofesionales en el cuerpo de Profesores Técnicos a la Comunidad, con efectos de 1900. No se desarrolla ningún marco funcional para el “nuevo colectivo”.
2007	Las Profesoras Técnicas de Servicios a la Comunidad adquieren plaza definitiva en centro ESO según, Resolución 1103/2007, de 29 de mayo. El servicio de Diversidad, Orientación y Multiculturalidad realiza un borrador de marco organizativo para las PTSC en institutos, sin contar con especialistas en la profesión y no logra salir adelante.
2007	Se elabora un Pacto para la Mejora de la Calidad en la Enseñanza Pública entre Administración Educativa y Sindicatos (2007-2011), donde se propone la incorporación de profesionales de intervención social en los centros escolares según porcentajes de inmigración. Nunca se lleva a cabo este compromiso.



---

2014 Desde 1989 no se ha creado plaza alguna de intervención social, o PTSC, a excepción de dos plazas que se crean en 2000 de esta especialidad, para impartir docencia en el I.E.S Adaptación Social en Ciclos Formativos.

---

Hasta 1990 los Trabajadores Sociales del Sistema Educativo se ubicaban en los Equipos Multiprofesionales del MEC, pero con la llegada de las Transferencias en materia educativa, Navarra decide unificar los distintos sectores de la Orientación Educativa presentes en la Comunidad Foral.

Entre ellos se encontraban los Equipos Multiprofesionales procedentes del MEC (donde los Trabajadores Sociales estaban inmersos), un importante colectivo de Orientadores dependientes de la propia Comunidad Autónoma y otros colectivos con situaciones administrativas variadas. Pero con el nuevo modelo, solo a los orientadores se les asignan Centros a atender por zonas.

Con posterioridad y tras un largo proceso, el Departamento de Educación del Gobierno de Navarra, por Decreto Foral 153/1999 de 10 de Mayo regula la Orientación Educativa y Psicólogos y Pedagogos son nombrados funcionarios de carrera del Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria según Orden Ministerial de 25 de Febrero de 2000. Ante esta situación quedan obviadas nuevamente las Trabajadoras Sociales del Departamento de Educación, quedando en una situación laboral que ni se ajusta a la establecida en el Estado, ni se asemeja a la reconocida para los orientadores.

Por Decreto Foral 76/1993 de 1 de marzo se crea el Centro de Recursos para la Educación Especial de Navarra (CREENA), donde el mini colectivo de Trabajadores Sociales comienza una nueva andadura dentro de los Equipos Específicos que componen esta entidad, pero por el “principio de Subsidiaridad” que rige el CREENA queda nuevamente sin funciones. Ante esta situación los responsables educativos les encomiendan tareas de forma aleatoria y sin criterios definidos. En ningún momento durante al menos 12 años se fijan en otras Comunidades Autónomas, que pudieran servir de referencia.

Como no podía ser de otra forma, ello lleva a un círculo vicioso que provoca un desequilibrio colectivo con serias consecuencias, y desde el cual, resulta imposible una unión que de fuerza y proponer alternativas. Sólo los Tribunales son capaces de

articular medidas mediante las que los derechos básicos para estos profesionales, queden protegidos, proponiendo una redistribución que permita la adquisición de plazas definitivas en Centros de Educación Secundaria, quedando por concretar Un Modelo de Actuación como lo hicieron con los Orientadores.

Así pues y gracias al logro de haber sido integradas en el Cuerpo Docente por Orden ECD/3172/2002 de 12 de noviembre (BOE 16/12/2002) y Orden Foral 484/2002 de 15 de octubre (BON 04/11/2002), la nueva denominación del colectivo, Profesores Técnicos de Servicios a la Comunidad (P.T.S.C.) cuenta con un respaldo funcional procedente de la Administración Central, desde el cual reconoce su realidad laboral.

Por otro lado, la Ley Orgánica 1/1996 de Protección jurídica del menor, es una modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, que pretende dotar al menor de un adecuado marco jurídico de protección, teniendo en cuenta los Tratados Internacionales ratificados en los últimos años por España.

Expone los motivos: *“...para construir un amplio marco jurídico de protección que vincula a todos los Poderes Públicos, a las instituciones específicamente relacionadas con los menores, los padres y familiares y a los ciudadanos en general...”*

*“...De igual modo, se establece la obligación de toda persona que detecte una situación de riesgo o posible desamparo de un menor, de prestarle auxilio inmediato y de comunicar el hecho a la autoridad o sus agentes más próximos. Con carácter específico se prevé, asimismo, el deber de los ciudadanos de comunicar a las autoridades públicas competentes la ausencia del menor de forma habitual o sin justificación, del centro escolar...”*

Artículo 17, actuaciones en situaciones de riesgo: *“En situaciones de riesgo de cualquier índole que perjudiquen el desarrollo personal o social del menor, que no requieran la asunción de la tutela por ministerio de la Ley, la actuación de los poderes públicos deberán garantizar en todo caso los derechos que le asisten y se orientará a disminuir los factores de riesgo y dificultad social que incidan en la situación personal y social en que se encuentra y a promover los factores de protección del menor y su familia.*

*Una vez apreciada la situación de riesgo, la entidad pública competente en materia de protección de menores pondrá en marcha las actuaciones pertinentes para reducirla y realizará el seguimiento de la evolución del menor en la familia.”*

De manera que es necesario contar con una profesional del Trabajo Social en el ámbito educativo para poder dar respuesta a las necesidades que presentan los menores, tal y como se ha visto expuesto en los anteriores artículos. Y es que los centros escolares son los lugares donde se puede llevar a cabo una detección precoz de estas situaciones de vulnerabilidad, desventaja o desprotección.

## 1.2. EL CONFLICTO EN LOS ESPACIOS SOCIOEDUCATIVOS

El ámbito escolar es un contexto muy diverso. Varía en función de la localización del centro, el nivel económico de la zona, la cantidad de alumnado, la estructura, infraestructura, personal del centro, etc.

Pero a pesar de la diversidad de centros educativos, hay varios puntos en común entre ellos. Por ejemplo, el objetivo del centro es la enseñanza, la transmisión de conocimientos, el alumnado no es totalmente homogéneo, se presentan conflictos, rivalidades, situaciones de violencia, etc.

Ya que se producen estas situaciones de rivalidades, violencia y conflicto, a continuación se expondrá la violencia mimética y el conflicto entre iguales, ya que sirven de explicación como motivo de tales situaciones.

### 1.2.1. La violencia mimética

La antropología mimética se basa en el hecho de que las relaciones humanas son en general conflictivas, competitivas, violentas y sólo, casual y esporádicamente, no conflictivas. Esto se debe a que el deseo está en la base de esas relaciones.

Pero la rivalidad en la infancia y en la adolescencia es, en gran medida, carente de contenido empírico, es posicional, disfrazada de celos, envidias no verbalizadas, alianzas, pertenencia a un grupo de ligazones afectivas, más que físicas o sociales. (Barahona Plaza 2006, p.2)

El deseo mimético consiste, en la imitación del deseo de otro por un objeto. Por lo tanto, el deseo es imitativo. Es condición necesaria que el sujeto deseante, tenga acceso al objeto o sea capaz de apropiárselo, de arrebatárselo a la persona que lo exhibe como un trofeo o algo de su propiedad.

Este deseo mimético ama y odia a la vez. Dando lugar a una relación amor-odio que casualmente se torna en envidia, y por tanto en odio y posteriormente en furia.

Esos sentimientos de odio y furia, son la base del fenómeno bullying, algo muy presente en la actualidad, pero no es algo que haya surgido en los últimos años, sino que hay más casos y estos tienen mayor repercusión mediática. "El maltrato entre iguales se ha definido como un comportamiento de prepotencia, abuso, falta de

consideración, marginación o agresión, causando un verdadero proceso de victimización en el escolar que es objeto del mismo.” (Olweus, p.77, informe SIAS, 1993)

Este tipo de relación, genera una dinámica en la cual la persona agresora interpreta cualquier gesto, como una amenaza o agresión intolerable por parte de la persona débil, desahogando así su frustración sobre ella, utilizándola como chivo expiatorio, en una comportamiento lleno de rabia y furia desatada.

Pero hay que tener en cuenta que las personas agresoras, son a su vez víctimas que requieren comprensión y ayuda, ya que su actitud y comportamiento son consecuencia del desconocimiento, de la doble interacción entre saber y no querer saber lo que se está haciendo, como dice Girard René. Por lo tanto son personas que adoptan un comportamiento casi inconsciente frente a la víctima, porque ella representa su propio desahogo de la violencia recibida y retenida. De esta manera se describe un círculo mimético de copia de conductas expiatorias encadenadas. Se observa en muchas ocasiones cómo las víctimas son verdugos de otros más débiles que ellas. (Barahona Plaza, 2006, p.7)

Ya que tenemos el conocimiento de que actuamos de forma mimética, y que la personalidad se construye básicamente imitando modelos, la educación debería basarse en la enseñanza de buenos modelos, lo más variados y plurales posibles, dignos de ser imitados por sus cualidades, y evitar los anti-modelos, anti-héroes, anti-sociales, que están tan presentes en la vida de niños y adolescentes.

### **1.2.2. Conflicto entre iguales**

Es necesario tener claro el concepto de conflicto, ya que “no es legítimo asociar conflicto con violencia, porque mientras el conflicto responde a situaciones cotidianas de la vida social y escolar, en la que se dan enfrentamientos de intereses, discusión y necesidad de abordar el problema, la violencia es una de las maneras de enfrentarse a esa situación” (Etxeberría, Esteve y Jordán, 2001, p.82).

Por lo tanto, “los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un

papel muy importante las emociones y sentimientos, y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto.” (Proyectos Miló)

De manera que los conflictos se presentan con una doble cara; en una de las caras se reflejan los costes (emocionales, relacionales, destructivos) y en la otra cara todas oportunidades que conlleva (creatividad, estímulos, desarrollo personal) en función de cómo lo afrontemos. (Binaburo y Muñoz, 2007 p.61)

Los conflictos están más presentes que la violencia, ya que las realidades de conflicto son vivenciadas por todas las personas al ser inherentes a ellas, forma parte de su estructura básica y le permite madurar y desarrollarse como persona. Por lo tanto el conflicto es algo que no podemos hacer desaparecer de la realidad escolar; es más, es algo que se puede entender como “algo positivo que aporta nuevas experiencias de aprendizaje, que permite poner en relieve distintas opiniones, que es generador de conocimiento, que permite conocer nuevas alternativas a los problemas, etc.” (Hernández Prados, 2004)

El alumnado es el protagonista del proceso de enseñanza-aprendizaje, y de todo lo que ocurre en el aula, en el centro, etc. Por ello, es necesario que aprendan a arreglar sus problemas y buscar soluciones, en definitiva que se sientan responsables de todo lo que les incumbe.

Según Cowie y Sharp (1998), "los jóvenes tienen la necesidad y posibilidad ajustada a su edad, de asumir responsabilidades por ellos mismos y con otros para abordar de forma constructiva los dilemas éticos y los problemas interpersonales que inevitablemente encontrarán en sus vidas, y todo esto se puede favorecer desde la estructura y cultura escolar".

Pero no debemos olvidar que están aprendiendo, de manera que los profesionales del centro educativo han de proporcionarles, las herramientas adecuadas para ello, como por ejemplo la negociación, el consenso, el arbitraje o la mediación.

A continuación se va a desarrollar la mediación, una herramienta cada vez más presente en los centros escolares, en la es necesaria una persona ajena al conflicto,

pero que no tiene porque ser el o la profesora. Por lo tanto es una herramienta con la que se aprende a manejar el conflicto sin recurrir a la violencia.

## 1.3. LA MEDIACIÓN

### 1.3.1. Concepto de mediación

Existen muchas definiciones sobre la mediación, ya que su práctica comprende un campo tan extenso que no permite una definición estricta, por ejemplo:

Trinidad Bernal (1998) afirma que “la mediación es la intervención en una disputa o negociación, de un tercero competente e imparcial, aceptado por las partes, que carece de poder de decisión y que ayuda a las partes a alcanzar voluntariamente su propio arreglo”.

Por otro lado Ponce González (2008), al centrarse en el ámbito escolar define la mediación como “una oportunidad que se brinda a personas con conflicto, ayudados de una tercera parte neutral (miembro del equipo mediador) a hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo de una forma positiva y productiva. Siempre de manera voluntaria por las partes.”

En cuanto a Carrasco Pons (2011) también centrada en el ámbito escolar define la mediación como “una estrategia de resolución dialogada y colaborativa de conflictos que, a diferencia de su aplicación en otros ámbitos, tiene también un carácter de intervención educativa intencional.”

Por lo tanto después de ver estas definiciones, se puede ver que la mediación es un proceso voluntario, en el que es necesaria una tercera persona imparcial y objetiva, y por el que se intenta llegar a una solución a través del diálogo.



### 1.3.2. Principios de la mediación

La mediación es un procedimiento que a pesar de ser muy cambiante, ya que cada conflicto es único al igual que las personas que participan en él, tiene unos principios básicos que deben tenerse en cuenta a la hora de intervenir.

*Principio de voluntariedad:* Se trata de una de las principales características de la mediación, ya que procura establecer acuerdos a los que se llegue por la libre elección y por lo tanto sean consecuentes con ello. Además es preciso que las partes estén motivadas, porque deben estar de acuerdo en cooperar para resolver su conflicto, así como para respetarse mutuamente durante y después del proceso, al igual que los acuerdos que han alcanzado.

*Principio de confidencialidad:* Toda la información obtenida durante el proceso de mediación será confidencial. Algo que deben cumplir tanto las personas en conflicto como la mediadora, de manera que se comprometen a mantenerlo en secreto.

*Respeto a la persona y su diversidad:* Este principio, incluye respeto a todos los ámbitos de la persona, es decir, al proyecto de vida, objetivos personales, las diferencias con respecto a la cultura, etnia o religión, orientación sexual y/o política, y sobre todo a las decisiones personales.

*Principio de neutralidad:* La persona mediadora requiere de neutralidad, que no oriente ni imponga a las partes su opinión personal. Por ello ha de evitar planteamientos o alternativas dirigidas a alcanzar las soluciones que considere apropiadas. Aunque es importante diferenciar neutralidad de ausencia de valores por parte de la mediadora, ni con pasividad.

De manera que la persona mediadora ha de intentar dejar a un lado sus principios, creencias, valores, etc., además de no encauzar a las partes hacia determinadas soluciones o acuerdos, y todo ello evitando tomar una postura pasiva, o de indiferencia.

*Principio de imparcialidad:* La imparcialidad, se puede definir como la cualidad de no tomar partido por ninguna de las partes en conflicto, siendo objetivo en la intervención, descubriendo los intereses y necesidades de todas las personas participantes, y respondiendo de forma objetiva a cualquier planteamiento.

La mediación ha de ser imparcial porque no consiste en favorecer a una u otra persona, sino que la mediadora debe mantener la distancia necesaria entre ambas partes. Esto también hace referencia a la postura de la persona mediadora, quien debe ofrecer respuestas equilibradas sin preferencias hacia ninguna de las dos partes. Esta posición en la persona mediadora, es decir sin tomar partido y respetando los intereses de cada parte, permite que se alcance realmente un acuerdo libre, sin coacciones. También es posible que durante el proceso, alguna de las partes intente que la persona mediadora esté a su favor y conseguir así su apoyo. En esta situación, se debe dejar claro, que no está para valorar sus actuaciones, sino para ayudarles en el proceso de comunicación, con el objetivo de alcanzar acuerdos. Lo cual no quiere decir que la persona mediadora no intente eliminar los desequilibrios, si existieran, de la capacidad negociadora apoyando unas veces a una persona y otras a la otra.

Es por ello que si existieran circunstancias objetivas que rompieran la imparcialidad de la persona mediadora, como el tener relación personal, de amistad o parentesco, intereses contrapuestos, una enemistad o relación de dependencia personal o profesional con algunas de las partes; debe ser otra persona quien intervenga en ese conflicto.

*Responsabilidad y protagonismo de las partes:* El poder reside en ambas partes, ya que son quienes controlan el proceso, al igual que la toma de decisiones. Por lo tanto, cuentan con el protagonismo, son las personas interesadas quienes solucionan la problemática de forma negociadora. La persona mediadora solamente procura ayuda y sostén, pues carece de cualquier poder de decisión.

*Privacidad:* La mediación ha de respetar la privacidad de las personas, llegando a una solución de los conflictos únicamente con las personas implicadas.

Otro motivo por el cual es importante que la persona mediadora, sea ajena a las personas en conflicto, o al conflicto en sí mismo.

*Transparencia:* Las personas en conflicto han de contar con la información necesaria sobre las características del proceso, su funcionamiento y sus principios, al igual que el valor de los acuerdos que pudieran alcanzarse. Ya que así el proceso será

verdaderamente voluntario al conocer las consecuencias de participar en un proceso de mediación.

*Flexibilidad:* La mediación ha de adaptarse a las circunstancias de cada caso, a pesar de que existen protocolos y guías de actuación generales.

*Buena fe de las partes y de la persona mediadora:* Las personas participantes en el procedimiento de mediación han de actuar conforme a las exigencias de la buena fe, es decir que se mantenga el respeto recíproco y se colabore en todo aquello que proponga la persona mediadora

La ausencia de buena fe de las partes, da el derecho a la persona mediadora a que concluya el proceso, ya que carece de sentido intentar alcanzar un acuerdo sin la colaboración de las partes.

*Carácter personal:* Tanto las personas con el conflicto, como la persona mediadora, deben asistir personalmente a las reuniones, sin que puedan valerse de representantes o intermediarios.

*Equidad:* La persona mediadora ha de intentar que las partes, comprendan, consideren justo y duradero el acuerdo al que lleguen.

Por lo tanto la persona mediadora ha de cerciorarse de que las partes entienden claramente los contenidos y alcances del acuerdo.

En resumen, los principios de la mediación son los siguientes:

**Tabla 2.** Los principios de la mediación

Principio	En qué consiste
Voluntariedad	Todo el proceso ha de regirse por las elecciones libres.
Confidencialidad	Toda la información obtenida es confidencial.
Respeto a la persona y su diversidad	Respeto a todos los ámbitos de la persona
Neutralidad	La persona mediadora ha de evitar dejar ver su opinión personal.

Imparcialidad	No favorecer a ninguna de las partes.
Responsabilidad y protagonismo de las partes	Las partes son quienes deciden.
Privacidad	Respetar la privacidad de las personas, así como ser ajena al conflicto.
Transparencia	Las partes han de contar con toda la información necesaria.
Flexibilidad	Adaptarse a cada caso.
Buena fe de todas las participantes	Mantener el respeto y colaboración.
Carácter personal	Todas las personas implicadas han de acudir a las reuniones.
Equidad	Cerciorarse de que se han entendido los acuerdos alcanzados.

### 1.3.3. Corrientes y modelos en mediación

Existen tres líneas básicas o modelos de Mediación, procedentes de distintas epistemologías en los Estados Unidos, cuna de la mediación moderna, donde los distintos autores se sitúan en función de sus intereses y el campo de trabajo al que apliquen la mediación. Las principales diferencias entre estos modelos, tienen lugar en la consideración de la comunicación dentro del proceso de mediación y a la importancia del acuerdo.

*El Modelo Tradicional-Lineal (Harvard):*

Es un modelo orientado a la resolución de problemas, que surge en el ámbito económico empresarial.

En este modelo la comunicación es entendida en sentido lineal, donde el mediador es un facilitador de esta para poder lograr un diálogo.

El conflicto se entiende debido al desacuerdo sobre una situación, lo cual implica un obstáculo para la satisfacción de los intereses y necesidades de ambas partes. Por lo

tanto es necesario expresar las necesidades e intereses, para buscar un punto de acuerdo entre ambas posiciones, de forma que se obtengan ganancias mutuas.

El trabajo del mediador en este modelo, consiste en el paso de la situación de desajuste inicial hacia el equilibrio. La mirada en la mediación está siempre puesta en el futuro, evitando análisis del pasado. La expresión de emociones está limitada al inicio de la mediación, para luego dejarlas de lado y garantizar la racionalidad en la toma de decisiones.

Por lo tanto la mediación está centrada en la consecución de acuerdos, a través de la disminución de las diferencias entre las partes y el aumento de valores e intereses conjuntos.

*Modelo Transformativo (Bush y Folger):*

Es un modelo orientado a la comunicación y las relaciones interpersonales de las partes, buscando el crecimiento moral de las personas.

Su objetivo principal es la transformación relacional, lo cual conlleva una concepción del conflicto, como algo que debe trabajarse desde la interacción de las personas, ya que ambos son protagonistas del conflicto.

Este método pretende promover el empoderamiento de cada parte, al igual que al reconocimiento de ambas personas para así posibilitar una transformación de las relaciones. El empoderamiento tiene lugar cuando se potencia el protagonismo, las capacidades, confianza y recursos personales de cada una de las partes para poder tomar sus decisiones y ser responsable de sus actos. El reconocimiento se alcanza, al conseguir un sentimiento de empatía al encontrar cualidades en la otra persona que puedan coincidir con las propias. De manera que ambas llegan al reconocimiento cuando optan voluntariamente por abrirse más, mostrarse más atentas, empáticas, y sensibles a la situación del otro, posibilitando nuevas interpretaciones de las conductas propias y ajenas.

*Modelo Circular-Narrativo (Sara Cobb):*

Es un modelo orientado hacia la búsqueda de una nueva narración conjunta. Está basado en el modelo de comunicación circular, entendida como un todo que incluye a ambas personas, el mensaje y la manera de comunicarse.

En el conflicto no puede buscarse una única causa de los problemas, sino una intervención en la que las reacciones mutuas, retroalimentan el conflicto.

La mediación tiene como objetivo la consecución de un acuerdo, enfatizando en la comunicación y la interacción de las ambas partes. Este trabajo sobre las narraciones conlleva conocer los significados que las personas atribuyen a los hechos y a las actitudes de los otros, las relaciones entre las partes, el contexto natural, los mitos personales, familiares, comunitarios, los valores, etc.

Para poder alcanzar una relación sin enfrentamientos es necesario cambiar la narrativa inicial, ayudando a las personas a construir una historia alternativa en la que se vea el problema desde otra perspectiva.

Por otra parte, considera que las personas acuden a la mediación con unas posiciones y narraciones rígidas e impermeables, donde no caben alternativas. Es por ello que la tarea del mediador, es aumentar las diferencias hasta un punto elevado, introducir más información para generar mayor complejidad, permitiendo adaptar el sistema y que surjan estructuras alternativas antes no previsible.

Por lo tanto los tres modelos emplean métodos diferentes para alcanzar un proceso de mediación satisfactorio para ambas partes.

**Tabla 3.** Modelos de mediación

Modelo	Esencia
El Modelo Tradicional-Lineal	Disminución las diferencias y aumento de intereses conjuntos, para alcanzar así un acuerdo.
Modelo Transformativo	Transformación de la relación existente, a través del empoderamiento y reconocimiento.
Modelo Circular-Narrativo	Búsqueda de una nueva narración conjunta del conflicto, empleando la comunicación circular.

### 1.3.4. Persona mediadora y sus funciones

La mediadora, es la figura de una tercera persona imparcial donde su principal función es facilitar del proceso de entendimiento. Las partes son quienes tienen el poder, pues son las que toman y asumen por voluntad propia, sus decisiones. Por lo tanto la persona mediadora ha de facilitar la comunicación y restaurar el diálogo entre las partes, mediante la intervención indirecta en el conflicto, ya que no debe aportar su opinión personal en la búsqueda de soluciones y acuerdos.

De este modo, la persona mediadora, ayuda a identificar y satisfacer los intereses de ambas partes, a comprenderse y sopesar sus planteamientos, favoreciendo que se genere confianza entre ellas y en el proceso llevado a cabo; todo ello sin juzgar y teniendo en cuenta los valores por los que se guían o desean guiarse.

Se puede hablar de las siguientes funciones de las personas mediadoras:

- Ayudar a solucionar los conflictos de manera amistosa.
- Disminuir la agresividad.
- Plantear medios para la búsqueda conjunta de soluciones.
- Recuperar el diálogo entre las partes.
- Distinguir las personas de los problemas.
- Esclarecer lo que busca cada una de las partes implicadas.
- Generar alternativas aceptables para las partes y se apropien de sus propias decisiones.

### 1.3.5. Fases del proceso de mediación

Hoy en día el uso de la mediación en el ámbito escolar es una herramienta en auge, ya que permite en muchas ocasiones, que sea el propio alumnado quien pueda resolver los diversos conflictos que tienen lugar entre ellos. Es por esto que aunque las fases de este proceso son similares entre diferentes autores, se van a exponer tres maneras diferentes de clasificar las etapas del proceso de mediación.

Pérez Casajús (2012), considera que la mediación consta de las siguientes fases:

*Fase 1. Premediación.* Es decir, la fase previa a la mediación propiamente dicha. En ella, el objetivo es crear condiciones que faciliten la mediación e iniciar la comprensión del conflicto.

*Fase 2. Presentación y reglas del juego.* Aquí el objetivo consiste en crear un ambiente de confianza, la presentación de todas las personas que van a formar parte del proceso y explicar qué es lo que va a pasar en la sesión.

*Fase 3. Cuéntame, qué ha pasado.* Es el momento de poder exponer la versión del conflicto y expresar los sentimientos de cada parte, permitir el desahogo y que las personas con el conflicto se sientan escuchadas.

*Fase 4. Aclarar el problema.* Se identifica en qué consiste exactamente el conflicto y se llega a un consenso acerca de los temas más importantes para las partes.

*Fase 5. Proponer soluciones.* Es decir, se trata cada tema y se buscan posibles vías de arreglo.

*Fase 6. Llegar a un acuerdo.* Tras haber propuesto soluciones, se evalúan las propuestas, es decir, ventajas y dificultades que conlleva cada una para elegir la que se considere mejor, y llegar así a un acuerdo.

Por otra parte Boqué Torremorell (2005) considera que las fases de este proceso se dividen así:

1. *Tiempo de mediación.* Asumir los propios conflictos es una manera de madurar y crecer.
2. *El conflicto.* Los conflictos que no se resuelven positivamente, se complican con el tiempo.



Por ello en esta fase se averigua quién ha solicitado la mediación, se habla por separado con los protagonistas del conflicto, se explica qué es la mediación y qué hacen los mediadores, también se les invita a ir a la mediación, se muestra empatía, amabilidad y respeto, y se hace una valoración para saber si el conflicto es objeto de un proceso de mediación o no.

3. *Iniciar la mediación.* La mediación es una oportunidad para defender los propios intereses dialogando.

Es por ello que en primer lugar los mediadores se preparan, al igual que la sala que se va a utilizar. Se recibe a las personas en conflicto y se intenta crear un clima de confianza. También se recuerda el funcionamiento de la mediación, se explican las normas básicas, y se ratifica que cada persona acepta las normas.

4. *Compartir puntos de vista.* El proceso de mediación se basa en la comunicación y el respeto mutuo.

De manera que se pregunta sobre qué ha pasado y cómo les afecta, también se emplea el parafraseo, y clarificamos la información obtenida, sin dejar de velar para que se respeten las normas.

5. *Identificar intereses.* Se debe luchar contra el conflicto y no contra la persona.

Es momento de pasar de las posiciones que tienen a sus intereses, razón por la cual se exploran otros aspectos del conflicto. También se les pide que se intenten poner en el lugar de la otra persona, y se pregunta a cada uno qué necesitaría para cambiar la situación. Se termina definiendo la situación conjuntamente.

6. *Crear opciones.* Los conflictos no tienen una, sino muchas soluciones

En esta fase, se intenta que las personas sean conscientes de la mutua interdependencia y por ello se visualiza el futuro en común y se les anima a cooperar aportando las soluciones que consideren apropiadas. Una forma de conseguir varias ideas es mediante la explicación del funcionamiento de la lluvia de ideas. Y a continuación se les invita a seleccionar las propuestas que les resulten más interesantes. Con la ayuda de la persona mediadora, se evaluamos las diferentes alternativas y esta promueve la voluntad de llegar a un acuerdo.

7. *Hacer pactos*. El futuro mejora cuando colaboramos para superar los problemas.

Tras haber elegido las opciones consideradas más apropiadas, se hace un plan de trabajo detallado. Una vez hecho, se pide a cada uno que los resuma para saber si realmente ambas partes lo han entendido, es el momento de preguntar si creen que funcionará o si lo consideran justo. Se cumplimenta la hoja de memoria del encuentro, y se acuerda una fecha para la revisión. Se propone finalizar con un apretón de manos.

8. *Cerrar la mediación*. Siempre que renunciamos a la violencia damos un paso a favor de la paz.

Para dar por finalizado el proceso de mediación, se revisa el grado de cumplimiento de los acuerdos establecidos, se valora en qué punto se halla el conflicto y se les ofrece la oportunidad de introducir mejoras. También se pregunta qué creen haber aprendido del conflicto. Se concluye el proceso firmando la hoja de memoria de la mediación.

Según Léderach, (1998) las fases de este proceso de mediación serían: Premediación, entrada, cuéntame, situar el conflicto, vías de solución y acuerdo.

En España la fases propuesta por Léderach, han sido adaptadas por Torrego, (2002) para un proyecto de Mediación Escolar en la Comunidad de Madrid, siendo la siguiente explicación de estas.

1. *Premediación*: En esta fase se realiza una reunión por separado con cada persona en conflicto, en la que se busca una descarga emocional previa a la mediación conjunta. Se trata de la primera toma de contacto y conocimiento de las personas mediadoras y cada parte. Se explica el mecanismo de la mediación y se hace un relato del conflicto y sus consecuencias.

2. *Entrada*: Se realizan las presentaciones y se explican las condiciones y normas para poder realizar la mediación.

3. *Cuéntame*: Cada una de las partes en conflicto relata lo que ha sucedido.

4. *Situar el Conflicto*: Se realiza un análisis del conflicto, resaltando los aspectos en común que han expuesto las partes. Se pueden pedir aclaraciones.

5. *Buscar Soluciones*: Se intenta realizar un nuevo enfoque para avanzar hacia la solución. Se pide a las personas en conflicto, por parte de las personas mediadores, que realicen un torbellino de ideas sobre posibles soluciones al conflicto.

6. *El Acuerdo*: Se elige una solución, se analiza, y se redacta un acuerdo para su firma.

Por lo tanto si se comparan los tres ejemplos explicados a cerca de las diferentes fases en las que se puede dividir el proceso de mediación, se ve que existen diferencias, ya que hacen divisiones diferentes, pero también hay semejanzas ya que para todos se puede decir que existen tres grandes fases (inicio, desarrollo del proceso, y el llegar a un acuerdo), para visualizarlo mejor a continuación se exponen en tres fases, las diferentes partes sugeridas por cada autor:

**Tabla 4.** Fases del proceso de mediación

Fases	Pérez Casajús	Boqué Torremoell	Torrego
1	Premediación Presentación y reglas del juego	Tiempo de mediación El conflicto	Premediación Entrada
2	Cuéntame, qué ha pasado Aclarar el problema	Iniciar la mediación Compartir puntos de vista Identificar intereses	Cuéntame Situar el conflicto
3	Proponer soluciones Llegar a un acuerdo	Crear opciones Hacer pactos Cerrar la mediación	Buscar soluciones El acuerdo

### 1.3.6. Tipos de mediación escolar

Hay que tener en cuenta que no todas las mediaciones son iguales, no solo por el hecho de que cada persona y conflicto es único, sino también en función de cómo o quién va a ser quien lleve a cabo el proceso de mediación. Es por ello que De Prada, de Pardo y López Gil (2008) diferencian los siguientes tipos de mediación.

- *Mediación Espontánea*: una persona ve un conflicto e inmediatamente se ofrece para mediar entre las personas que lo han tenido.
- *Mediación externa*: cuando existe un conflicto en el centro y no hay personas que puedan solucionarlo se recurre a alguna persona experta, de fuera del centro, para intentar solucionarlo.
- *Mediación institucionalizada*: las personas que han tenido un conflicto recurren voluntariamente al servicio de mediación que tiene el centro. Eligen a las personas mediadoras e intentan buscar un acuerdo para solucionar el problema. Esta mediación requiere la existencia de personas formadas en mediación.
- *Mediación realizada por los adultos*: las personas adultas que forman parte de la comunidad educativa (padres, madres, profesorado y personal no docente) se forman en mediación escolar y se responsabilizan de intentar una solución pacífica de los conflictos que se generan en el espacio escolar.
- *Mediación realizada entre iguales*: una parte del alumnado del centro se ha formado para resolver los conflictos a través de la mediación; cuando surge un problema entre dos alumnos, los mediadores se ofrecen para intentar resolver el conflicto de forma dialogada.
- *Comediación*: contiene aspectos de la mediación institucionalizada. Son dos personas de diferentes colectivos (puestas por el sistema) las que realizan el proceso de mediación (un profesor y un alumno, un padre y un profesor, etc.)

Una vez se conocen los diferentes tipos de mediación escolar, las profesoras técnicas de servicios para la comunidad, lo ejercerían con mayor frecuencia la mediación realizada por los adultos, la comediación, ya que sería la profesional más objetiva, al no ser docente; y la mediación institucionalizada, si se consigue que el alumnado tenga presente la figura de esta profesional, al igual que su capacidad para ayudar en las situaciones de conflicto que se les presente.

## **2. INTERVENCIÓN SOCIO-EDUCATIVA**

---

## 2.1. JUSTIFICACIÓN DEL GRUPO ELEGIDO

El grupo con el que tendrá lugar la experiencia de medición escolar, se trata del cuarto curso de primaria, es decir niños y niñas entre los 9 y 10 años, del colegio Santísimo Sacramento.

La elección tanto del centro como el grupo, se debe al hecho de la disponibilidad de este para facilitar la experiencia, ya que tanto la tutora como la directora de primaria del colegio se han mostrado abiertas y colaboradoras ante este proyecto desde un principio. Por otro lado ser monitora de la mayoría del alumnado de este curso, hace que conozca las dinámicas conflictivas existentes entre ellos y ellas.

Al tratarse de un alumnado entre los 9 y 10 años, es necesario conocer en qué etapas evolutiva se encuentran, ya que esto encauzará en gran medida la orientación de la experiencia.

Piaget (1964) basa parte de sus estudios en el ámbito de la inteligencia y diferencia en períodos o estadios la evolución de esta.

En primer lugar se encuentra el periodo “sensorio-motriz” que abarca los dos primeros años en la vida de la persona. Consta de 6 subestadios y se caracteriza por el desarrollo motriz.

A continuación se presenta el periodo “pre-operacional”, que se compone de 2 subestadios: el “Preconceptual”, desde los dos a los cuatro años, y el “Perceptivo o Intuitivo” de los cuatro a los siete años. En este momento las reacciones de la persona se centran más en la percepción.

Desde los siete a los once años la persona se encuentra en la etapa “operacional concreta”, caracterizada por el pensamiento lógico. Es decir, el nivel operativo de la persona funciona sobre un razonamiento.

Y a partir de los once años hasta la madurez, la persona entra en el estadio “operacional formal”, que se caracteriza por la lógica de proposiciones y la aptitud de razonar a partir de una hipótesis.

Por lo tanto a partir del sexto año, el pensamiento comienza a ser más analítico, más sensible a las relaciones objetivas, además se vislumbra cierto espíritu crítico en ellas.

Todo esto permite a la persona empezar a estar en mayor contacto con la realidad y de reflexionar, lo que conlleva una mayor tolerancia a la frustración. En este momento, ya no se encuentra tan inmerso en su mundo de fantasías y deseos algo que se puede apreciar en las explicaciones que da.

Las personas entre los 6 y los 10 años buscan ser reconocidos, tanto en su familia, como el ámbito escolar y el grupo de amigos. Y es que encontrar su lugar en los ámbitos donde se mueven, les facilita a su vez descubrirse a sí mismos.

Alrededor de los nueve años la persona se halla situada en un mundo material donde los objetos ocupan un lugar determinado. Es decir, la persona es un objeto más de ese mundo material, pero con la singularidad de conocer el mundo que lo rodea. Esta evolución de la persona también se manifiesta en una gran curiosidad e interés insaciables; es una etapa en la que le interesa todo y se siente atraída por todo lo que el mundo le va ofreciendo. A causa de tal curiosidad, comienza a guardar gran cantidad de objetos diferentes. Por otro lado el sentido del tiempo se empieza a volver más práctico y preciso.

En cuanto al desarrollo socioemocional, entre los 8 y 10 años, tal y como se expone en la guía de Unicef "Tiempo de crecer" (2010, p. 23) las personas ya tienen la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de otras personas, por lo que pueden ponerse en el lugar de otros, es decir, empatizar con las demás personas. La opinión que tienen de sí mismos o sí mismas, se ve afectada por lo que otras personas adultas piensan de él o ella, pero también le importa lo que sus iguales opinen de él o ella, ya que comparte mucho con ellos y ellas. En este momento, se identifican con las creencias y valores de los padres por sobre las de los amigos y amigas. También les gusta pertenecer a clubes o grupos como, por ejemplo, scouts, grupos deportivos, de folclore, etc. por lo que participan en las actividades y proponen ideas. Por otro lado cuentan con un grupo más reducido, pero más cercano de amistades, y en general mantienen una buena relación con personas adultas. Debido a su desarrollo, son capaces de entender que es posible que exista más de un punto de vista respecto a un mismo tema. Entienden y obedecen sin problemas las normas sociales, al igual que conocen y perciben el aporte de los servicios y organizaciones de la comunidad, como son la escuela, el centro de salud, los bomberos, etc.

Por lo tanto, el alumnado de cuarto de primaria se encuentra en una fase, un momento evolutivo, entre la infancia y la pubertad, ya que es un cambio que no tiene lugar en un momento concreto para todas las personas, sino que cada una lleva su ritmo. Pero a pesar de esta diferencia se trata de personas que han alcanzado un desarrollo del pensamiento lógico, donde prima el razonamiento, la capacidad analítica y crítica de la realidad. También es una etapa en la que la curiosidad e interés está presente en todo lo que les resulta nuevo, y dotan de gran importancia al mundo material. Por otra parte, tienen la capacidad de empatizar con otras personas, comienza a ser algo muy importante la opinión que los demás tengan sobre ellos y ellas, lo cual genera que comiencen a delimitar y elegir el grupo de amigos y amigas, además les gusta el sentimiento de pertenencia a algún grupo, equipo, etc. También son capaces de entender y obedecer las normas sociales, al igual que valorar los servicios existentes a su alrededor, y respetar opiniones diferentes, ya que han asimilado que no existe solo una única opción.



## 2.2. PLANIFICACIÓN

### 2.2.1. Objetivos generales, específicos y operativos

Esta experiencia tiene como primer objetivo general enseñar al alumnado otra manera de solucionar los conflictos, ya que de esta manera poco a poco podrán aplicar diferentes métodos para llegar a un acuerdo entre ellos, sin la necesidad del empleo de las agresiones verbales y físicas.

Por ello, los objetivos específico planteados son:

- Concienciar sobre diferentes maneras de solucionar conflictos y sus consecuencias.
- Capacitar al alumnado para resolver sus conflictos.
- Emplear herramientas que puedan utilizar en futuros conflictos.

Y por lo tanto sus respectivos objetivos operativos son:

- Emplear materiales con el que el alumnado se pueda sentir identificado.
- Explicar en qué consiste la mediación, cómo se realiza.
- Representar una misma situación con diferentes maneras de solucionarlas.
- Aprender diferentes maneras de expresar los sentimientos, de manera que se facilite la comunicación.

Además esta experiencia pretende, es decir, el segundo objetivo general consiste en ofrecer herramientas de mediación a la tutora del curso. Ya que de esta manera puede ser ella en la mayor parte de los casos quien ayude al alumnado a llegar a un acuerdo entre ellos.

En cuanto a los objetivos específicos consisten en:

- Procurar que el alumnado vea a la tutora como la mediadora de referencia.
- Dotar de conocimientos a cerca de la mediación.

Y sus objetivos operativos son:

- Ofrecer una serie de herramientas para ejercer de mediadora.
- Enseñar cómo y en qué momento emplear las herramientas dadas.

### 2.2.2. Proceso de ejecución

Para llevar a cabo esta experiencia, se dispone de dos sesiones seguidas de una hora cada una, es decir, una tarde lectiva. De manera que se realizarán diferentes actividades que tengan como hilo conductor un cuento, y así estas cuenten con una clara cohesión, y el alumnado sea consciente de ello.

**Tabla 5.** Proceso de ejecución

Cronograma	Actividad	
15.00 – 15.10h	Presentación	- Formación de los grupos. - Explicación de lo que se va a hacer.
15.10 - 15.20h	Cuento	- Lectura individual de la primera parte.
15.20 – 15.45h	Sociodrama	- Representación de la situación dada.
15.45 – 15.50	Cuento	- Lectura individual de la segunda parte.
15.50 – 16.00h	Descanso	
16.00 -16.20h	Consenso de conclusiones	- Lluvia de ideas. - Organización de ideas en fases.
16.20 – 16.35h	Explicación sobre cómo comunicarse	- Presentación de herramientas y explicación de su uso.
16.35 – 16.45h	Diferenciación de actuaciones	- Lluvia de ideas. - Propuesta de la tutora como referente.
16.45 – 16.55h	Evaluación	- Ficha de evaluación de lo realizado.
16.55 – 17.00h	Despedida	- Agradecimientos.

Una vez visto el resumen del proceso de ejecución, a continuación se expondrán detalladamente las actividades que se llevarán a cabo, indicando el tiempo estimado que va a llevar cada una de ella teniendo en cuenta que se dispone de 15.00 a 17.00h, y cómo tendrán lugar.

1. En primer lugar de 15.00h a 15.10h, se realizará una presentación tanto de quien soy, el por qué estoy allí, y una explicación de lo que se va a hacer a lo largo de la tarde. También se les pedirá que formen grupos de unas 5 personas, con las personas que estén más cerca entre sí.

2. Una vez estando en situación, se repartirá al alumnado un cuento que tendrán que leer individualmente, a lo cual se le va a dedicar unos 10 minutos.

Este cuento no va a tener final, sólo podrán conocer los motivos del conflicto y las consecuencias que han acarreado.

3. Cuando la mayoría haya terminado de leer el cuento, se les va a pedir que entre las personas del grupo han de preparar un teatro, es decir un sociodrama, representando qué pasa a continuación, puede ser que se solucione el conflicto, que no se solucione porque no se hace nada, que el conflicto se haga mayor, etc. pero se le irá diciendo a cada grupo qué escena representar para asegurar así una variedad de situaciones y que el alumnado tenga la oportunidad de comparar entre una solución y otra.

Para esta actividad el alumnado contará con 25 minutos, 10 de preparación y 15 para las representaciones.

4. Finalizados los sociodramas, se les facilitará el final del cuento, donde se llegue a una solución a través de un proceso de mediación. Ya que de esta manera se va a intentar que sean conscientes de un método organizado y eficaz a la hora de solucionar los problemas.

Ya que sólo han de leer el final del cuento tendrán unos 10 minutos para hacerlo.

❖ Una vez aquí habrá terminado la primera parte de la sesión, por lo tanto el alumnado y la tutora se encuentran inmersos en el proceso que se está llevando a cabo. Probablemente por primera vez hayan oído algo a cerca de la mediación, pero sin saber exactamente en qué consiste, cómo se realiza, para qué sirve... aunque gracias al cuento tienen una ligera idea de qué puede ser. Para evitar que el alumnado se empiece a distraer con facilidad, tendrán hasta las 16.00h para descansar, ir al baño, hablar entre ellos, moverse por el aula, etc.

5. Para seguir adelante con la experiencia, se les va a plantear realizar una lluvia de ideas en la pizarra acerca de la mediación. A continuación, se va a intentar que

organicen lo que esté escrito en la pizarra en fases y que les pongan nombre a estas fases. Y para finalizar esta actividad se van a intentar extraer conclusiones, en este momento será donde se les explique cuáles son las verdaderas fases, el objetivo de la mediación, etc.

Para esta actividad se va a dedicar 20 minutos, por lo que probablemente se tendrá que agilizar la lluvia de ideas, como el proceso de sacar las conclusiones.

6. Es momento de explicarles, diferentes maneras de comunicación, es decir, dotarles de herramientas comunicativas para que puedan utilizarlas a la hora de solucionar los conflictos de una manera en la que ambas partes queden satisfechas de lo acordado o la solución alcanzada.

Por lo tanto se les va a explicar qué es la empatía, recordarles la importancia del respeto y la escucha a la otra persona, cómo utilizar los mensajes en primera persona, expresar lo que se siente, dejar claro lo que nos ha ofendido, el motivo del conflicto, etc.

Para esta actividad se van a dedicar únicamente 15 minutos.

7. Ya está finalizando la experiencia, de manera que a través de una lluvia de ideas se les va a pedir que identifiquen las diferencias existentes entre la manera que emplean habitualmente para solucionar los conflictos y lo que aporta la mediación.

Por otro lado, es el momento idóneo para intentar que el alumnado vea a la tutora como a una persona de confianza, a quien pueden acudir en caso de conflicto para que sea ella la que intervenga como mediadora, ya que probablemente sea la persona más objetiva en ese momento.

A esta parte de la experiencia se le va a dedicar 10 minutos.

❖ Una vez aquí la experiencia casi ha concluido, ya se han realizado todas las actividades planteadas y es momento de evaluar lo hecho, e intentar conocer si los objetivos planteados se han cumplido o no.

8. Antes de que finalizar, se les van a facilitar tanto a la tutora como al alumnado una ficha en la que evaluarán las sesiones, las actividades, lo aprendido, etc. a lo cual se le van a dedicar entre 5 y 10 minutos.

9. Y ya para concluir se realizará una despedida sencilla, ya que estamos a tan sólo cinco minutos de que acabe la jornada y probablemente el alumnado empiece a estar nervioso e inquieto.

### 2.2.3. Recursos necesarios

Para la realización de esta experiencia, se requiere principalmente de la disponibilidad del centro educativo, Santísimo Sacramento, para permitir y facilitar el tiempo que considere apropiado, al igual que el aula.

Una vez confirmadas, las dos horas lectivas y la disponibilidad del aula, los recursos que se emplean se pueden diferenciar en humanos, materiales y monetarios.

Los recursos humanos son:

- La persona que lleva a cabo la experiencia.
- Las 26 personas que forman el alumnado.
- La tutora del curso.

Los recursos materiales son:

- El aula.
- La pizarra.
- El ordenador y proyector.
- El power point.
- Las fotocopias con las partes del cuento, y la ficha de evaluación.

Los recursos monetarios son:

- El coste de las fotocopias a cargo de la persona que lleva a cabo la experiencia.

### 2.2.4. Evaluación

Tras finalizar la ejecución de la experiencia se realizará una evaluación donde quede reflejado si el trabajo realizado ha sido útil, y el alumnado ha entendido qué es la mediación, en qué consiste y cómo les puede servir.

Los indicadores que ayudarán a la evaluación son:

- Aprendizajes del alumnado a cerca de la mediación.
- Asimilación de la forma de emplear las técnicas comunicativas explicadas.
- Conocimiento de la satisfacción de los participantes.

Los instrumentos de evaluación serán:

- El diario de campo donde se apuntarán las observaciones realizadas.
- Ficha donde se refleje la opinión del alumnado acerca de lo realizado.
- Una entrevista para conocer la opinión de la tutora.

## 2.3. DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN

### 2.3.1. Preparativos de la intervención

Para poder llevar a cabo la sesión con el alumnado de cuarto de primaria, en primer lugar se contacto personalmente con la tutora de dicho curso, y se le comentó la idea de trabajar en la clase de una manera diferente para que los y las alumnas conociesen otra forma de solucionar sus conflictos. Ya que la propuesta le resultó interesante, dijo que para poder llevar a cabo la experiencia, era necesario contactar con la directora de primaria, ya que la directora del centro no era fácilmente localizable, ni conoce en profundidad dicho curso.

De manera que tras intentar contactar telefónicamente con la directora sin éxito, se decidió intentar entablar comunicación con ella a través del email facilitado en la página web del colegio. Gracias al correo electrónico enviado se obtuvo respuesta y se decidió que acudiera al centro para hablar con la directora.

El 4 de Marzo, el día de la cita concertada, fue el momento para explicarle en qué consistía el trabajo que estaba realizando, la razón de haber elegido ese curso, y qué estaba previsto realizar en las sesiones que dejase a mi disposición.

Al principio a la directora le pareció curioso el que estuviese interesada en realizar la parte práctica del trabajo en un centro escolar, ya que se trata de un trabajo fin de grado de Trabajo Social, pero después de explicarle los motivos, qué estaba previsto realizar y que había realizado prácticas en el IES Navarro Villoslada, decidió ofrecerme dos sesiones de una hora cada una, cuando el alumnado terminase con las pruebas diagnósticas, es decir a partir de la segunda semana de Mayo. Al finalizar la entrevista, se decidió seguir en contacto a través del correo electrónico para concretar los momentos de las sesiones.

A mediados de Abril, se volvió a contactar con ella para confirmar qué días iban a ser los elegidos para las sesiones. La respuesta fue que finalmente se realizarían las dos sesiones seguidas, por lo tanto estaría con el alumnado la tarde lectiva del día 13 de Mayo.

Al conocer la fecha definitiva, se volvió a hablar con la tutora del curso para darle a conocer la fecha indicada por la directora, además de saber si ella quería conocer las actividades previstas de antemano, el material, etc. Pero su respuesta fue que no era necesario, ya que ella estaría en el aula por lo que así iría aprendiendo a la vez que el alumnado.

### **2.3.2. Actividades realizadas**

Después de haber planificado la intervención socioeducativa en función del alumnado con el que se iba a llevar a cabo, llegó el momento de ponerlo en marcha y ver cómo se iba desarrollando la experiencia.

La sesión empezaba a las tres de la tarde, por lo que a las tres menos cinco ya estaba en el centro, y al ser conocida subí directamente al aula a esperar al alumnado. Al llegar al aula, la sorpresa fue que la tutora no estaba, de manera que se decidió esperar en la puerta.

Conforme el alumnado llegaba al aula, empezaron a preguntar si iba a estar con ellos por la tarde, que si estaba de prácticas con ellos, incluso alguno preguntó si iba a darles clase de religión. Al llegar la tutora, saludó e hizo que pasara al aula para que pudiésemos comenzar.

Ya estaban todos los y las alumnas en el aula pero dispersos, hablando, de pie, etc. por lo que la tutora mandó callar y sentarse. Cuando se consiguió que hubiese silencio, la tutora presentó a quien había acudido a clase para hacer unas actividades con ellos y cedió la palabra.

En ese momento, comenzó la intervención tal y como estaba previsto. En primer lugar se completó la presentación de la tutora, al explicarles qué se iba a hacer, es decir que iban a conocer la mediación, a través de las diferentes actividades que se iban a ir haciendo. Como para una de las actividades era necesario que estuviesen en grupos, se les dijo que formaran tales grupos con unas cinco o seis personas; rápidamente se creó alboroto en el aula pero hubo personas que se quedaron fuera de todos los grupos por lo que se tomó la decisión de formar los grupos en función del lugar de los pupitres que ocupaban.



Una vez se consiguió que hubiese silencio de nuevo, se les repartió la primera parte del cuento para que se empezaran a situar en el tema de la mediación. Al terminar de leerlo se les explicó que cada grupo iba a representar el final del cuento de una manera distinta, y la persona que estaba dirigiendo la actividad les fue diciendo qué punto de la diapositiva tenían que representar. Tras diez minutos de preparación, dudas, preguntas y aclaraciones, grupo por grupo fue representado lo que tenían preparado, o improvisaron ya que no tenían claro lo que iban a hacer. Durante estas representaciones fue necesario llamar la atención de algunas personas, ya que no estaban respetando al grupo que realizaba su representación mediante comentarios inapropiados, o por hablar tanto que no permitía que se escuchara a los protagonistas de la escena.

Tras finalizar todos los grupos de representar su escena, volvieron a sus pupitres y en ese momento se les dijo que iban a leer la segunda parte del cuento para ver qué pasaba con sus protagonistas. Poco a poco fueron terminando de leerlo y hubo un comentario: “¿tanto rato para perdonarse?” a lo que la respuesta fue que lo importante no era sólo que se habían perdonado, sino cómo lo habían hecho. Después de esta aclaración se les dieron cinco minutos de descanso, pues como había sido previsto ya eran las 15.50h.

Durante el tiempo de descanso hubo comportamientos variados, una parte quiso ir al baño, por lo que hubo que organizar turnos, y otra parte comenzó a jugar al final del aula, llegó el momento de anunciar que se acababa el tiempo de descanso.

Cuando se volvió a conseguir que hubiese silencio, comenzaron las explicaciones. En primer lugar a través de preguntas, por lo que el alumnado fue exponiendo ideas que iban siendo apuntadas en la pizarra, de manera que poco a poco hubo muchos conceptos importantes e imprescindibles de la mediación como: el diálogo, que se quisiera perdonar, respeto, escucha, etc. También se llegaron a concluir tres fases en el proceso de mediación, teniendo como referencia el cuento. Al tener todas estas ideas en la pizarra se intentó que les quedase claro todo lo que allí estaba escrito a través de ejemplos que podían ser cercanos a ellos. En esos momentos el alumnado empezó a poner ejemplos de conflictos que habían tenido entre ellos, hacían preguntas sobre

qué podrían hacer en ese caso, etc. por lo cual se concluyó que el alumnado estaba entendiendo sin problemas todo lo explicado.

Ya que había salido como importante el diálogo, se les dijo que realmente era muy importante y por ello había que tener en cuenta ciertos aspectos, de manera que con el apoyo del power point se les explicó qué son y cómo usar los mensajes en primera persona, la empatía, la escucha activa y el respeto. En este caso también se emplearon ejemplos de cómo se debe decir cuando algo resulta molesto, y se comparó con un ejemplo de lo que normalmente usa, es decir, insultos, peleas, etc. Estas explicaciones fueron interesantes para el alumnado ya que varios, sacaron sus cuadernos y copiaron la explicación de estas herramientas, también hubo quien puso ejemplos de actuaciones que están llevando a cabo y consideraban que se acercaban a las explicadas, incluso hubo quien hizo preguntas a cerca de los ejemplos.

A continuación se hizo rápidamente una comparación de cómo habían solucionado el conflicto en el sociodrama, y el cuento, por lo que de nuevo su implicación fue positiva y fueron aportando sus ideas.

Finalmente se les facilitó la hoja de evaluación y se les insistió en que marcaran si eran chico o chica. También a causa de algunas preguntas se recordó que era algo totalmente anónimo, ya que la persona que había realizado tales actividades no iba a reconocer su letra. Conforme fueron acabando la fueron dejando en la mesa de la tutora boca abajo.

Una vez acabada la intervención, la tutora volvió a tomar la palabra y el alumnado tuvo que sentarse y fueron saliendo en función de su comportamiento.

Al salir todos los y las alumnas, hizo su valoración de lo llevado a cabo, y se fue hacia el patio donde se realizó la despedida.

### 2.3.3. Resultados de la intervención

Una vez llevada a cabo la experiencia, el alumnado rellenó la ficha proporcionada para expresar su opinión sobre lo que se habían hecho esas dos horas en clase.

Para ello se ha dividido las opiniones en cuantitativas y cualitativas, al igual que responden a los indicadores de evaluación planteados en un inicio. Además se ha diferenciado entre chicos y chicas para ver si existen grandes diferencias de opinión entre ellos, ya que en sus conflictos tales diferencias están presentes.

Para exponer las opiniones cuantitativas, el alumnado debía poner una marca en la calificación que considerase mejor entre el uno y el cinco, siendo el cinco la nota máxima, en función de si les había gustado lo que se había hecho a lo largo de la tarde, y si les había parecido útil. Mientras que las opiniones cualitativas, consisten responder a una serie de preguntas, sin tener opciones para elegir, por lo que las respuestas son muy variadas y totalmente libres.

A la hora de planificar la intervención, se propuso conocer la satisfacción de los participantes, para determinar así si se cumplen o no los objetivos perseguidos, por medio de las actividades realizadas. A continuación se presentan los resultados en función del sexo del alumnado.

El recuento de las calificaciones dadas a las actividades en función de si les había gustado o no, en las 16 chicas es:

**Tabla 6.** Calificación femenina de las actividades según gusto

	1	2	3	4	5
Primera parte del cuento	2		4	5	5
Teatros	1	1	1		13
Segunda parte del cuento	1	1	3	4	7
Lluvia de ideas	4		2	2	8
Explicaciones	2	3	1	1	9

Y el recuento de las calificaciones dadas a las actividades en función de si les había gustado o no, en los 10 chicos es:

**Tabla 7.** Clasificación masculina de las actividades según gusto

	1	2	3	4	5
Primera parte del cuento	2	2	1	4	1
Teatros	1		3	2	4
Segunda parte del cuento	1	1	1	3	4
Lluvia de ideas	2	1	2	1	4
Explicaciones	2	1	2	3	2

Teniendo en cuenta la puntuación dada por las alumnas de cuarto de primaria, todas las actividades les han gustado, ya que la dinámica con menos puntuaciones entre el cuatro y el cinco han tenido un 62.5% de las puntuaciones; es decir, al menos diez de las dieciséis niñas han calificado las actividades con un cuatro o un cinco.

Al examinar, las calificaciones dadas por los alumnos del mismo curso a las dinámicas realizadas, también se puede decir que a la mayoría le han gustado, ya que las actividades con menos puntuaciones entre el cuatro y el cinco se encuentran con un 50% de las votaciones; es decir, al menos cinco de los diez niños han calificado lo realizado con un cuatro o cinco.

Por lo tanto si se hace una comparativa entre sexo, se puede ver que a la mayoría del alumnado les ha gustado las actividades planteadas y la resolución de ellas, es decir, se observa una satisfacción generalizada, aunque existe una mejor valoración por parte de las chicas con un 62.5% frente al 50% de los chicos.

Mientras que el recuento de las calificaciones dadas por las 16 chicas en cuanto a la utilidad de las actividades es:

**Tabla 8.** Calificación femenina de la utilidad de las actividades

	1	2	3	4	5
Primera parte del cuento	4	1	1	2	8
Teatros	1		2	3	10
Segunda parte del cuento		1	3	2	10
Lluvia de ideas			3	3	10
Explicaciones	1			4	11

Y la calificación dada por los 10 chicos en cuanto a la utilidad de las actividades es:

**Tabla 9.** Calificación masculina de la utilidad de las actividades

	1	2	3	4	5
Primera parte del cuento		1	3	2	4
Teatros	1			5	4
Segunda parte del cuento			1	3	6
Lluvia de ideas	2	1	1	4	2
Explicaciones	1	2	2	2	3

En este apartado, lo que se quiere conocer, es si el alumnado considera útil todo lo hecho en el aula, ya que se trata de ofrecerles las herramientas necesarias para resolver sus conflictos de otra manera a la que acostumbran a hacerlo. De manera que sus valoraciones en esta cuestión, también dan respuesta a su satisfacción.

En función de las puntuaciones de las actividades, las alumnas consideran útiles todas las dinámicas realizadas, ya que tan solo en una actividad el 62.5% lo considera útil, mientras que en las demás actividades al menos un 75% de las chicas creen que les ha servido. De manera que si se aúnan los resultados en función de si les ha gustado o no,

con la utilidad que ven a las actividades, se puede decir que valoran como positivo todo lo planteado en la sesión, es decir se encuentran satisfechos.

Los alumnos han valorado la mayor parte de las actividades como útiles, teniendo la actividad con menos valoraciones entre el cuatro y el cinco el 50% de las puntuaciones, las demás actividades cuentan con el 60% o el 90% de las puntuaciones. De manera que los chicos también consideran que han aprendido algo con todo lo realizado en el aula, a pesar de que no les haya gustado tanto como a las chicas.

Por lo tanto, cuantitativamente se puede afirmar que el alumnado de cuarto de primaria del colegio Santísimo Sacramento, están satisfechos con las sesiones en las que se trabajó la mediación, como una nueva herramienta para la resolución de sus conflictos.

Los resultados cualitativos, a diferencia con los cuantitativos, no son tan homogéneos, ya que cada persona podía contestar lo que quisiera, al no contar con unos ítems para elegir. Aun así se van a clasificar las respuestas de cada pregunta en diferentes grupos, y en sexo al igual que anteriormente.

La primera pregunta es: "Si pudieras cambiar algo ¿qué sería?".

Ante esta pregunta, se van a clasificar las respuestas en cuatro grupos diferenciados: actitudes personales, alguna actividad, quien realiza las dinámicas, o nada. En el caso de los alumnos, todos los grupos cuentan con dos o tres personas que contestaron eso.

Mientras que las alumnas ante la misma pregunta, respondieron un 43.75% de ellas con diferentes actitudes personales que desearían cambiar, el mismo porcentaje que las que contestaron que no cambiarían nada. Frente a un 12.5% que cambiaría alguna de las actividades.

En esta cuestión se está valorando la satisfacción del alumnado, aunque de manera diferente, ya que no tienen una serie de ítems, que coaccione sus respuestas.

**Tabla 10.** Si pudieras cambiar algo, ¿Qué sería?

	ALUMNOS	ALUMNAS
Actitudes personales	2	7
Alguna actividad	3	2
Quien realiza las dinámicas	2	
Nada	3	7

De manera que en esta respuesta se ven mayores diferencias entre el alumnado en función del sexo. Las chicas se centran más que ellos en sus actitudes a la hora de solucionar un conflicto, además de estar más conformes con lo realizado y quien ha dirigido las dinámicas.

La segunda pregunta propuesta es: “¿qué es lo que más te ha gustado? ¿Y lo que menos?

Aquí se pretende obtener una respuesta concreta a cerca de la actividad con la que se sintieron más satisfechos y con la que menos, es decir, el punto fuerte y el débil de entre las actividades. En este caso, las respuestas han sido más variadas. Por ejemplo para un 60% de los alumnos los sociodramas han sido la actividad que más les ha gustado, aunque también hay quienes han preferido las explicaciones dadas, la lluvia de ideas y la segunda parte del cuento. Mientras que las alumnas se han centrado en tres actividades, el 62.5% de ellas han elegido los sociodramas como la mejor actividad, para el 25% de las chicas han sido las explicaciones lo mejor y para el 12.5% restante la lluvia de ideas.

En cuanto a las actividades que les han resultado menos atractivas a los alumnos son las explicaciones para la mitad de ellos, la lluvia de ideas para el 20% y la primera parte del cuento para un 30% de los chicos. Mientras que el 31.25% las alumnas dicen que no hay nada que no les haya gustado, para las demás las dinámicas que menos han gustado son la lluvia de ideas, los sociodramas, la primera parte del cuento, las explicaciones y la segunda parte del cuento.

Por lo tanto se puede apreciar que en esta pregunta también hay diferencias entre alumnos y alumnas, al igual que semejanzas, ya que los sociodramas son la actividad que más ha gustado tanto a unos como a otros.

**Tabla 11.** Actividades que más y menos han gustado en función del sexo

	Más ha gustado		Menos ha gustado	
	Chicos	Chicas	Chicos	Chicas
Sociodrama	6	10		3
Lluvia de ideas	1	2	2	3
Explicación	1	4	5	2
Cuento. 1ª parte			3	2
Cuento. 2ª parte	2			1
Nada				5

La tercera y última pregunta es: “¿Qué has aprendido? ¿Lo vas a usar?”, es aquí donde se quiere conocer algo diferente de la satisfacción de alumnado, esta cuestión pretende dar respuesta al indicador a cerca de los aprendizajes adquiridos sobre la mediación.

Especialmente en la primera cuestión, se ve una respuesta bastante homogénea en los alumnos, ya que la gran mayoría han contestado que han aprendido a perdonar. Por otro lado las respuestas de las alumnas son más variadas, aunque un 43.75% de ellas han contestado que han aprendido qué es la mediación; también hay quien ha puesto que a perdonar, no pelear, solucionar sus conflicto y un 12.5% ha respondido que no ha aprendido nada.

En cuanto a la si lo aprendido lo van a usar el 70% de los alumnos contestan que sí, frente a un 10% de no y otro 10% a quizás y seguramente respectivamente. En cambio en las alumnas hay un 12.5% de ellas quienes dicen que no lo usarán, siendo consecuentes al decir que no han aprendido nada, al igual que las mismas que dicen que quizás lo haga, mientras que el 75% contesta que sí lo utilizarán.

Por lo tanto, aunque entre chicos y chicas hallan diferencias en cuanto a lo aprendido, la mayoría del alumnado dice lo utilizará en un futuro.

De manera que tras el análisis de la parte cualitativa de la evaluación, se puede decir que ha habido actividades que en general han gustado mucho como pueden ser los sociodramas, y otros que en los que no hay tanta homogeneidad como puede ser la lluvia de ideas.



Al igual que ha habido una clara mayoría del alumnado que dice haber aprendido y eso lo pondrán en uso cuando lo consideren conveniente.

A pesar de haber realizado la encuesta para conocer la opinión del alumnado, la observación realizada a lo largo de la intervención, ha sido imprescindible para conocer si se estaban asimilando las técnicas de comunicación explicadas a lo largo de las actividades. Al último de los indicadores planteados, se podría decir que se ha conseguido en gran medida, ya que a lo largo de las exposiciones, el alumnado realizaba preguntas coherentes, ponían ejemplos de situaciones por las que habían pasado, incluso hubo quien tomó apuntes sobre ello.

Por otra parte, la tutora del alumnado estuvo presente a lo largo de la experiencia, por lo que su opinión es otro instrumento de evaluación a tener en cuenta. Una vez finalizada la sesión, comentó que le había parecido muy interesante todo lo que se había hecho, ya que es un curso en el que los conflictos son constantes y continuos y habían conocido otra forma de abordar los problemas. Aunque se había quedado con la sensación de que gran parte del alumnado no acabó de entender qué es la lluvia de ideas, ya que considera que son pequeños para ello.

Una vez se ha tenido en cuenta la opinión del alumnado y la tutora, otro instrumento de evaluación es la observación realizada a lo largo de la experiencia.

En primer lugar cabe destacar el hecho de que la mayoría del alumnado, exceptuando a tres menores, conocían a la persona que iba a dirigir a lo largo de esa tarde una serie de dinámicas, ya que es su monitora y catequista. Esto generó dos reacciones, por un lado hubo quien se mostró más abierto a lo que poco a poco se les iba presentado, y hubo personas que se mostraron más reacias a hacer las actividades y a prestar atención.

Una vez iniciadas las actividades, la gran mayoría del alumnado comenzó a participar, cada uno en función de sus preferencias y personalidad; es decir, había quien no participó mucho en los sociodramas, pero a la hora de las explicaciones prestaban atención, mientras que también había quien quería ser el o la protagonista en el sociodrama, participaba fluidamente en la lluvia de ideas, pero le costaba más centrarse para terminar de leer el cuento.

En función a lo observado, se puede decir que el alumnado participó en todas las actividades, ya que no hizo falta insistir para que realizaran los sociodramas o diesen su opinión conforme se iban explicando las diferentes herramientas o en la lluvia de ideas. También parece que el alumnado se hizo una idea general de qué es la mediación y en qué consiste, ya que sus preguntas tenían sentido, estaban hiladas con las explicaciones, y buscaban matizaciones para poder llevarlas a su vida cotidiana. Además los comentarios que realizaban en función de lo que se iba trabajando en la mayor parte de los casos buscaban ejemplificar lo dicho con sucesos que les habían ocurrido, e incluso situaciones en las que no sabían cómo actuar.

De manera que la sensación tras haber realizado esta experiencia es buena, ya que hubo participación, atención, una interacción con el alumnado muy interesante, lo cual permitió que se viera que realmente estaban entendiendo de lo que se les hablaba y que les interesaba.

## CONCLUSIONES Y CUESTIONES ABIERTAS

---

Los ámbitos socioeducativos están constantemente en contacto con diferentes dificultades, no solo educativas sino también sociales, motivo por el cual es necesario contar con profesionales del trabajo social en todos y cada uno de los centros escolares, algo que está muy lejano de la realidad del ámbito educativo navarro.

Así mismo, es muy interesante el uso de la mediación escolar para resolver los conflictos que tiene el alumnado, ya que es una herramienta que les permite resolver los problemas de manera satisfactoria para ambas partes, al igual que un proceso en el que también aprender.

Pero en estos procesos de mediación, también debería tener un papel importante la trabajadora social del centro, ya que puede ser quien capacite al alumnado que vaya a ejercer de mediador, al igual que sea la profesional que intervenga en conflictos de mayor envergadura como puede ser entre menor y docente, familiar y docente, entre familiares, incluso en un conflicto complejo entre alumnado. Ya que sería la profesional más objetiva al no conocer previamente la situación, o que no tenga apenas relación con las partes del conflicto.

Después de haber realizado las dinámicas con el alumnado, y teniendo en cuenta las valoraciones que dieron a través de la hoja de evaluación con una parte cuantitativa y otra cualitativa, se puede decir que la experiencia fue positiva. Gran parte del alumnado expresó haber aprendido algo y que sería algo que utilizarían en su futuro. Por otra parte también las actividades realizadas han tenido una valoración positiva, aunque hubo actividades con menos valoraciones positivas, como la lluvia de ideas.

En cuanto a la observación realizada de la actitud y comportamiento del alumnado, también se considera que la experiencia fue positiva, ya que las preguntas y comentarios que iban surgiendo a lo largo de las explicaciones eran coherentes, y se puede decir que entendieron los principales conceptos. También hubo una gran participación en todas las actividades, motivo por el cual no fue necesario insistir para conseguir realizar ninguna actividad.

Debido a las buenas valoraciones de la intervención realizada, se considera que podría ser positivo para todo el alumnado del centro, a partir de cuarto de primaria, que se realizara al inicio del próximo año lectivo una sesión como la ejecutada y así todo el alumnado podría conocer la mediación como medio para solucionar sus conflictos. También, se podrían trabajar al menos una vez al trimestre el tema de la mediación, para que así poco a poco el alumnado vaya interiorizando el funcionamiento del proceso, lo cual favorecería que en algún momento lo pudiesen llevar a cabo, al igual que emplear las diferentes herramientas enseñadas, con respecto a la manera de emplear la comunicación.

En conclusión, el trabajo social educativo como ya se ha expuesto anteriormente tiene un papel muy importante en este ámbito, ya que puede dar respuestas a situaciones desde un punto de vista totalmente diferente a los docentes, permitiendo al alumnado tener una educación realmente holística.

Al mismo tiempo la mediación es una herramienta práctica y útil para resolver los conflictos que se presentan continuamente en el ámbito educativo, ya que no sólo permite llegar a una solución satisfactoria, sino que también permite a las personas protagonistas del conflicto aprender y crecer tras alcanzar un acuerdo. Opinión que comparten las personas que participaron en la ejecución de la experiencia, debido a su valoración positiva de esta.

En conclusión, el haber planteado el trabajo en función de los conflictos existentes en el grupo de menores que ya conocía, incitó que comenzase un proyecto sobre un tema en el que apenas estaba formada. Así que gracias a la investigación realizada, he aprendido sobre la mediación y su gran utilidad en el campo del Trabajo Social. Esto no quiere decir que me considere una experta en el tema, ni mucho menos, pero creo que tras haber leído a diferentes autores, si tuviese que realizar un proceso de mediación en un determinado momento, sabría qué hacer y cómo hacerlo para intentar alcanzar el objetivo planteado. Por otro lado el haber indagado en la psicología de las personas entre los nueve y diez años también ha favorecido la comprensión de algunas de sus actitudes, y el planteamiento de las actividades, logrando así una experiencia positiva. En definitiva, considero que a través de este trabajo he podido complementar mi formación en el ámbito escolar, y por lo tanto en el Trabajo Social con infancia.

## REFERENCIAS

---

- Adair, J. (2006) The Efficacy of Sexual Violence Prevention Programs: Implications for Schools. En *Journal of School Violence*, Núm. 2, pp. 87-97.
- Barahona Plaza, A. (2006). El origen mimético de la violencia. En *Jornadas universitarias <Jaes2006> Acoso escolar: propuestas educativas para su solución*. Recuperado de [http://www.uned.es/jutedu/JAES/Ponencias\\_MesasRedondas\\_Comunicaciones/Jaes2006\\_Barahona\\_Plaza\\_Angel.pdf](http://www.uned.es/jutedu/JAES/Ponencias_MesasRedondas_Comunicaciones/Jaes2006_Barahona_Plaza_Angel.pdf) el 19 de marzo de 2014
- Bauman, Zygmunt (2000) *Modernidad líquida*. Recuperado de <http://catedraepistemologia.files.wordpress.com/2009/05/modernidad-liquida.pdf>, el 20 de mayo de 2014.
- Binaburo Iturbide, J.A. & Muñoz Maya, B. (2007). *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*. Recuperado de [http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/convivencia/contenidos/Materiales/PublicacionesdeConsejeriadeEducacion/Binaburo/1180434404974\\_educar desde el conflicto\\_reg\\_2x1x1x.jose.abinaburo.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/convivencia/contenidos/Materiales/PublicacionesdeConsejeriadeEducacion/Binaburo/1180434404974_educar desde el conflicto_reg_2x1x1x.jose.abinaburo.pdf) el 26 de marzo de 2014
- Boqué Torremorell, C. (2005). *Tiempo de mediación: manual breve*. Recuperado de [http://books.google.es/books?id=KkbS5z1MB6AC&pg=PA1&hl=es&source=gbs\\_selected\\_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false](http://books.google.es/books?id=KkbS5z1MB6AC&pg=PA1&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false) el 22 de abril de 2014  
el 14 de abril de 2014
- Carrasco Pons, S. & Casañas Adam, E. & Ponferrada Arteaga, M. & Villà Taberner, R. (2011). La mediación en el ámbito escolar. En Casanovas, P. & Magre, J. & Lauroba, M.E. *Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*. (Cap.8 p.497-578). Disponible en [http://www20.gencat.cat/docs/Justicia/Documents/Publicacions/lilibres%20fora%20colleccio/Libro\\_blanco\\_mediacion.pdf](http://www20.gencat.cat/docs/Justicia/Documents/Publicacions/lilibres%20fora%20colleccio/Libro_blanco_mediacion.pdf) el 3 de Abril de 2014
- Cornejo, R. & Redondo, Jesús M. (2001). El clima escolar percibido por los alumnos de enseñanza media: Una investigación en algunos liceos de la Región Metropolitana. *Ultima década*, 9(15), 11-52. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-22362001000200002&lng=es&tlng=es.10.4067/S0718-22362001000200002](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22362001000200002&lng=es&tlng=es.10.4067/S0718-22362001000200002) el 4 de marzo de 2014.

- Cowie H. & Sharp S. (1996): *Peer counselling in schools*. London, D. Fulton Publishers.
- Decreto foral 153/1999, de 10 de Mayo. BON Num.32
- De Prada de Prado, J. & López Gil, J.A. (2008). *La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar*. (148). 99-116. Recuperado de <http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/927/07%20LA%20MEDIACION%20COMO%20ESTRATEGIA%20DE%20RESOLUCION%20DE%20CONFLICTOS%20EN%20EL%20AMBITO%20ESCOLAR.pdf> el 24 de abril de 2014
- Etxeberría, F. & Esteve, J.M. & Jordán, J.A. (2001) La escuela y la crisis social, en: *Conflicto, violencia y educación*. Murcia, Cajamurcia.
- Hernández Prados, M.A. (2004). Los conflictos en el aula. En *psicopedagogía.com*. (398). Recuperado de <http://www.psicopedagogia.com/articulos/?articulo=398> el 26 de marzo de 2014
- Informe SIAS (1993)
- Léderach, J.P. (1998). *Construyendo la paz: reconciliación sostenible en sociedad dividida*. Bilbao, España: Bakeaz, Red Gernika.
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero. Protección jurídica del menor. BOE núm.15 p. 1225-1238
- Orden ECD/3172/2002 de 12 de Noviembre. BOE núm.300
- Orden foral 484/2002 de 15 de Octubre, el Consejero de Educación y Cultura, por la que se aprueba la relación nominal de las funcionarias que se integran en el Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional, especialidad 'Servicios a la Comunidad'
- Ortega, R. & Del Rey, R. (2001). Aciertos y desaciertos del Proyecto de Sevilla Anti-Violencia Escolar (SAVE). *Revista de Educación*, núm. 324, pp. 253-270
- Pérez Casajús, L. (2009). Mediación y resolución de conflictos. Disponible en <http://dpto6.educacion.navarra.es/publicaciones/pdf/alumnocas.pdf> el 22 de abril de 2014
- Piaget, J. (1964). *Seis estudios de psicología*. Recuperado de [http://dinterrondonia2010.pbworks.com/f/Jean\\_Piaget\\_\\_Seis\\_estudios\\_de\\_Psicologia.pdf](http://dinterrondonia2010.pbworks.com/f/Jean_Piaget__Seis_estudios_de_Psicologia.pdf) el 26 de abril de 2014

- Ponce González, T. (2008). *La mediación escolar en los centros educativos*. Recuperado de [http://www.csicsif.es/andalucia/modules/mod\\_ense/revista/pdf/Numero\\_13/TANIA\\_PONCE\\_2.pdf](http://www.csicsif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_13/TANIA_PONCE_2.pdf) el 3 de abril de 2014
- Proyectos Miló. (s.f). *El conflicto: definición elementos y tipo*. Recuperado de [http://www.asociacionaccent.com/informa/\\_textosdeestudio/text\\_habilidades\\_sociales\\_conflicto.pdf](http://www.asociacionaccent.com/informa/_textosdeestudio/text_habilidades_sociales_conflicto.pdf) el 26 de marzo de 2014
- *Resolución de 29 de abril de 1996, de la Dirección General de Centros Escolares, sobre organización de los departamentos de orientación en Institutos de Educación Secundaria. BOE núm.132*
- Roselló Nadal, E. (1998). Reflexiones sobre la intervención del trabajador social en el contexto educativo. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 6, 233-258. Disponible en [http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5805/1/ALT\\_06\\_11.pdf](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5805/1/ALT_06_11.pdf). el 6 de marzo de 2014.
- Torrego, J.C. (Coord.) (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Unicef Chile. (2010). *Tiempo de crecer*. [http://www.unicef.cl/unicef/public/archivos\\_documento/342/Guia%20para%20la%20familia%20web%2019%2011%2010.pdf](http://www.unicef.cl/unicef/public/archivos_documento/342/Guia%20para%20la%20familia%20web%2019%2011%2010.pdf) el 26 de abril de 2014

# ANEXOS

---



## ANEXO 1: CUENTO “FÓRMULA DE LA AMISTAD”

Todas las mañanas, en especial en los recreos Manuel y Pedro de nueve años discutían y peleaban cada vez con mayor frecuencia, su profesora Rosita estaba preocupada, ya que tiempo atrás los niños convivían con normalidad, Rosita trataba de ayudarles para superar las diferencias, sin embargo la situación continuaba complicándose ya que se estaban involucrando otros compañeros tomando partido por uno u otro de ellos.

Un día Manuel llega corriendo a pedir ayuda a su profesora, Pedro lo seguía muy enfadado protagonizando ambos una pelea delante de ella, quien tuvo que contenerlos con energía para detener tal evento, ¡calma muchachos, calma!... Repetía Rosita, una vez calmados ella aprovechó la oportunidad para proponerles una forma amigable para solucionar a sus conflictos hablando con tranquilidad y respeto, Pedro y Manuel accedieron a tal ofrecimiento, más que nada por curiosidad, entonces Rosita arregló todo para quedar con ellos en el aula del diálogo del colegio para hablar con mayor tranquilidad.

Manuel y Pedro llegaron al aula del diálogo a regañadientes acompañados por el profesor de música a la hora acordada, Rosita los recibió en forma acogedora y los invitó a sentarse uno a cada lado de ella y mirándose frente a frente en una mesa redonda, parecía que formaban un triángulo entre los tres, Pedro preguntaba con curiosidad, ¿por qué nos has hecho venir aquí? Y Rosita respondió: este lugar es más tranquilo para hablar sin interrupciones de tus compañeros ¿comprendes ahora?... ¡sí! Dijo Pedro.

Bueno niños, expresó la profesora, me alegro que estéis aquí, eso indica que queréis solucionar vuestros problemas, os cuento que la receta de la amistad es una mediación que es una forma de llevar una conversación que consta tres pasos: el primero se llama descarga para que contéis lo que pasó y sentisteis, el segundo se llama propuesta de soluciones para que propongáis ideas que ayuden a solucionar el conflicto y la tercera etapa se llama acuerdo, es decir os ayuda llegar a un acuerdo; yo os voy a acompañar en la conversación en forma imparcial, es decir no voy a tomar partido por ninguno de vosotros y a vosotros os corresponde respetaros y manifestar la voluntad de participar en este diálogo, ¿tenéis alguna duda?.....¿entonces aceptáis participar?. Vamos a iniciar el diálogo por Manuel quien pidió ayuda en esta ocasión.

Manuel contó en la primera etapa de la receta amistosa que su compañero le había pegado fuerte en la espalda y que eso le dolió y provocó tristeza, Pedro por su lado dijo que estaba cansado que Manuel se burlara de él en frente de los compañeros porque le decía motes y eso le daba rabia y vergüenza. Los niños se tomaron su tiempo para expresar sus posturas, lo curioso fue que ambos se sentían víctima del otro; sin embargo gracias a las preguntas de la profesora Rosita, lograron reconocer casi en forma mágica la responsabilidad que cada uno tenía en el conflicto ya que Manuel reconoció que decía motes y se burlaba de su amigo y por su parte Pedro reconoció que se descontrolaba y pegaba a Manuel, gracias a este reconocimiento los niños comenzaron a reencontrar sus miradas con un grado de comprensión y casi complicidad.

En la segunda etapa Manuel propuso que volvieran a ser amigos, que se respetaran y Pedro pidió que no se burlara más de él y también ofreció no pegarle más. Esta etapa de la receta amistosa se desarrolló con mayor fluidez, Rosita observaba contenta que comenzaron a surgir algunas sonrisas entre los compañeros

En la última etapa Manuel y Pedro se comprometieron a respetarse mutuamente evitando los motes, burlas y golpes y además que tratarán de hablar sobre sus problemas y peleas o solicitarían ayuda a su profesora o al profesor de música que también conoce la fórmula de la amistad.

Al finalizar este diálogo la profesora Rosita felicitó a los niños por haber sido capaces de sobreponerse a la situación complicada o adversa a la que acababan de enfrentarse y solucionar en beneficio de su amistad.

Desde ese instante Manuel y Pedro lentamente comenzaron a recuperar su amistad junto al apoyo de sus profesores y la receta de la amistad, incluso comenzaron a incorporar aspectos y partes de la receta cuando era necesario entre ellos y los demás compañeros. Ambos amigos comprendieron que los conflictos también pueden ser una oportunidad para aprender a compartir y convivir con respeto.

Autora: Sonia Mora Beltrán.

## ANEXO 2: FICHA DE EVALUACIÓN PARA EL ALUMNADO

Ficha de evaluación final

Chico / Chica

Califica del 1 al 5 (siendo el 5 el máximo), las siguientes actividades, dependiendo de si te han **gustado** o no.

	1	2	3	4	5
Primera parte del cuento					
Teatros					
Segunda parte del cuento					
Lluvia de ideas					
Explicaciones					

Califica del 1 al 5 (siendo el 5 el máximo), las siguientes actividades, dependiendo de si te parecen **útiles** o no

	1	2	3	4	5
Primera parte del cuento					
Teatros					
Segunda parte del cuento					
Lluvia de ideas					
Explicaciones					

Si pudieras cambiar algo ¿qué sería?

¿Qué es lo que más te ha gustado? ¿Y lo que menos?

¿Qué has aprendido? ¿Lo vas a usar?

## ANEXO 3: POWER POINT



### PRIMERA PARTE DEL CUENTO

- Lee atentamente esta parte del cuento.
- ¿Qué crees que pasa a continuación?



## SOCIODRAMA

- Siguen peleando, y se crean dos bandos
- Se dejan de hablar, y se crean dos bandos
- Siguen peleando, les intentan ayudar pero no funciona.
- Se dejan de hablar, les intentan ayudar pero no funciona.
- Al ver que hay un problema, les intentan ayudar y funciona.



## SEGUNDA PARTE DEL CUENTO

- Ya hemos visto que es lo que realmente ocurre con Manuel y Pedro.
- ¿Hay alguna duda?

## CONCLUSIONES

- **Lluvia de ideas**
  - ¿Qué es la mediación?
  - ¿Qué fases tiene?
- **Frases con las ideas**
  - Uniendo lo de la pizarra, haz una frase sobre la mediación.

## CÓMO COMUNICARSE

- **Mensaje en primera persona**
  - Cuando pasa... me molesta, porque me siento... y eso hace que yo..., por eso necesito que...
- **Empatía**
  - Ponerse en el lugar de la otra persona
- **Escucha activa**
  - Escuchar atentamente
  - No juzgar
  - Si no se entiende algo preguntarlo
  - Asegurarnos de que se entiende lo que nos dicen
- **Respeto**
  - compañeros
  - Profesores
  - el turno de palabra

## DIFERENCIAS ENTRE ACTUACIONES

- **Lluvia de ideas**

- ¿Qué diferencias hay entre los diferentes teatros que hemos visto antes?
- ¿Cuál creéis que representa lo que debería pasar?
- ¿Cuál es el que más ocurre? ¿Por qué?
- ¿Qué podríamos hacer?

## EVALUACIÓN

- Rellena la ficha que te han dado, poniendo lo que consideres.
- No olvides rodear la parte que te corresponde arriba a la derecha:

**chico/chica**



**MUCHAS  
GRACIAS**



