



**TRABAJO FIN DE MÁSTER EN MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN
EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS**

Título:

**“LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN CENTROS
DE EDUCACIÓN PRIMARIA”**

Autora: Macarena Cecilia Urrutia Casas

Tutora: Almudena Moreno Mínguez

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID. SEGOVIA

CURSO ACADÉMICO 2016 – 2017

FECHA DE ENTREGA: Julio de 2017

Si siempre hacemos las cosas de la misma manera, siempre obtendremos los mismos resultados.
(A. Einstein)

A mis esperadas hijas, por haber sido mi mayor motivación para no haberme rendido en la elaboración de este trabajo.

A mis padres, por ser un gran ejemplo a seguir y por su gran apoyo incondicional en todos los sentidos.

A mi pareja, por su amor, por mostrar lo mejor de mí y por enseñarme a ser feliz.

A mi querida amiga, hermana, Iana, por sus continuos ánimos durante toda la vida.

Os quiero.

RESUMEN

En las últimas décadas uno de los desafíos más importantes en cuestión de educación está siendo la convivencia escolar. Este reto se centra en crear una cultura de paz a través de propuestas de intervención como son los programas de mediación escolar. Este tipo de programas permite a los miembros de la comunidad educativa resolver de manera pacífica y constructiva los conflictos y proporcionar habilidades y valores clave de la cultura de la paz: diálogo, solidaridad, respeto, justicia, etc, garantizando al alumnado una educación integral.

El presente trabajo, profundiza en el fenómeno de la mediación escolar y su incidencia en la cultura escolar. Asimismo, se diseña un programa para alumnos de educación primaria para resolver y prevenir los conflictos a través de la mediación escolar.

PALABRAS CLAVE

Mediación, mediación escolar, alumnos, profesores, comunidad educativa, conflictos, resolución, prevención, convivencia escolar.

ABSTRACT

In the last decades, one of the most important challenges in education is the school coexistence. This challenge focuses on creating a culture of peace through some intervention proposals, such as school mediation programs. This type of programs allows professionals to resolve conflicts in a peaceful and constructive way. In addition to this, it provides skills and values of the culture of peace, for instance: dialogue, solidarity, respect, justice, etc.

In this way, an integral education is guaranteed to the students. The present work (or project) delves into the phenomenon of school mediation and its impact on the school culture. Likewise, a program for primary school students is designed to solve and prevent conflicts through school mediation.

KEYWORDS

Mediation, school mediation, students, teachers, educative community, conflicts, resolution, prevention, school life.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	Página 6
OBJETIVOS	Página 7
JUSTIFICACIÓN	Página 7
METODOLOGÍA	Página 9
Resultado de entrevistas	Página 10
Conclusiones de entrevistas	Página 14
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	Página 15
1. El conflicto	Página 15
2. El conflicto en el ámbito escolar	Página 17
3. Tipología de conflictos en la convivencia escolar	Página 21
4. Mediación escolar	Página 30
5. Orígenes de la mediación escolar	Página 33
6. Legislación sobre mediación escolar	Página 36
7. Marco de la mediación escolar	Página 40
8. Finalidades educativas de la mediación escolar	Página 42
9. Características del proceso de mediación escolar	Página 44
10. Modalidades de aplicación de la mediación en los centros educativos	Página 45
11. El proceso de mediación escolar	Página 48
12. Modelos y programas de mediación escolar	Página 49
13. Principios y habilidades para la mediación	Página 54
14. El papel del mediador escolar	Página 56

15. Procedimiento para la puesta en marcha de un servicio de mediación escolar	Página 57
16. Beneficios e inconvenientes de la mediación escolar	Página 63
CAPÍTULO II: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	Página 68
1. Identificación del proyecto	Página 68
2. Fundamentación	Página 68
3. Objetivos	Página 73
4. Contenidos y actividades	Página 74
5. Metodología	Página 87
6. Temporalización	Página 88
7. Recursos	Página 88
8. Evaluación	Página 89
CONCLUSIONES	Página 91
REFERENCIAS	Página 93
Referencias bibliográficas	Página 93
Referencias audiovisuales	Página 96
Legislación	Página 97
ANEXOS	Página 98

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, los problemas de convivencia en los centros educativos han tenido una mayor visibilidad, provocando en general una alarma y preocupación tanto en el centro escolar como en la sociedad. Es por ello, que los centros educativos están cambiando el enfoque con el que analizan y afrontan los problemas de disciplina escolar y, para ello, están poniendo en práctica estrategias como la mediación escolar.

Tradicionalmente el camino para resolver los problemas ha sido, con frecuencia, la confrontación antagónica o huyendo o evitando el conflicto para no enfrentarse a ello. Es evidente, que cada persona tiene una manera de responder ante los conflictos, pero de estas maneras, el conflicto no se resuelve, no se logran acuerdos, no se encuentran intereses comunes ni se reduce la hostilidad. Suele producirse más bien todo lo contrario; las relaciones interpersonales y profesionales se deterioran, las posturas siguen enconadas y se entra en una espiral de incomunicación. Es decir que se orientan los conflictos hacia el enfrentamiento de las partes más que a la solución del mismo. Por tanto, se hace necesario buscar vías constructivas para afrontarlos: la mediación puede ser una de ellas.

Por esto, es importante formar e introducir la mediación en las instituciones educativas, para hacer de ello una cultura que permita una resolución de conflictos de una manera pacífica, en la que se encuentre una solución que satisfaga a todos, que sea capaz de escuchar y acompañar a otros compañeros en sus necesidades, ayudándoles a llegar a soluciones equitativas y realistas para sus conflictos, con todo ello se pretende introducir una filosofía de gestión de convivencia basada en el respeto mutuo, fomentando la empatía y la mejora de las relaciones interpersonales, que sin lugar a dudas hará que en los centros se respire un clima positivo.

De este modo, en este Trabajo Fin de Máster (TFM), tras un estudio de documentos teóricos sobre la mediación escolar, en relación con el conflicto, profundizando en aquellos problemas de convivencia más frecuentes, además de ahondar en el fenómeno de la mediación escolar y en su capacidad transformadora en toda la comunidad educativa y teniendo una visión global del proceso de implementación de un programa de mediación en los centros educativos, se plantea el diseño de un programa para

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

alumnos de educación primaria para prevenir y resolver los conflictos a través de la mediación escolar.

OBJETIVOS

Para la realización de este Trabajo Fin de Máster, se plantean los siguientes objetivos, los cuales van a guiar el desarrollo de este trabajo:

Objetivo general:

- Promover la implantación de un programa para alumnos de educación primaria que prevenga los conflictos a través de la mediación escolar.

Objetivos específicos:

- Revisar y analizar bibliografía existente en relación a la mediación escolar.
- Profundizar ante la necesidad de educar para la resolución de conflictos.
- Dar a conocer el proceso de mediación como alternativa a los conflictos
- Realizar una propuesta de intervención para formar e introducir la mediación en los centros educativos.

JUSTIFICACIÓN

En los centros escolares es habitual que con frecuencia surjan problemas entre las personas que forman parte de su comunidad educativa. Dado que el conflicto es inevitable e inherente al ser humano, los centros educativos, deben estar concienciados de la necesidad de contar con procedimientos de resolución de conflictos basados en la mediación, para prevenir y afrontar los problemas de convivencia que puedan surgir en él.

La mediación fomenta la corresponsabilidad y la autorregulación de los conflictos en los centros escolares desde una perspectiva global en la que la búsqueda de un mejor

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

clima de relaciones pasa por afrontar de forma constructiva y cooperativa todo tipo de conflicto que se pueda dar en un centro escolar entre los diferentes colectivos que componen su comunidad (Ibarrola e Iriarte, 2012).

Por tanto, intentar atenuar la conflictividad en el ámbito educativo supone dar importancia a las relaciones, a la problemática, el clima del aula o centro y a abordar los conflictos de manera armoniosa y constructiva.

Es evidente, que en las últimas décadas, la mediación escolar va adquiriendo cada día más fuerza para hacer frente a la resolución de conflictos y está haciendo mayor hincapié en la enseñanza de habilidades sociales, estrategias para resolver conflictos, autocontrol, etc. Con este cambio de paradigma se pretende pasar de un enfoque punitivo a un modelo relacional.

Sin embargo, todo cambio crea recelos y hay en centros escolares, en el que los miembros de la comunidad escolar, se muestran reticentes ante la implantación de programas de resolución de conflictos en la escuela, puesto que no lo consideran necesario. Y, sin contar con la implicación de toda la comunidad educativa, su integración será superficial y probablemente no influirá tan positivamente en el entorno (Torrego, 2006).

Por estos motivos, este TFM, trata de diseñar una propuesta de intervención para formar e introducir la mediación en los centros educativos, concretamente en centros de educación primaria.

La elección de dicha temática se debe a dos grandes motivos. Uno de ellos, es la experiencia vivida en las prácticas del máster, ya que una de las actividades en las que participé fue en una propuesta de implantación de mediación escolar en un centro de educación secundaria. Con esta experiencia pude evidenciar como la mediación es un tema aún pendiente de gran difusión, debido al desconocimiento expuesto por los participantes de las sesiones y la falta de interés y motivación por parte del profesorado. Esta misma interpretación la obtuve de los resultados obtenidos de entrevistas no estructuradas a diferentes instituciones y organismos públicos de la localidad donde resido, Cuéllar (Segovia).

Es por ello, que considero necesario que desde el ámbito escolar se valore la necesidad de implantar programas de resolución de conflictos y se proceda a su ejecución, trabajando en pro de la mejora de la convivencia y en favorecer el desarrollo socioafectivo del alumnado. A través de este desarrollo se educa también para la vida, esto supone facilitar a los alumnos los recursos necesarios para que éstos sean capaces de afrontar constructivamente los conflictos que se les presentarán en el curso de sus vidas, tener capacidades para interrelacionarse con los otros, tener una buena autoestima, tomar decisiones responsables, etc. Todas estas habilidades sociales son cada vez más necesarias para la evolución de nuestras sociedades y del desarrollo de estas capacidades depende que se formen niños y adolescentes preparados para afrontar una vida más satisfactoria y con mejor calidad.

METODOLOGÍA DEL TRABAJO DE FIN DE MÁSTER

Para la elaboración de este Trabajo Fin de Máster (TFM), me planteé, en un primer momento, realizar un estudio de caso para analizar qué conocimiento había de la mediación, esta alternativa de resolución de conflictos, en el medio rural, concretamente en la localidad donde resido, Cuéllar (Segovia) y de qué manera los habitantes suelen afrontar y/o prevenir los conflictos. Para dar respuesta a estas cuestiones planteadas, quise acercarme a esta realidad a través de la observación y la realización de entrevistas semiestructuradas. Dichas entrevistas fueron efectuadas a miembros de dos de los centros de educación secundaria, tres de los centros de educación primaria con los que cuenta el municipio de Cuéllar y al CEAS de la localidad.

Realicé un total de seis entrevistas¹, a dos directores del C.E.I.P 1 y C.E.I.P 2, otra a la jefa de estudios del C.E.I.P 3, otras dos a los centros de educación secundaria, por un lado, a la jefa de estudios del I.E.S 1, y por otro lado, a la orientadora y coordinadora de convivencia del I.E.S 2. Y, por último, a dos técnicos comunitarios del CEAS de la

¹ Para salvaguardar la identidad de las personas entrevistadas, nos referimos a los centros de educación primaria como C.E.I.P y a los centros de educación secundaria, I.E.S, todos ellos identificados con un número distintivo.

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

localidad. Las transcripciones íntegras de las entrevistas se encuentran en los anexos (Ver Anexo I).

Se ha elegido la entrevista semiestructurada como técnica cualitativa porque permite conocer el punto de vista de la persona entrevistada sobre el tema en cuestión. Aparte, al ser una entrevista que no tiene una serie de preguntas prefijadas y puede variar en función de las respuestas obtenidas, permite una cierta flexibilidad. Teniendo como ventaja para el entrevistado poder contestar lo que quiera y extenderse, y para el entrevistador poder reconducir la entrevista en función de sus intereses.

A lo largo del desarrollo de las entrevistas fui tomando notas, para posteriormente realizar la transcripción de dichas entrevistas. Una vez analizados los datos obtenidos y extraer las conclusiones de las entrevistas, recogidas en el próximo apartado, me hicieron replantearme el TFM y decidí elegir como tema final: La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

Además, de recurrir a las entrevistas, recopilé información bibliográfica procedente de varias bibliotecas públicas, de diversas bibliotecas de las universidades, estudios e informes referentes a la mediación escolar, resolución de conflictos y convivencia escolar, también, de empresas como Procumedia Gestión de Conflictos SLP, donde realicé las prácticas del máster. No sólo he tenido en cuenta esta recopilación, también, me he basado en la legislación de mediación escolar, la experiencia vivida en los talleres de mediación escolar “¿Quieres ser mediador?” durante el desarrollo de las prácticas del máster y los cursos, talleres y jornadas a los que he asistido relacionados con la mediación escolar y la resolución de conflictos.

Resultados de las entrevistas

Cabe destacar de las entrevistas realizadas que en los tres centros de educación primaria, no existe ningún servicio de mediación o programa de resolución de conflictos. Sólo a uno de ellos le pareció interesante disponer de un programa de mediación con previa actuación de un plan de viabilidad para su implantación, aunque referían no tener apenas tiempo para dedicarle su atención.

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

“Ahora mismo no, nos guiamos del plan de convivencia y de las normas del régimen interno.”

Director C.E.I.P 1.

“En estos momentos no tenemos ningún programa de mediación escolar, para ello habría que ver su viabilidad y ahora mismo no tenemos tiempo para realizarlo.”

Director C.E.I.P 2.

“Nos guiamos por el plan de convivencia del centro pero no tenemos ningún programa de resolución de conflictos.”

Jefa de estudios C.E.I.P 3.

Se les preguntó si, con el tiempo, tendrían en consideración la mediación. Con esta pregunta se pudo deducir que dos de los centros de educación primaria, consideran la mediación para esas edades como algo irrelevante, ya que aseguran tener un buen clima en el centro escolar, apenas tienen conflictos ni problemas graves y aquellos que surgían los atribuían a pequeños conflictos escolares, sin importancia, por ser “cosas de niños, chiquilladas de patio de colegio”. Por tanto, valoraron ser un tema secundario a diferencia de la importancia que daban a otras propuestas educativas como, por ejemplo, programas de educación a la lectura.

Hay buen ambiente no hay conflictos ni problemas de ningún tiempo. Pueden surgir pequeños conflictos que los solucionan ellos mismos, son “cosas de niños, chiquilladas de patio de colegio”, se insultan y poco más y al rato están otra vez jugando juntos. Son cosas sin importancia y si no se avisan a los padres.

Director C.E.I.P 1.

No, por el momento no. En estos momentos hay un buen clima en el centro, no tenemos conflictos graves como para dedicar tiempo a este tipo de programas y ahora mismo estamos involucrados en otros proyectos educativos como el de fomento a la lectura.

Considero que este tipo de programas es más para centros de educación secundaria que es donde más conflictos surgen.

Jefa de estudios C.E.I.P 3.

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

A raíz de esta pregunta también se pudo llegar a la conclusión que hay otros factores que influyen de manera negativa para plantearse la mediación escolar como la falta de tiempo y organización, implicación y motivación y el esperar resultados a corto plazo.

“...Hace dos años, los propios profesores dimos unas charlas de formación a los alumnos para que fueran mediadores, ayudantes de recreo identificados con una pegatina. Al final, los alumnos decidieron no continuar con el programa.”

“Los propios alumnos decían que se aburrían porque no había conflictos ni problemas de convivencia.”

“...No dio resultado.”

Director C.E.I.P 1.

“Siempre que hubiese tiempo realizar un estudio y fuese viable por qué no, pero ya te digo, esto requiere su tiempo y un estudio previo. También requiere organizarse para hablar con el equipo directivo, profesorado y, en estos momentos, estamos desbordados y no damos más de sí.”

Director C.E.I.P 2.

Estos aspectos citados anteriormente, son considerados por el I.E.S 2, factores fundamentales para poder desarrollar un programa de mediación, teniendo en cuenta que los resultados ventajosos se consiguen a largo plazo.

“...hace tres años que se apostó por implantar un programa de resolución de conflictos.”

“...Sí que es verdad que los resultados se van viendo a largo plazo y hace falta mucha motivación, implicación e interés por parte de toda la comunidad educativa.”

Coordinadora de convivencia I.E.S 2.

A diferencia de los centros de educación primaria, los centros de educación secundaria, apuestan por implantar, mantener y mejorar sus programas de mediación escolar, debido a sus éxitos alcanzados, consideran relevante dichos programas.

“...Ha mejorado el clima del centro, el equipo directivo está muy motivado en resolver los conflictos de una manera diferente, hay una mayor comunicación entre profesorado y alumnado, los alumnos se sienten valorados, por un lado los alumnos ayudantes sienten que se les respeta, tienen en cuenta y se sienten bien por ayudar a sus compañeros, y los alumnos que son ayudados, se sienten bien por tener un apoyo, alguien con quien contar.”

Jefa de estudios I.E.S 1.

...No sólo se han reducido los conflictos, sino que facilita a los alumnos un nuevo aprendizaje de habilidades para resolver los problemas, de responsabilizarse de ellos, empatizan mucho más con sus compañeros y nosotros sentimos que ofrecemos una educación integral y de calidad.

Coordinadora de convivencia I.E.S 2.

Es evidente que favorece un buen clima y las relaciones entre los alumnos.

Orientadora I.E.S 2.

Estos programas, no sólo los consideran relevantes para la etapa adolescente sino también para el alumnado de los centros de primaria, ya que vienen observando que los mayores conflictos producidos en el centro, son a causa del cambio de una etapa educativa a la otra y que el nuevo alumnado no está dotado de una serie de habilidades que les permitan una mayor capacidad para la gestión y resolución de los conflictos en este ámbito, y en definitiva, en cualquier ámbito de la vida. Esta misma opinión, es compartida con los técnicos comunitarios del CEAS.

“...es un aprendizaje no sólo para resolver los conflictos en el centro escolar sino en todos los ámbitos. Es un sistema de resolución de conflictos que debería estar en todos los centros escolares.”

Jefa de estudios I.E.S 1.

“En todos estos años, venimos observando que en los alumnos de 1º de ESO es donde más conflictos surgen y hay una mayor demanda de ayuda. Muchos de los conflictos que nos encontramos, su origen proviene de educación primaria.”

Coordinadora de convivencia I.E.S 2.

“Sería una propuesta muy interesante, ya que los nuevos alumnos que recibimos carecen de una serie de habilidades necesarias para afrontar los problemas. Y ya no sólo nos referimos a los problemas en el centro escolar y con sus compañeros sino a cualquier ámbito y relación de la vida diaria. Es fundamental este tipo de capacitación en los alumnos para la vida en general...”

Orientadora I.E.S 2

“...En el caso de los centros de educación primaria, creo que no le dan importancia a los conflictos que surgen, los tienen normalizados...”

Técnico comunitario 1 CEAS

“...Es una alternativa muy desconocida y merecedora de ser divulgada en los centros. Tienen que tener un primer contacto para que sean conscientes de los beneficios que puede aportar el capacitar a los alumnos en habilidades para la resolución de conflictos, y una vez, que lo conozcan nacerá esa predisposición.”

Técnico comunitario 2 CEAS

Conclusiones de las entrevistas

Se puede concluir de estas entrevistas que aún existen centros educativos, más bien, de educación primaria que carecen de un programa en mediación y resolución de conflictos, por diversos motivos como la falta de tiempo, implicación, motivación, esperar resultados inmediatos, etc, y se conforman con la guía de los planes de convivencia y/o de las normas del régimen interno. Sin dar importancia a las ventajas que conlleva el capacitar al alumnado en la resolución de problemas, la trascendencia de que adquieran una serie de habilidades y capacidades no sólo para ponerlas en práctica y resolver conflictos en el ámbito educativo sino en cualquier ámbito de la vida.

Dichos centros, apenas dan importancia a los conflictos que surgen o ni siquiera los reconocen, sin llegar a plantear que los alumnos de primaria tienen y arrastran dichos conflictos en su nueva etapa en secundaria. Esta situación repercute de manera considerable en el clima de la convivencia de los centros de educación secundaria, como así llevan observando y manifiestan el equipo de orientación de I.E.S 2.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1. EL CONFLICTO

El conflicto es una realidad de la vida humana, ha existido y existirá siempre; allí donde estén dos o más personas en interacción pueden producirse discrepancias que den lugar al conflicto, generando atenciones y enfrentamientos que aumentan en función de la duración del mismo, destruyendo o deteriorando las relaciones y provocando luchas interminables.

El conflicto es definido desde una gran variedad de fenómenos sociales, por lo que no hay consenso en una definición universal y única, aunque si existe un enorme consenso en situar al conflicto en el contexto más natural de las relaciones humanas (de Diego y Guillén, 2009).

Como señala Ovejero (2004), el conflicto designa una situación compleja que se define primero como una determinada estructura de las relaciones sociales, que puede enfrentar a individuos (conflicto interpersonal), a grupos (conflicto intergrupalo) o a organizaciones (conflicto social). Pero su naturaleza puede ser muy variada.

Según Binaburo y Muñoz (2007) “el conflicto es un desacuerdo que surge entre dos o más personas a partir de opiniones o actitudes que consideran divergentes y que amenazan sus intereses, recursos o valores”.

Como afirma Alzate (2003) respecto a los rasgos que definen el conflicto “Es una divergencia percibida de intereses o una creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser alcanzadas simultáneamente.”

Así pues, entendemos como conflicto situaciones en las que dos o más personas entran en posición 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 fortalecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto (de Diego y Guillén, 2009; Torrego, 2001).

Según de Diego y Guillén (2009), el conflicto puede ser interpretado y valorado de muy diversas formas por las partes que lo padecen, aunque, generalmente se percibe el conflicto como negativo, se relaciona con la forma en que habitualmente hemos visto que se suelen enfrentar o “resolver”. Pero, como dice Boqué (2003) “Los conflictos son un hecho natural de la vida. No son ni positivos ni negativos sino que depende como respondamos ante ellos.”

Enfrentarnos a un conflicto significa quemar energía y tiempo, sentimos que no hemos sido educados para enfrentarnos a los conflictos de una manera positiva y que, por tanto, nos faltan herramientas y recursos, pues siempre queremos ganar.

Si no basamos en una definición clásica del conflicto, como la de Burnley, J. (1993), ya se observan aspectos del mismo que pueden ser muy positivos para el crecimiento y el desarrollo personal:

“El conflicto es un modo de comunicación y una parte inevitable de nuestras vidas. Resulta inherente al proceso de cambio dentro de los individuos y en el seno de la sociedad, proceso que todas las personas pueden aprender a abordar creativamente. La educación sobre el conflicto constituye una parte esencial de la educación de la paz y posee consecuencias para una escolarización agradable y eficaz”.

Por tanto, el conflicto es inherente y necesario en las relaciones humanas, es algo que no podemos evitar. Tenemos que entender el conflicto como expresión de necesidades, como oportunidad de desarrollo personal y de mejora de la convivencia.

En definitiva, el conflicto es la principal palanca de transformación social. El problema no es la presencia de conflictos, sino lo que hacemos cuando aparecen, la respuesta que les damos, ya que dependiendo de cómo lo afrontemos el resultado puede ser muy diferente, bien puede conducirnos a un deterioro constante de las relaciones

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

interpersonales o puede orientarnos hacia una comunicación en la que prime el diálogo, las soluciones sean más creativas y mejore en general las relaciones personales.

Para abordar este tipo de disensos se cuenta con varios métodos de resolución de conflictos, entre ellos destacan la mediación.

2. EL CONFLICTO EN EL ÁMBITO ESCOLAR

Un conflicto en el centro escolar y en el aula puede provocar problemas en la convivencia y tensiones en la comunidad escolar. Sin embargo, puede ser un reto, una oportunidad y un potencial educativo para toda la comunidad educativa. Por eso, resulta de vital importancia afrontar los conflictos desde una perspectiva diferente y desarrollar una actitud positiva que permita tratar de manera favorable el conflicto. Para ello es recomendable tener en cuenta los siguientes aspectos (Binaburo-Muñoz, 2007):

- Identificar los conflictos en la escuela con claridad.
- No mezclar los conflictos de indisciplina con los de conductas disruptivas.
- Focalizar la atención en los hechos y no en las personas.
- En el momento de identificar un conflicto escolar, no pensar ya en soluciones inmediatas, sino en las causas.
- Expresar siempre los problemas en términos de interés mutuo.
- Partir de la convicción de que no es imponiendo la autoridad como se solucionará el problema.

Según los incidentes, los conflictos en los centros escolares se revelan de manera abierta o cerrada. Nos referimos a un conflicto abierto cuando éste se manifiesta de forma visible, que permite identificar a las partes y las causas del conflicto como, por ejemplo, una agresión física o verbal. Y, un conflicto cerrado se caracteriza por la ocultación de los conflictos, reprimiendo los sentimientos y estando latente en la convivencia del centro un clima tenso.

El conflicto siempre está implícito cuando existen tensiones contrapuestas entre las partes. Pero el conflicto se manifiesta cuando una de partes ejerce su poder frente a la otra. Es en este momento, como la forma de afrontarlo y el estilo de resolución que se determine influirá en los efectos positivos o negativos dentro del centro escolar. Los cinco estilos más usuales de afrontar un conflicto para resolverlo, son los siguientes (Binaburo y Muñoz, 2007):

- **Competir:** La persona mantiene su posición firme ante la otra parte del conflicto, intenta no ceder, con el propósito único de que haya un ganador y un perdedor. Para ello recurrirá a las amenazas, sanciones, imposiciones, para persuadir al otro a que acepte su solución, empeorando la relación entre ambos y sin llegar a resolver el conflicto.
- **Evitar:** En este estilo, la actitud de la persona parece tranquila, sin deseos de llegar a una solución que satisfaga los propios intereses y los ajenos. Su modo de actuar predomina por huir del conflicto, no hacer nada y esperar a que el conflicto desaparezca, provocando así un enquistamiento del problema con posibilidades de surgir de nuevo en cualquier momento.
- **Acomodar:** Se tienen en cuenta las necesidades de la otra persona, encontrando como única solución ante el conflicto, el ceder y renunciar a las propias necesidades. Este modo de amoldarse a las expectativas del otro puede llegar a inferir en la autoestima.
- **Negociar:** Se caracteriza por ser un estilo en que ambas partes llegan a un acuerdo cuya percepción final es de satisfacción por haber tenido presente los intereses y necesidades de ambas partes.
- **Colaborar:** Este modo de actuar requiere de un entrenamiento más largo, pero las probabilidades de éxito en la resolución del conflicto son mayores. Se favorecen actitudes cooperativas, en las que se satisfacen las necesidades e intereses de ambas partes, beneficiando así, no sólo la relación entre las personas sino también ellas mismas.

Para una resolución constructiva del conflicto, es necesario comenzar por distinguir la estructura de un conflicto y por tanto, tener en cuenta los siguientes aspectos que se relacionan entre sí: en primer lugar, las personas, quienes están involucradas en el conflicto; en segundo lugar, el proceso, es decir, cuál ha sido el detonante y consecución de acontecimiento que ha alcanzado el conflicto; y el problema, conocer cuáles han sido las posiciones, necesidades e intereses de las partes en conflicto (de Diego y Guillén, 2009)

Todo conflicto sigue un proceso. Es por ello importante y necesario que la parte implicada en la resolución del conflicto, sepa analizar el origen desencadenante de dicho conflicto y su desarrollo. Por tanto, conociendo la fase en la que se encuentra el conflicto en cuestión, permitirá resolverlo de manera creativa y positiva. A continuación, se describen dichas fases (Binaburo-Muñoz, 2007)

- Comienzo del conflicto: El problema es de ambos, hay un desacuerdo común. Predomina por atacar el problema y no a la persona.
- Búsqueda del culpable: Caracterizada por una discrepancia personal en el que se ataca a la persona y no al problema, inquirendo en quién tiene la razón o la culpa.
- Las acusaciones: la situación resulta confusa ya que el problema se agranda y complica, involucrando a más gente.
- Ruptura del diálogo: Las partes apenas se comunican y hablan con otros acerca de los culpables.
- La tensión: Ausencia del diálogo. La situación se agrava, hay muestras de violencia y la única respuesta es hacia la reacción del otro sin tener en cuenta el problema en cuestión.

Binaburo y Muñoz (2007), consideran necesarias cuatro actitudes básicas para la resolución de un conflicto, no sólo en el ámbito escolar, sino en cualquier ámbito de la convivencia del día a día. Estas actitudes son las siguientes: la autoestima, el sentirnos

merecedores de la felicidad y reconocer nuestra dignidad; la comunicación, importante expresar lo que sentimos, siendo capaces de ponernos en el lugar del otro; la cooperación, ayudar, apoyar y trabajar con otras personas; y la búsqueda de soluciones, intentar descubrir diferentes alternativas, que tengan en cuenta las necesidades e intereses de las partes en conflicto y éstas se sientan satisfechas.

A partir de tener presente y entrenar estas actitudes básicas, para la resolución de conflictos, los pasos esenciales serian los siguientes:

1. Identificación y definición del conflicto: Conocer si es de afecto, de autoridad, de poder, etc.
2. Clarificación de intereses y sentimientos de las partes en conflicto.
3. Generación de alternativas posibles de solución: Lluvia de ideas para resolver el conflicto.
4. Evaluación de las alternativas y toma de decisiones: Por mutuo acuerdo eliminar las que parezcan inviables e integrar las que puedan ser viables.
5. Creación de las formas de cumplimiento de la solución: Que hay que hacer y quien lo va a hacer.
6. Debe quedar claro el compromiso de cada persona: Como y cuando.
7. Finalización: Establecer acuerdos claros. Cada una de las partes debe expresar lo que ha aprendido y como aplicarlo a otros problemas. Expresar como se han sentido y como se sienten con las soluciones acordadas. Reconocer el esfuerzo y la contribución de las partes en la resolución del conflicto.
8. Seguimiento para evaluar el cumplimiento de los acuerdos.

3. TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS EN LA CONVIVENCIA ESCOLAR

La educación está inmersa en unos desafíos y retos debido a los cambios producidos en los últimos tiempos y que repercuten de manera significativa en la convivencia escolar. Nos referimos a cambios de tal magnitud como en la revolución digital, cambios en la estructura social de la familia y del núcleo familiar, el trabajo, el disfrute del ocio, etc. Todo ello está provocando falta de habilidades, el individualismo, escasa capacidad para afrontar los problemas, una transmisión de valores coherentes, etc. Dichos cambios y efectos secundarios, deriva en que la sociedad sea cada vez más exigente con la educación, sin tener en cuenta que es necesaria y requiere la colaboración de la familia y la escuela.

Estas exigencias originan constantes tensiones que afectan a toda la comunidad escolar, ya que el profesorado se siente presionado, afecta en el aula en lo que se refiere a los modelos metodológicos y prácticas educativas, y afecta al alumnado que le cuesta adaptarse y encontrar el sentido de la educación. Todo esto provoca que estallen los conflictos y haya problemas de convivencia.

La expresión problemas de convivencia se emplea de manera inespecífica para referirse generalmente a conductas agresivas, disruptivas, faltas de disciplina, absentismo, falta de interés por el estudio, falta de respeto en las relaciones, etc. (Calvo, 2003). Entre todas ellas, las conductas agresivas han adquirido un mayor protagonismo en la última década, pero no solo éstas afectan al desarrollo sociopersonal del alumnado y, en general, al clima del centro, también existen otros problemas dentro del centro escolar, como son los problemas de relaciones interpersonales que no desembocan en violencia y sus efectos son semejantes.

Según las autoras Ibarrola e Iriarte (2012), existe un amplio repertorio conductual que desestabiliza la convivencia en el aula y en el centro, aunque todavía el estudio de los problemas de convivencia en los centros educativos sigue centrados en las conductas del alumnado y en la identificación de relaciones conflictivas. Aparte de valorar estos aspectos a la hora de abordar un conflicto escolar, el diagnóstico debería tener una visión más global, teniendo en cuenta diferentes ámbitos y otros elementos como

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

organizativos, metodológicos, relacionales del centro escolar, familia, etc, para así abordar las causas del conflicto desde una perspectiva general de la comunidad escolar. (Véase tabla, Binaburo y Muñoz, 2007).

Causas conflictividad escolar	Organización del centro	Profesorado
	<ul style="list-style-type: none"> - Inexistencia de un modelo coherente de actuación educativa. - Modelos autoritarios - Enfrentamientos por el modelo de gestión del funcionamiento por parte del profesorado. - Falta de comunicación y coordinación - Falta de espacios y tiempos para la participación o trabajo de tutoría 	<ul style="list-style-type: none"> - Intervenciones pedagógicas poco innovadoras y participativas. - Dificultades de ritmo debido a la diversidad de situaciones del alumnado. - Inexperiencia educativa en la gestión del aula - Generación de situaciones injustas en los procesos de enseñanza y evaluación del alumnado. - Escasa formación en resolución de conflictos.
	Alumno	Familia-sociedad
	<ul style="list-style-type: none"> - Sabotaje sistemático a algún profesorado que afecta al rendimiento grupal. - Uso destructivo sobre el material y las instalaciones. - Falta de interés del alumnado por los estudios, generando indiferencia y despreocupación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de compromiso efectivo con la educación en el centro educativo. - Falta de disciplina o ausencia de límites. - Desigualdades sociales entre el alumnado.

Causas conflictividad escolar (Tomado de Binaburo y Muñoz, 2007)

A continuación, se va a profundizar en aquellos problemas de convivencia que son más frecuentes y preocupan más al profesorado tal y como se constata en algunos estudios.

Conflictos interpersonales

Macarena Cecilia Urrutia Casas

Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos

Como indica Hargreaves (1978) son posiblemente las relaciones interpersonales y todo su complejo mundo de sentimientos, amistades, desencuentros, y elementos vinculantes los aspectos que mayor número de factores aportan para la creación de un clima favorable o desfavorable de convivencia dentro de los centros escolares.

Torrego y Funes (2000) definen el conflicto interpersonal como aquellas 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 los sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto pueden salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución de conflictos. Al igual que estos autores, también otros han destacado dos componentes principales en el conflicto: el cognitivo y el afectivo.

Los conflictos interpersonales presentan distintas formas y grados. A modo de orientación, Viñas (2004) distingue cuatro tipos de conflictos frecuentes en las aulas:

- Conflictos de relación: referidos a hechos desarrollados en un grupo o entre grupos en los que predomina el elemento afectivo, bien sea entre el alumnado, profesorado o padres.
- Conflictos de rendimiento: el conflicto están en relación con aspectos relacionados con el esfuerzo del alumnado, la motivación e interés, la competencia y la satisfacción del profesor, etc.
- Conflictos de poder: aquellos conflictos relacionados con los roles que predominan en la institución y, en general, en todas las personas que forman parte de la comunidad educativa.
- Conflictos de identidad: cuando el conflicto se posiciona en el ámbito personal y de identidad del alumnado y del profesorado.

El conflicto interpersonal en la comunidad escolar es un fenómeno caracterizado por ser complejo y dinámico. Se caracteriza por ser complejo ya que sus orígenes son diversos, pero a pesar de su complejidad es fundamental su análisis. Hay autores como

Torrego (2006), que considera necesario distinguir entre las posiciones, los intereses y las necesidades. Las posiciones corresponden al estado inicial de las personas ante el conflicto, es lo que reclama y quiere cada parte ante un conflicto. Los intereses se posicionan detrás de las posiciones que se adoptan y son los deseos, los beneficios que se quieren obtener a través del conflicto. Tanto las posiciones como los intereses se exteriorizan fácilmente, pero en ellos subyacen las necesidades, la verdadera raíz del conflicto, lo que realmente se necesita para el adecuado desarrollo personal siendo mucho más difícil de asumir y expresar.

Y, también, se afirma que el conflicto interpersonal es dinámico puesto que el conflicto es considerado previsible reproduciéndose primeramente a través de la tensión, seguido del punto culminante y finalizando con la distensión. Como lo define Redorta (2004), escalada, estancamiento y desescalada o distinguiéndolo por fases como propone Viñas (2004), distingue una primera fase “conflicto latente” y una segunda fase que se agrava el conflicto “escalada del conflicto”. Si el conflicto no es resuelto en fases como la negociación y resolución, de manera cíclica, comenzaría de nuevo el proceso ya que el conflicto en cuestión queda latente.

A continuación, se hará una breve referencia a las relaciones diádicas dentro del marco escolar, es decir, la relación profesor-profesor, alumno-profesor, alumno-alumno y se enumeraran a modo de resumen algunos de los problemas que surgen de estas relaciones diádicas.

Relación profesor-profesor

Es primordial para una buena tarea y un buen clima de convivencia la cohesión interna del claustro de profesores, su vinculación personal y respeto profesional. Algunos de los aspectos negativos para un clima escolar, según los datos recogidos de los propios profesores en diferentes seminarios por Fernández (2001) son los siguientes:

- Grupos enfrentados
- Falta de consenso sobre estilos de enseñanza y normas de convivencia
- Inconsistencia en su actuación ante los alumnos.

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

- Dificultades de trabajo en equipo.
- Falta de respeto de la valía personal de otros profesores.
- Falta de implicación con el equipo directivo y con el proyecto educativo del centro.

La relación profesor – profesor inmersa en la crítica destructiva, faltas de respeto e implicación, genera una serie de conflictos deteriorándose las relaciones interpersonales y profesionales. Es por tanto, una tarea pendiente de muchos claustros el promover una comunicación asertiva y el generar un buen clima de convivencia, respetándose los unos a los otros, ya que ellos son los primeros modelos ante los alumnos.

Relación profesor – alumno

Este tipo de relación es considerada elemental en cuanto a los conflictos escolares. Obviamente relacionada a las formas de disciplina, los procedimientos de los contenidos y a la función educadora. A manera de resumen, algunos de los problemas que conlleva esta dinámica se pueden enumerar en los siguientes aspectos (Fernández, 2001):

Con respecto al alumnado

- Falta de motivación e interés por aprender.
- Fracaso escolar asociado a baja autoestima y falta de motivación.
- Alumnos disruptivos que impiden el aprendizaje de los demás.
- Falta de comunicación sobre temas personales del alumnado.

Con respecto al profesorado

- Modelado de poder por parte del profesor.
- Contenidos y metodologías poco atractivas.
- Poca sensibilidad hacia el entramado relacional de los alumnos.

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

- Dificultad en el control de grupos, de comunicación y autoridad.

Relación alumno – alumno

La relación interpersonal con sus iguales es el núcleo fundamental donde gira su percepción de la realidad y de donde se enfoca su conducta. Como manifiesta Melendo (1997), el grupo se convierte en el campo de experiencias sociales por antonomasia y los ojos a través de los cuales contempla el mundo.

Fernández (2001), con respecto a este binomio analiza y resume los factores más sobresalientes a tener en cuenta en el clima del centro, son los siguientes:

- Grupos de presión. Grupos dominantes.
- Falta de respeto y solidaridad entre los alumnos.
- Agresiones cotidianas. Victimización entre alumnos.
- Relaciones con alumnado que tiene necesidades educativas especiales, de integración o grupos étnicos diversos.

La desmotivación académica

La desmotivación por las tareas académicas y la falta de unión entre los procesos de enseñanza con los intereses de los alumnos provocan problemas de convivencia, dando lugar a conductas de rebeldía injustificada, actitudes apáticas, absentismo, desanimo. Al mismo tiempo, esta situación induce a que haya un distanciamiento entre profesores y alumnos, por lo que se traduce en la falta de comprensión por parte de unos y otros y en la aparición de conflictos, no sólo relacional sino también escolar.

Conductas disruptivas

Los actos disruptivos son el tipo de conflictividad que más abunda en los centros educativos. Esta disrupción surge cuando los comportamientos de los alumnos no se asemejan con los valores, objetivos o motivaciones del proceso educativo. Esta

situación provoca estrés en el profesorado y alumnado, causa desajustes en la programación y contenidos, también resentimientos y desarrollo de una escalada de conflictos.

Pasará a considerarse violencia cuando se ocasione daño físico, verbal o psicológico a otro miembro de la comunidad, ya sea adulto o un igual.

La disrupción es una conducta muy persistente, bien del alumno o del grupo, que intenta boicotear el procedimiento de enseñanza – aprendizaje y al desarrollo de la actividad del aula y al trabajo de los demás compañeros, a través de faltas de respeto, continuas provocaciones, insultos, comentarios hirientes hacia algún compañero o profesor, en definitiva, provocaciones de todo tipo a las normas de convivencia establecidas en el centro escolar o aula.

Este tipo de conductas, altera las relaciones entre profesores y alumnos, dando lugar a un desgaste tanto personal como profesional, daña la comunicación entre el profesorado y alumnado, y el profesorado desanimado se resiste a llevar a cabo iniciativas creativas que aporten un método más activo y dinámico de enseñanza-aprendizaje.

Carbonell (2009) afirma que, puesto que los factores que predisponen y desencadenan estas conductas responden a diferentes orígenes, su abordaje debe ser multidisciplinar atendiendo diferentes niveles – individual, familiar, el clima de clase y la estructura social.

Dinámicas desadaptadas en el grupo de iguales

En el centro escolar, el alumno se relaciona con un grupo de iguales y de estos vínculos dentro del grupo surgen relaciones de amistad. De modo que, el alumno llega a formar relaciones más duraderas con algunos amigos e interacciones con el resto de compañeros. Esta situación, que crea relaciones de amistad no debe limitar la interacción de éstos con el resto de compañeros.

De acuerdo con Ibarrola e Iriarte (2012), aprender a ser compañero es base en cualquier aprendizaje de la convivencia. Por consiguiente, ser compañero desarrolla una serie de valores como la tolerancia, la igualdad, la empatía, aumenta la confianza y favorece las relaciones interpersonales en el aula.

La afiliación y el sentimiento de pertenencia a un grupo son especialmente relevantes y constituyen un poderoso agente de socialización (Ibarrola e Iriarte, 2012). Cuando las relaciones no se asientan en la igualdad y en la reciprocidad, pueden derivar en bullying o en problemas de inadaptación social.

El bullying

A partir de la última década del siglo XX, este fenómeno, también conocido como acoso escolar entre iguales o intimidación, ha tenido una mayor visibilidad. Se trata de un fenómeno basado en conductas de rechazo hacia otra persona, conductas agresivas repetitivas de forma injustificada, convirtiéndose la violencia en un aspecto predominante de las relaciones de unos alumnos con otros, generando situaciones que conllevan un riesgo físico y psicosocial no sólo para las víctimas, sino también para todos los implicados. Como expresan Ibarrola e Iriarte (2012), se origina a partir de un proceso de victimización que cuenta con los siguientes elementos: pretende infligir daño, hace referencia a desigualdades físicas, sociales o psicológicas, pero siempre en relación con ese grupo, no tiene justificación y se realiza de modo repetitiva.

Se trata de un fenómeno presente en todos los niveles tanto en cursos de educación primaria, con más incidencia en los últimos cursos, y en educación secundaria obligatoria, siendo de mayor incidencia en los primeros cursos. En lo que respecta a la educación infantil, varios autores, están de acuerdo que ante las agresiones injustificadas observadas es necesario intervenir, puesto que la agresividad manifestada en la infancia puede desembocar en comportamientos violentos en un futuro, bien en la adolescencia o vida adulta.

Teniendo en cuenta un estudio de Avilés (2009), analizó a 2.169 alumnos de entre 10 y 20 años, y aunque evidenció notables diferencias entre los distintos tipos de víctimas,

halló un factor común a todos ellos: la falta de estrategias adecuadas de afrontamiento cuando se presenta el problema. Las víctimas agresivas responden con violencia y a las víctimas que han sido intimidadas bastantes veces, las distingue el afrontamiento resignado e impotente, la parálisis, la evitación, el sufrimiento o el lamento ante la agresión.

Intentar aminorar los estados de conflictividad en el centro educativo supone abordar el incidente, la problemática, el clima de aula o centro desde diferentes ámbitos de actuación. En los últimos tiempos, se está pasando de actuar desde un enfoque punitivo a un enfoque más social y relacional, prestando atención a los problemas de relaciones dentro del marco escolar y apostando por el entrenamiento de habilidades sociales, el autocontrol y las estrategias para resolver los conflictos.

El analizar y reflexionar de manera global las causas de los conflictos y diagnosticar cual es la situación de convivencia en los centros escolares, permitirá afrontar los conflictos adecuadamente y proponer un proyecto de convivencia en el centro y en el aula más integral, adecuado y eficaz.

Hay que tener en cuenta que ante estos conflictos descritos anteriormente, algunos centros escolares, afrontan dichos conflictos a través de la vía sancionadora, debido a que aún conviven con una cultura de la convivencia fuertemente arraigada en el modelo punitivo. De modo que, en algunos centros, cuanto más presente se hacen los conflictos y empeora la convivencia en las aulas, más se refuerza la vía sancionadora. Adopta conductas basadas en el castigo, expulsiones o visitas a dirección, lo que no repercute en la mejora de la convivencia ni en la resolución del conflicto, sino que, por un momento, se consigue tener el problema bajo control pero continuará latente en el tiempo.

De ahí que sea vital que el centro educativo opte por estrategias básicas para la mejora de la convivencia y la resolución de conflictos. Desde el centro escolar y sobre todo a nivel de aula, intentar elaborar procedimientos que favorezcan la mejora de la convivencia y la resolución de los conflictos. Algunos de estos procedimientos básicos son: el desarrollo de la autoestima, el entrenamiento a través del trabajo cooperativo y un programa de habilidades sociales. Asimismo, diseñar alternativas que tiendan a crear un clima escolar para abordar los conflictos a partir de programas de mediación, para

dotar a los centros de equipos de mediación, talleres de resolución de conflictos, asambleas de clase, etc. El efecto educativo será mayor si el centro escolar favorece este tipo de procedimientos y alternativas, fomentando la vinculación afectiva de la comunidad educativa y demostrando que no sólo busca prevenir la reincidencia de las conductas sino que pretende acrecentar la responsabilidad de los alumnos ante los conflictos.

4. MEDIACIÓN ESCOLAR

Comprender el origen de la mediación escolar requiere entender a nivel general el concepto de mediación como método de resolución de conflictos. Las autoras Ortega y del Rey (2004) además de verla como un método de resolución de conflictos la plantean como una propuesta para la construcción de la convivencia y la prevención de la violencia.

Como señala Guillén (2009), acordar una definición sobre mediación tiene su dificultad debido a los matices y visiones que tiene al respecto. Se destacan algunas de ellas:

- “La mediación es un procedimiento de resolución de conflictos donde el tercero, neutral, que no tiene poder sobre los disputantes, ayuda a que éstos, en forma cooperativa, encuentren una solución a su disputa”. (Jugman, 1996).
- “Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley” (Rozenblum, 1998).
- “Es un proceso de comunicación, entre las partes en conflicto, con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado o al menos mitigado, el

conflicto, que actúe previamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás”. (Vinyamata, 2003).

- “Es un procedimiento de resolución de conflictos que consiste en la intervención de una tercera parte, ajena e imparcial al conflicto, aceptada por los disputantes y sin poder de decisión sobre los mismos, con el objetivo de facilitar que las partes en litigio lleguen por sí mismas a un acuerdo por medio del diálogo” (Jares, 2006).

Teniendo en cuenta estas definiciones, se pueden identificar algunas características que se repiten en todos los casos: como un proceso alternativo de resolución de conflictos; un proceso voluntario en el que las partes intervienen con la ayuda de un tercero neutral para gestionar un conflicto, de forma beneficiosa para todos, una solución en la que no hay perdedores ya que ambas partes ganan.

La mediación facilita un espacio neutro y tranquilo donde comunicarse con respeto, donde ninguna de las partes impondrá su voluntad sobre la otra y donde el mediador garantizará un equilibrio entre los mediados. La mediación gestiona los sentimientos, emociones y necesidades existentes y latentes que pueden estar enquistando y enmascarando el conflicto.

Jugman (1996) define la mediación escolar como una forma más de mediación, aplicada a conflictos que aparecen en las escuelas. Los diferentes tipos de conflictos que aparecen en las instituciones escolares pueden ser entre maestros, entre padres y/o entre alumnos.

De acuerdo con Ibarrola e Iriarte (2012), la esencia de la mediación es la misma en cualquiera de sus ámbitos de aplicación, como es el caso de la mediación escolar. Por tanto, el concepto de mediación escolar, ocurre lo mismo que con el concepto de mediación, no existe una única definición. Es un término relativamente nuevo y tiene una finalidad de significados, por lo que no es sencillo definirlo.

Por consiguiente, se pueden destacar definiciones de mediación escolar de autores reconocidos en esta materia, pero son tan generales y válidas como para definir la esencia de la mediación, entre ellas:

Macarena Cecilia Urrutia Casas

Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos

- “La mediación escolar es resolver los conflictos de manera amistosa en la que los protagonistas buscan por sí mismo la solución al problema generado”. (Boque, 2006).
- Binaburo y Muñoz, (2007) define la mediación como
“Un proceso de comunicación entre las partes en conflicto con la ayuda de una o varias personas imparciales que procuran que las partes se escuchen en un espacio de libertad y seguridad para que comprendan el conflicto que viven y pueden llegar por sí mismas a un acuerdo que les permita recomponer una buena relación, no necesariamente la misma relación previa al conflicto, encarar el conflicto desde actitudes constructivas y actuar preventivamente de cara a mejorar las relaciones con los demás y a la búsqueda de la gestión positiva de los conflictos que puedan surgir en el futuro”.
- “Es un procedimiento en el cual un tercero neutral, que no tiene facultades de decisión, ayuda a las partes a resolver sus conflictos. El mediador favorece el comportamiento de colaboración entre las partes y les ayuda a encontrar soluciones ventajosas para todos, a partir del control de la información.” (San Martín, 2003)
- Y por último, destaca la de Torrego (2003) “Proceso por el cual los protagonistas de un conflicto lo transforman por sí mismos con la intervención de una tercera parte, elegida o aceptada por ellos desde la imparcialidad y la confidencialidad y desde su competencia como mediador”.

Teniendo en cuenta todas las definiciones de mediación, se puede extraer que están relacionadas en torno a tres aspectos: el conflicto, las personas implicadas y el proceso de comunicación que se establece entre ellas. Precisamente estos tres aspectos son señalados por Boqué (2003) como los elementos fundamentales de la mediación.

El primer elemento que conforma la definición de mediación, y por tanto, la mediación escolar, es el conflicto. Los conflictos interpersonales son susceptibles de resolverse con la mediación aunque conviene destacar que no todos los conflictos son mediables y que

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

aquellos conflictos que impliquen violencia escolar, no es conveniente que sean abordados desde este proceso, esto es recomendable debido al desequilibrio existente de poder entre las partes. Como señalan Ibarrola e Iriarte (2012), la mediación escolar no es el procedimiento adecuado para combatir este problema, aunque sí podría aportar algo en la línea de la prevención.

El Segundo elemento de la mediación, son las partes implicadas en el conflicto. La participación de las personas implicadas, para iniciar el proceso de mediación es necesario llevar a la práctica dos de los cuatro principios fundamentales de la mediación, voluntariedad para aceptar el inicio del proceso y colaboración, comprometiéndose a dialogar. Los otros dos principios que caracterizan la mediación, la confidencialidad e imparcialidad, son puestos en práctica por otra de las personas que intervienen en la mediación, la figura del mediador, quien ayuda a las partes a que analicen la situación por sí mismas y lleguen a un acuerdo.

El tercer elemento es el proceso de comunicación que tiene lugar a través de un conjunto de fases. Reciben diferentes nombres aunque son cinco las fases que conforman el proceso de mediación y están interrelacionadas entre sí.

En definitiva, la mediación escolar es una herramienta más al servicio de un modelo de convivencia positivo y pacífico, que ha de contemplarse en el marco de un programa de convivencia más amplio y con un carácter preventivo y educativo (Binaburo y Muñoz, 2007).

5. ORÍGENES DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

La mediación surgió con motivo de unas circunstancias históricas y sociales concretas en EEUU, donde el conflicto estaba muy presente. De esta forma, la inquietud social fue clave en el origen de la mediación. En este contexto, las prácticas de mediación y de resolución de conflictos se inician en las décadas de los años sesenta y setenta en el ámbito comunitario, cuyo objetivo era ofrecer una alternativa a los ciudadanos con el fin de poder solucionar sus litigios sin tener que acudir a los

juzgados.. Estas prácticas hicieron cuestionar los métodos tradicionales autoritarios y punitivos en el tratamiento del conflicto, lo que facilitó el desarrollo de los métodos de resolución alternativa de conflictos (RAC). Con el tiempo, debido al éxito que obtuvo, se extendió de EEUU a otros países y se expandió a otros ámbitos como el familiar, el penal y el educativo.

La mediación bajo el paradigma de la paz y el estar al servicio de una convivencia pacífica, propició el surgimiento de diferentes movimientos por la paz y la creación de las Naciones Unidas (ONU). Precisamente, la ONU declaró en el año 2000 el “Año Internacional de la Cultura de la Paz” y, durante la década del 2001 al 2010, la ONU, dio importancia a la función que desempeña la educación a favor de crear una cultura de paz denominado a esta década como el “Decenio internacional de una cultura de paz y no violencia para los niños del mundo”.

Centrándonos en el ámbito escolar la historia de la resolución de conflictos en este ámbito es relativamente reciente. A principios de los años ochenta, algunos miembros de diferentes movimientos por la paz y mediadores que habían sido formados en los centros comunitarios para mediar en disputas interpersonales percibieron la necesidad de aplicar dicha formación a niños y jóvenes. De modo que buscaron el apoyo de escuelas y algunos profesores para incorporar la educación en la resolución de conflictos a las aulas e intentaron replicar el éxito obtenido en la comunidad, en la escuela, enseñando a los estudiantes a mediar los conflictos de sus compañeros. Desde entonces se ha producido un notable incremento de los programas de Resolución de Conflictos y una gran expansión de los mismos en diferentes países.

Esta transferencia de la comunidad a la escuela se realizó sobre cuatro supuestos (Cohen, 1995):

1. El conflicto forma parte de la vida y puede emplearse como una oportunidad y crecimiento personal por parte de la comunidad educativa.
2. El aprendizaje de las habilidades para resolver los conflictos es esencial y educativo al igual que otra materia del currículo.

3. En la mayoría de las ocasiones, el alumnado puede resolver sus problemas de igual manera con sus iguales que con la ayuda de un adulto.
4. Animar al alumnado a resolver los conflictos de manera cooperativa en vez de imponer castigos, favorece la prevención de futuros conflictos y desarrolla la responsabilidad por sí mismos.

La resolución de conflictos en el ámbito escolar, y concretamente la mediación, vio reconocida su importancia como campo de estudio e intervención con la fundación en 1984, del NAME (National Association for Mediation in Education). Con esta fundación, un grupo de educadores y mediadores decidieron reunir sus vivencias sobre los programas de resolución de conflictos escolares. A lo largo de los años, NAME, se fue fusionando con otras organizaciones relacionadas con la resolución de conflictos y convergieron formando una asociación más amplia e inclusiva denominada ACR (Association for Conflict Resolution), definiendo de una manera más amplia la resolución de conflictos en el ámbito escolar. La corriente de resolución de conflictos en la escuela se ha ido extendiendo por países como Nueva Zelanda, Canadá y, más recientemente, en Polonia, Alemania, Sudáfrica, Argentina, España, etc.

En España destaca la labor iniciada a partir de 1993 por el Centro de Investigación por la Paz de Gernika Gogoratz en el País Vasco. En la primera experiencia habida en España el sistema de mediación se utilizó en el siguiente formato (Uganda, 1997):

- En conflictos entre alumnos mediaban alumnos.
- En conflicto profesor-alumno, mediaba un profesor y un alumno.
- La participación era voluntaria por ambas partes.
- Las partes pueden designar a los mediadores.
- Lo que se dice durante la sesión de mediación es confidencial.
- La solución no la toma el equipo mediador, sino que debe salir de las partes.

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

- La labor del equipo mediador es fomentar la comunicación y ayudar al esclarecimiento de la situación por medio de escucha activa, preguntas abiertas, ordenación de temas y sentimientos en cuestión, así como promover la búsqueda de acuerdos.

A través de la organización “Paz Gernika Gogoratuz” la experiencia se ha generalizado a otras escuelas. En 1996 la mediación escolar se inició en Cataluña, impulsada a partir del 2000 por la administración educativa. En 1997, en la Comunidad de Madrid se pusieron en práctica proyectos piloto, a partir del 2005 se extendió a Andalucía, hasta hoy en día, que todas las comunidades autónomas cuentan con experiencias en mediación escolar.

6. LEGISLACIÓN SOBRE MEDIACIÓN ESCOLAR

La existencia de conflictos en el ámbito escolar provoca una especial preocupación en la comunidad educativa y en la sociedad en general, y exige una respuesta adecuada por parte de los poderes públicos. Esta respuesta se refleja a través de distintas leyes, que aunque no existe una ley explícita en mediación escolar, señalan aspectos y principios presentes en la mediación, como la prevención y la resolución pacífica de los conflictos.

La Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación (en adelante, L.O.D.E), en su artículo 2.g, referente a los fines de la actividad educativa en los centros escolares, señala en su apartado “La formación para la paz, la cooperación y la solidaridad entre los pueblos y para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos y no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social”

Asimismo, esta ley señala en su artículo 57. n, que “corresponden al Consejo Escolar del centro escolar, proponer medidas e iniciativas que favorezcan la convivencia en el centro, la igualdad entre hombres y mujeres, la igualdad de trato y la no discriminación por las causas a las que se refiere el artículo 84.3 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

mayo, de Educación, la resolución pacífica de conflictos, y la prevención de la violencia de género”.

El artículo. 6.3 L.O.D.E establece los derechos básicos que se reconocen a los alumnos, en su apartado f) A la protección contra toda agresión física o moral. Asimismo, el artículo 6.4 regula los deberes básicos de los alumnos, y cita en dos de sus apartados aspectos en relación con la mejora de la convivencia escolar, como por ejemplo:

e) Participar y colaborar en la mejora de la convivencia escolar y en la consecución de un adecuado clima de estudio en el centro, respetando el derecho de sus compañeros a la educación y la autoridad y orientaciones del profesorado.

f) Respetar la libertad de conciencia, las convicciones religiosas y morales, y la dignidad, integridad e intimidad de todos los miembros de la comunidad educativa.

La Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo (L.O.G.S.E), supuso un reconocimiento jurídico de la educación para la paz que la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (L.O.M.C.E) ha mantenido.

Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, que también recoge la voluntad de potenciar la resolución pacífica de conflictos y establece en su artículo 4, la importancia de la formación en capacidades y habilidades para la prevención y resolución de conflictos, abarcando desde educación infantil, primaria, secundaria hasta la universidad.

La Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de la Paz, creada dentro del marco Década Internacional para la Cultura de Paz (2001-2010) proclamada por las Naciones Unidas, pretende ser un punto de partida para potenciar la educación para la paz a través de la promoción del diálogo y de la no violencia como práctica a generalizar en la gestión y transformación de los conflictos.

En su artículo 2 establece: “Corresponde al Gobierno, para la realización de los fines mencionados en materia de cultura de paz: 7) Promover la formación especializada de hombres y mujeres en técnicas de resolución de conflictos, negociación y mediación”.

Por su parte, la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (en adelante, L.O.E) señala artículo. 1. Principios. “El sistema educativo español, configurado de acuerdo con los valores de la Constitución y asentado en el respeto a los derechos y libertades reconocidos en ella, se inspira en los siguientes principios: k) La educación para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos, así como la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social”.

En el artículo. 2. L.O.E señala en los fines. “El sistema educativo español se orientará a la consecución de los siguientes fines: c) La educación en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, así como en la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos”.

Respecto a las Normas de organización, funcionamiento y convivencia, decreta el artículo 124. 1 “Los centros elaborarán un plan de convivencia que incorporarán a la programación general anual y que recogerá todas las actividades que se programen con el fin de fomentar un buen clima de convivencia dentro del centro escolar, la concreción de los derechos y deberes de los alumnos y alumnas y las medidas correctoras aplicables en caso de su incumplimiento con arreglo a la normativa vigente, tomando en consideración la situación y condiciones personales de los alumnos y alumnas, y la realización de actuaciones para la resolución pacífica de conflictos con especial atención a las actuaciones de prevención de la violencia de género, igualdad y no discriminación”.

Igualmente, la L.O.E. atribuye al director la misión de garantizar la mediación en la solución de los conflictos, así dispone el artículo 132. f) “Favorecer la convivencia en el centro, garantizar la mediación en la resolución de los conflictos e imponer las medidas disciplinarias que correspondan a los alumnos, en cumplimiento de la normativa vigente sin perjuicio de las competencias atribuidas al Consejo Escolar en el art. 127 de esta Ley. A tal fin, se promoverá la agilización de los procedimientos para la resolución de los conflictos en los centros”. g) “Impulsar la colaboración con las familias, con

instituciones y con organismos que faciliten la relación del centro con el entorno, y fomentar un clima escolar que favorezca el estudio y el desarrollo de cuantas actuaciones propicien una formación”.

Se añade una nueva disposición adicional cuadragésima primera con la siguiente redacción: “Prevención y resolución pacífica de conflictos y valores que sustentan la democracia y los derechos humanos. “En el currículo de las diferentes etapas de la Educación Básica se tendrá en consideración el aprendizaje de la prevención y resolución pacífica de conflictos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social...”

Además de estas leyes estatales, hay que tener en cuenta la normativa autonómica, en este caso de Castilla y León, la Orden EDU/1921/2007, de 27 de noviembre, por la que se establecen medidas y actuaciones para la promoción y mejora de la convivencia en los centros educativos de Castilla y León.

El Decreto 51/2007 de 17 de mayo, por el que se regulan los derechos y deberes de los alumnos y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, y se establecen las normas de convivencia y disciplina en los centros educativos de Castilla y León, incorpora aspectos claves en relación tanto con el tratamiento de la convivencia escolar como con la necesaria implicación de profesores y familias y la garantía de derechos de todos y cada uno de los miembros de la comunidad educativa

Aparte de estas normativas, habrá que tener en cuenta lo dispuesto en cada centro en el Reglamento de Régimen Interior, recogerá las cuestiones que en materia de convivencia escolar se establecen en el artículo 28 del Decreto 51/2007, de 17 de mayo respecto de las normas de convivencia y de las formas de solución de conflictos.

Además se han creado el Observatorio Estatal o las Asesorías de Convivencia u Observatorios escolares en el ámbito autonómico. Concretamente, en Castilla y León, con la aprobación del Decreto 8/2006, de 16 de febrero, se creaba el Observatorio para la Convivencia Escolar de Castilla y León, para hacer frente a la mejora de la convivencia escolar en los centros educativos.

La materia legislativa no sólo contempla y da preferencia a la convivencia y la resolución de conflictos, sino que la facilita a través de algunas iniciativas, el Plan de Mejora de la Convivencia, la introducción de las competencias básicas en el currículo, abarca, de alguna manera, las grandes líneas de la mediación escolar y permiten su aplicación en las escuelas, siempre que sean aprobadas por el Consejo Escolar.

7. MARCO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

En mediación, se han desarrollado con el tiempo tres escuelas a partir de disciplinas diferentes, por tanto, ha dado lugar a tres modelos diferentes de mediación, cada uno de ellos con un objetivo y elementos distintos. Las más representativas de esta alternativa son: la escuela tradicional-lineal de Harvard, la escuela circular – narrativa y la escuela transformativa. La divergencia existente entre estas tres escuelas radica en el concepto que cada una tiene del conflicto.

El modelo de Harvard, fue pionero en el desarrollo de técnicas para llevar a cabo la mediación. En este modelo las partes implicadas, con la asistencia de un tercero, sólo colaboran en el proceso para alcanzar un acuerdo en el que ambas partes obtengan un mínimo beneficio y de alguna manera se sientan satisfechas. Para llegar a cabo este modelo se utilizan las mismas dinámicas de la negociación, teniendo como objetivo la eliminación del conflicto sin tener en consideración las causas del conflicto ni de intentar modificar la relación entre las partes. En definitiva, para este modelo lo fundamental es el acuerdo.

Desde la escuela circular-narrativa, también conocida como terapéutico o no directivo, proviene de la psicología. Desarrolló el modelo comunicativo, de ahí que su trabajo se centre en la comunicación y en la interacción de las partes. Este modelo, considera que el conflicto depende de la perspectiva establecida por cada una de las partes y que a través de la comunicación y mejorar la relación entre ellas, éste se aminora y cede. Por tanto, a diferencia del anterior modelo, la clave reside en mejorar las relaciones y no centrarse tanto en la solución, siendo los acuerdos circunstanciales.

En tercer lugar, el modelo transformativo proviene de la sociología. Este modelo considera el conflicto como un hecho inherente al ser humano. Se caracteriza por transformar el conflicto en base a dos ejes fundamentales: el empoderamiento y el reconocimiento. El empoderamiento incide en el crecimiento personal y revalorización de la persona, a través de la adquisición de una serie de habilidades de tratamiento de conflictos. Por otro lado, el reconocimiento, permite a las personas ponerse en el lugar de la otra y así ambas comprenden mejor los intereses que mueven a cada una de ellas, experimentando la preocupación por el otro. Por lo tanto, la escuela transformativa, tiene como objetivo el crecimiento personal y su elemento principal son los protagonistas.

Desde el punto de vista de Ibarrola e Iriarte (2012), este modelo tiene la ventaja de retomar la idea de comunidad y de búsqueda del bien común anteponiéndolo al particular. Por sus características concretas, este modelo está especialmente indicado para conflictos sociales en los que sea necesario acentuar las ideas de comunidad y de bien común de la sociedad, frente al interés particular de cada individuo.

Algunos autores valoran que el modelo transformativo es el más apropiado para el ámbito escolar, debido al interés que muestra en el crecimiento personal, dejando de lado al individualismo y centrándose en la revalorización no sólo de uno mismo sino de los otros, por lo que este modelo encaja con el carácter transformativo e integral de la escuela.

Asimismo, la mediación escolar tiene un carácter transformativo, concibe el conflicto de diferente manera e implica una nueva forma de relacionarse en el alumnado, repercutiendo de manera positiva y progresiva la convivencia e incluso en otros ambientes. La mediación escolar tiene así la capacidad de influir positivamente en el entorno, y en este sentido se afirma que promueve cultura al sustituir la cultura de confrontación y de litigio por el consenso, el diálogo y la colaboración (Boqué, 2003).

8. FINALIDADES EDUCATIVAS DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

La metodología de la mediación se considera sólo útil para intervenir y facilitar los procesos de resolución de conflictos que surgen en la convivencia cotidiana, aunque en la mediación escolar, va más allá, no sólo interviene en la resolución del conflicto, sino que previene e incide en el desarrollo socio-personal y moral del alumnado.

Boqué (2007, 2010) identifica tres finalidades de la mediación escolar: una función de intervención en la resolución de los conflictos, una finalidad preventiva y una función formativa.

Intervención en la resolución del conflicto

La mediación escolar integra los aspectos positivos de dos modelos dedicados a la atención del conflicto: el modelo punitivo y el modelo relacional. Los centros educativos tienen una serie de normas y límites definidos en su Reglamento de Régimen Interno y su incumplimiento, deriva en unas consecuencias, que hace aplicar el modelo punitivo, que trata de gestionar los conflictos a través la aplicación de castigos y de permisos administrados por una figura tradicional. Por otro lado, está el modelo relacional, que trata de resolver los conflictos poniendo el énfasis en las relaciones interpersonales, intentando que las partes en conflicto busquen la solución por sí mismas.

La mediación escolar en ningún caso sustituye al sistema disciplinario del centro escolar sino que se complementa considerándolo como un recurso más. Como señala Boqué (2005), el empleo de una sanción correspondiente, aun siendo necesaria, no hace que el alumno reflexione de su actitud. En cambio la mediación le hace partícipe y responsable de sus conductas, asumiendo el control de su conducta y dirigiéndola hacia una mejora.

Cuando la finalidad de la mediación escolar es la resolución del conflicto los objetivos a conseguir son los siguientes (Boqué, 2007, p.25):

- Fomentar el diálogo por encima de la imposición.

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

- Aumentar la corresponsabilidad de los protagonistas del conflicto.
- Favorecer la comunicación y la elaboración de los conflictos.
- Primar la reparación por encima del castigo y la reconciliación frente al rencor.

Prevención de los conflictos

La mediación escolar previene conflictos debido a que actúa ante posibles conflictos y, también previene, mediante el aprendizaje de una serie de habilidades para resolver los conflictos, que una vez adquiridas, se pueden extrapolar a otros ámbitos. De esta forma, divulga valores como la tolerancia, la igualdad y la empatía, reduciendo los posibles prejuicios, aumentando la confianza, y así, poder contribuir en una mejora de las relaciones interpersonales y fomentar los valores morales entre los alumnos

Los objetivos a conseguir cuando la finalidad de la mediación escolar es la prevención (Boqué, 2007, p.25):

- Aceptar y valorar las diferencias.
- Fomentar la inclusión y la cohesión entre todos los miembros de la comunidad educativa.
- Adquirir habilidades para aprender a actuar ante los conflictos defendiendo los propios intereses y sin recurrir a la violencia.

La mediación como medio de formación personal

Respecto a la finalidad formativa, se puede decir que a través de la mediación escolar se produce una transformación personal. Esto significa que la mediación favorece la interiorización de un conjunto de valores, habilidades y actitudes, cambia la percepción negativa del conflicto hacia una visión positiva del mismo y predispone a las personas para comprenderse mejor interna y mutuamente (Ibarrola, Iriarte, 2012, p.141).

Dicha transformación personal tiene lugar mediante un aprendizaje experiencial. Una de las principales ventajas de este aprendizaje es que, la mediación escolar, a través de trabajar las emociones, pensamientos, percepciones y habilidades, transforma las situaciones dañinas en oportunidades de aprendizaje a muchos niveles: emocional, cognitivo y social, aparte de dotar a la comunidad educativa de habilidades interpersonales que favorecen un crecimiento personal.

Los objetivos a conseguir cuando la finalidad de la mediación escolar es la formación (Boqué, 2007, p.25):

- Apreciar la importancia de las relaciones interpersonales.
- Descubrir oportunidades de crecimiento personal en las situaciones de conflicto.
- Desarrollar conocimientos conceptuales, procedimentales y actitudinales para aprender a vivir y a convivir.

9. CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

Para tener una información clara y precisa de lo que supone la mediación escolar, a continuación se detallan las características fundamentales:

- La mediación es un proceso de comunicación que a través de una tercera persona, la figura del mediador, será quien apoyará a las partes a que dialoguen con actitud respetuosa y entre ambos alcancen las soluciones a sus conflictos.
- Las partes implicadas en el conflicto buscaran por sí mismas la solución, la figura del mediador no puede dar soluciones por lo que se dedicara a facilitar esa búsqueda.
- La mediación se caracteriza por ser un proceso al que se acude de manera voluntaria, no puede imponerse, y todo lo que se hable y suceda en el espacio de mediación ha de considerarse confidencial.

- Hay conflictos que no son mediables, como es el caso del acoso escolar o bullying, debido a que una de las partes está sufriendo violencia y en un estado inferior a la otra parte. En caso de estar ante esta situación se recomienda derivarlo a otros órganos competentes del centro: Dirección, Jefatura de Estudios, Comisión de Convivencia...
- A la mediación puede recurrir toda la comunidad educativa: alumnado, profesorado, familias, según lo que el centro haya decidido en su Plan de Convivencia.
- Es conveniente que este programa de mediación quede recogido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del centro.

10. MODALIDADES DE APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN LOS CENTROS EDUCATIVOS

En el ámbito educativo, la mediación se puede concretar de diferentes maneras. Se clasifican diferentes modalidades de aplicación de la mediación en los centros educativos en función de tres criterios: en primer lugar, el grado de formalidad con el que se desarrolle el proceso; en segundo lugar, si la persona que encausa el conflicto es del propio centro o ajena a él; y en tercer lugar, quiénes participan como mediadores y mediados.

Con respecto al grado de formalidad, se puede diferenciar dos tipos de mediación escolar en función de la forma en que se produce en un centro educativo: mediación informal o espontánea y mediación formal o institucionalizada.

La mediación formal o institucionalizada tiene lugar cuando el proceso se solicita previamente y se convocan a las partes en conflicto para llevar a cabo la mediación de un modo reglado, siguiendo unas reglas y unas fases previamente establecidas. Los compromisos y acuerdos se redactan por escrito y se demuestra aceptación con una

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

firma. Se nombra, de manera explícita, un mediador con unas funciones definidas. Por tanto, el centro cuenta con un equipo de mediación, con una ubicación donde se sabe que se puede recurrir.

En cambio, la mediación informal se desarrolla de forma espontánea y las reglas y el desarrollo de las fases son más flexibles, aunque se tiene en cuenta los objetivos de la mediación y sus procedimientos. Los acuerdos a los que se llegan son de palabra. En este caso no se nombra formalmente a un mediador. La mayoría del centro educativo suele estar formado en mediación. Es por ello que se pueden dar situaciones en las que las partes no se sientan capaces de resolver el conflicto y necesiten la ayuda de un tercero, o que éste a la vista del conflicto, se ofrezca a ayudar.

Cascón (2000) apuesta por la complementación de estas dos formas de mediación. La mediación informal para conflictos más cotidianos y habituales, quedando la mediación formal reservada a los conflictos más relevantes.

En segundo lugar, San Martín (2003) también distingue entre mediación externa o interna. Externa se recurre a una persona fuera del centro cuando surja algún conflicto. La interna exige formar a toda la comunidad educativa en técnicas de mediación, a través de programas adecuadas, para poder gestionar los conflictos.

En cuanto al tercer criterio en función de quién lleva a cabo la mediación se pueden distinguir al menos, las cinco posibilidades siguientes:

- Modelo global: en el centro educativo existe un equipo de mediadores formados por voluntarios de cualquier colectivo de la comunidad escolar formados en horario extraescolar. Siguiendo el modelo de Torrego (2000), el servicio atendería los conflictos surgidos entre cualquier miembro de la comunidad educativa. Los conflictos de un alumno serían mediados por dos alumnos o por un alumno y un profesor; los conflictos entre alumnos y padres serían por un alumno y profesor o por un alumno y padre; y los conflictos entre alumnos y profesores serían mediados por un alumno y un profesor.

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

- Modelo profesorado-alumnado: Equipo de mediadores formados por alumnado y profesores voluntarios, formados en horario escolar y atienden situaciones de conflicto entre alumnado o entre alumnado y profesorado.
- Mediación de pares o entre iguales: Es caracterizado por alumnos mediadores, adecuadamente formados, que median en conflictos entre compañeros. Hay varias posibilidades, que sean formados un grupo de voluntarios o que sean formados todos los estudiantes del centro y se turnen para mediar. Aunque este tipo de programas están diseñados para que medien los iguales, también, el profesorado puede formar parte de las mediaciones si así fuere necesario y actuar de manera conjunta con los estudiantes, hasta que éstos adquiriesen las habilidades suficientes para hacerlo ellos mismos.
- Profesor mediador: El profesorado es formado en la resolución de conflictos para mediar en aquellos conflictos que puedan surgir en el centro.
- Mediador externo: una vez agotadas las vías de resolución disponibles en el centro y ante casos de mayor dificultad, el centro educativo, puede recurrir a la figura de un mediador externo experto en resolución de conflictos.

La elección de una u otra modalidad para la resolución de conflictos entre estudiantes del centro escolar, dependerá principalmente, de las características del centro, de sus recursos y del grado de implicación por parte de toda la comunidad educativa.

La forma de mediación más frecuente es la mediación escolar interna formal, que cuenta con un equipo mixto de profesores y alumnos mediadores, por lo que dos personas se ocuparían y coordinarían para llevar a cabo el proceso de mediación, esta modalidad de mediación, es conocida como comediación.

11. EL PROCESO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

Para que una mediación sea eficaz, dando lugar a una solución consensuada y aceptada por las partes en conflicto, el proceso de mediación debe seguir unos pasos. En España, el proceso que más habitualmente se ha tomado como referencia es el propuesto por Torrego (2000), a partir de una propuesta previa de Lederach (1996). A continuación, se presentan de manera resumida las seis fases del modelo de Torrego, referidas a una mediación formal:

Primeramente, la fase de premediación: Se caracteriza por ser una fase previa de la mediación, cuya función es conocer por separado, la versión de lo ocurrido de las partes implicadas en el conflicto. Se valora si el conflicto es mediable y si las partes están interesadas en participar en el proceso de manera voluntaria. De ser así, se selecciona al mediador adecuado y se les convoca para iniciar la mediación.

Comienza entonces la fase de apertura o presentación de las reglas del juego: Se reúnen las partes en conflicto y el mediador o mediadores, quien intentará lograr la predisposición de las personas implicadas hacia la cooperación y participación activa. En esta fase se presentan, se explica en qué consiste el proceso, cuál es el papel del mediador o mediadores y recuerdan una serie de normas básicas para el éxito del proceso.

Una vez que se han aceptado las normas iniciales, la siguiente fase es la de cuéntame o la fase del discurso inicial, en cuya fase los protagonistas del conflicto, expresan su versión de los hechos de manera respetuosa. En este intercambio de comunicación, será el mediador quien les guíe a través de preguntas, parafraseando, resumiendo, etc. con el objetivo de comprender mejor a la persona que habla. Intenta captar cuáles las posiciones e intereses de los disputantes y si lo cree necesario puede proponer a cada una de las partes tener una sesión individualizada, llamada caucus, para explorar mejor el conflicto.

Seguidamente, procedería a la fase de aclarar el problema o fase de intercambio, el mediador trata de conseguir desbloquear el conflicto, es decir, que ambas partes salgan

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

de sus posiciones iniciales al conflicto y así poder identificar los intereses que subyacen en cada uno y llegar a los intereses comunes.

A continuación, en la fase de búsqueda y evaluación de soluciones, a través de la guía del mediador, los mediados, preocupándose tanto por sus intereses como por los del otro, tendrán que proponer, valorar y decidir aquellas soluciones que puedan ser las más adecuadas para la resolución de su conflicto.

Finalmente, tiene lugar la fase del acuerdo, en la que el mediador ayuda a las partes a elaborar el acuerdo aceptado por ambos implicados. El acuerdo se redacta por escrito de manera clara y concreta contribuyendo a la mejora de la relación, para su archivo y posterior seguimiento.

Tras la finalización del proceso, el mediador o coordinador puede reunirse con los implicados pasado algún tiempo para asegurarse de que el acuerdo se está cumpliendo.

12. MODELOS Y PROGRAMAS DE MEDIACIÓN ESCOLAR

Una de las misiones de la educación para la convivencia es educar para la resolución de conflictos. Como modelo de intervención alude a una serie de aprendizajes que enseñan habilidades, actitudes y principios necesarios para resolver los conflictos y así poder poner en práctica procesos como la negociación, mediación o consenso en grupo. En realidad, este tipo de aprendizaje se considera una variable más de la competencia social de las personas.

La educación en resolución de conflictos se ha plasmado en la práctica a través de programas y modelos. Por un lado, los programas proporcionan la formación necesaria en habilidades, procedimientos o técnicas comunicativas. Por otro, los modelos inciden más en las normas, valores y orienta sobre los cambios que deberían promover para el uso de procedimientos de resolución de conflictos.

A continuación se describen dos programas de resolución de conflictos relevantes

- Teaching Student to be Peacemakers Program (TSP, 1972). Este programa es de utilidad para todo tipo de alumnado. Se plantea como objetivos inculcar una actitud positiva hacia el conflicto, facilitar los procedimientos a los alumnos sobre cómo resolver los conflictos interpersonales e intergrupales y crear un programa de disciplina que favorezca la autorregulación de los alumnos. Para la práctica, demanda un entrenamiento adecuado y continuo por parte del profesorado y personal del centro. Las personas referentes para la resolución de conflictos son identificadas con una camiseta. Aquellos conflictos que no son mediables entre el alumnado, se deriva a los mediadores y, si no da resultado, será un profesor quien se encargue del conflicto.
- Resolving Conflict Creatively Program (RCCP, 1985). Este programa curricular focaliza su atención en favorecer la gestión de los conflictos en el aula, para ello considera que los propios profesores deben optar por cambiar su estilo de aproximación a los conflictos y propone para realizar dicho cambio, una formación basada en habilidades de comunicación y resolución de conflictos, habilidades para las relaciones intergrupales, grupos de aprendizaje cooperativo, etc. Además, durante el año cuentan con el apoyo de una persona especializada que les guía y orienta.

El currículo enfatiza el modelado de las alternativas al comportamiento violento y la enseñanza de habilidades de negociación y resolución de conflictos. Para el periodo educativo entre los seis y los doce años se compone de doce lecciones en las que el profesor actúa como facilitador y, entre sus temas destaca la comunicación, paz y conflicto, cooperación, resolver conflictos creativamente, etc. y para el periodo de trece a dieciocho años se basa en tres unidades y tratan situaciones que podrían llevar a la escalda del conflicto.

En España, se han desarrollado dos modelos:

- Currículo de Resolución de Conflictos (Alzate 2007). Alzate propone un modelo global de resolución de conflictos que aborda fundamentalmente cinco áreas que se han de combinar: el sistema disciplinario que contemple procedimientos de resolución de conflictos, como la mediación escolar; añadir al currículo

términos y habilidades de resolución de conflictos; utilizar estrategias que refuercen la colaboración y favorezcan la cooperación; formar a diferentes miembros de la comunidad y manejar los conflictos de manera positiva, por último, buscar un compromiso con el entorno que posibilite una transferencia al exterior del centro educativo.

- El Modelo Integrado de Mejora de la Convivencia (Torrego, 2006) ha sido uno de los más extendidos y puestos en práctica. Son receptores de este modelo profesores, alumnos, familias y personal no docente de los institutos de educación secundaria. El modelo actúa en tres planos educativos: el equipo de mediación y tratamiento de los conflictos, la elaboración democrática de elaboración de las normas de convivencia y la creación de un marco protector, en el que se establezcan los cambios curriculares y organizativos teniendo en cuenta los intereses y necesidades de los distintos miembros de la comunidad educativa para mejorar el clima de la convivencia.

Los modelos más utilizados en los centros de regulación de los conflictos según Torrego, (2003), son:

- El modelo punitivo: Desde este modelo se plantea sancionar al infractor para que no vuelva a actuar. De esta manera el alumno no llega a comprender lo ocurrido, puede crear una autoimagen negativa y reincidir en conductas antisociales. En definitiva, el alumno no alcanza el aprendizaje oportuno en procedimientos de resolución de conflictos.
- El modelo relacional: Este modelo consiste en que las partes implicadas en el conflicto, por propia voluntad, buscan una solución a través del diálogo. De esta manera, el agresor se libera de la culpa y la víctima recibe una compensación material, inmaterial o moral. Este hecho puede ser más eficaz que el castigo aunque es difícil que se produzca la iniciativa de las partes para dialogar.

Asimismo, destacan otras estrategias para mejorar el clima del centro escolar y prevenir el acoso escolar, como es el caso de los sistemas de mediación que se pueden

presentar en diferentes formatos pero se basan en unos principios básicos (Fernández, 2001)

- El conflicto es parte integrante de las relaciones entre los seres humanos, lo importante es canalizarlo y resolverlo.
- Son los propios estudiantes quienes pueden ayudarse entre sí, previo entrenamiento en las habilidades para solucionar eficazmente dichos conflictos.
- Se basa en un principio de “Yo gano, tu ganas”

Los nuevos enfoques centrados en resolución de conflictos y de diálogo son la base de los modelos de mediación escolar, a continuación se describen:

El sistema de ayuda entre iguales: Son estrategias en las que los alumnos asisten a sus compañeros ante cualquier problema de convivencia en el centro educativo y a la vez desarrollan habilidades y fomentan valores morales que mejoren la convivencia. Básicamente, consisten en alumnos que, voluntariamente, (aunque a veces son también elegidos por los propios compañeros) realizan acciones de apoyo, ayuda, escucha, acompañamiento, consejo, etc. A largo plazo se pretende crear redes de apoyo y amistad, y que los niños tengan amigos y/o buenos compañeros en su grupo-aula de referencia. Para ser distinguidos existen diferentes maneras, bien con un brazalete (de color llamativo) o con un colgante-con tarjeta, con un logotipo y la palabra ayudante. Sus objetivos son (Cerezo, 2015):

- Hacerse sensible de las propias necesidades y a las necesidades de los otros.
- Desarrollar la conducta prosocial.
- Desarrollar habilidades de empatía.
- Aprender a pedir y recibir ayuda.

La figura del alumno mediador se denomina dependiendo de sus funciones:

- El alumno hermano mayor o alumno tutor representa a un alumno de un curso superior que se encarga de ayudar a alumnos recién llegados al instituto. Este

modelo es apropiado para la llegada de nuevos alumnos de primaria a secundaria, ya que manifiestan miedo y ansiedad hacia lo desconocido y esta figura puede servirles de guía.

- Los ayudantes de recreo son un grupo de alumnos encargado de mediar en conflictos serios que tengan lugar en el recreo, ya que es el lugar donde mayores conflictos se son figuras singulares en el recreo, lugar donde se establecen los mayores conflictos.
- El alumno consejero: grupo de alumnos voluntarios que se presentan a escuchar las necesidades y problemas de otros compañeros. Según la gravedad de los hechos se valora el comunicarlo al profesorado dedicado y especializado en estas tareas. Este programa, con experiencias en primaria y secundaria, tiene como fin detectar y prevenir situaciones de maltrato y abuso entre iguales.

Los métodos de ayuda entre iguales varían según las escuelas y los grupos de edad en que son implantados. En los ciclos de educación primaria, se basan en la identificación y apoyo de aquellos alumnos que están a menudo solos en el recreo. En este caso predomina el entrenamiento de alumnos ayudantes. En educación secundaria, se trabajan métodos de resolución de conflictos interpersonales como la mediación entre iguales. Cowie y Fernández (2006) aconsejan no utilizar la mediación entre iguales con alumnos menores de nueve años, ya que puede no resultar efectiva.

Los programas de mediación entre iguales, se caracterizan por contar con alumnos que aprenden a comunicarse en situaciones de conflicto y a mediar entre iguales, introduciendo técnicas de escucha activa, comunicación y resolución de conflictos. Los objetivos de estos programas son (Cowie, 1995):

- Concienciar de la naturaleza positiva del conflicto.
- Aprender estrategias de resolución de conflictos.
- Poner en práctica estas estrategias en situaciones específicas.
- Desarrollar un acercamiento a largo plazo de la resolución de conflictos.

En este método alternativo al sistema de sanciones, las partes implicadas en el conflicto deben aceptar el proceso de mediación, para así llegar a un acuerdo pactado y firmado.

13.PRINCIPIOS Y HABILIDADES PARA LA MEDIACIÓN

Para que el proceso de mediación sea beneficioso y de lugar a una solución satisfactoria para ambas partes, es fundamental orientarse por unos principios y unas habilidades que lo posibiliten. Por lo que respecta a los principios, la gestión constructiva de conflictos implica la comprensión y la puesta en marcha de cuatro principios esenciales (Fhiser y Ury, 1980):

1. Centrarse en el conflicto y no en las personas: las partes en conflicto han de colaborar de manera conjunta en la solución del problema en vez de centrar sus esfuerzos en atacarse mutuamente.
2. Centrarse en intereses, no en posiciones: Se debe centrar el proceso en los intereses de los individuos, es decir, en aquellas motivaciones que subyacen a las posiciones que toman en un primer momento de la demanda. De este modo, si se conocen los intereses que mueven a cada uno será más fácil alcanzar una solución satisfactoria para ambos.
3. Generar soluciones con las que todos ganen: Para conseguir un acuerdo favorable es necesario que las soluciones propuestas tengan en cuenta los intereses que unen a ambos y mediar respecto a los intereses que difieran.
4. Usar criterios objetivos para la elección de una o varias soluciones: Se asegura un acuerdo idóneo siendo justo e imparcial, cuya solución beneficie a ambas partes y no perjudique a terceras personas.

Para que una mediación tenga éxito, se deben manejar a lo largo del proceso diferentes habilidades:

- **Habilidades de toma de perspectiva:** Es imprescindible que cada parte del conflicto se esfuerce por entender a la otra persona, y a su vez, facilitar que el otro se ponga en su lugar. Por tanto, La empatía permite que el conflicto sea más comprensible y la solución alcanzada sea más junta para ambas partes.
- **Habilidades comunicativas:** Es fundamental para el entendimiento entre las partes que se lleve a cabo un diálogo basado en el respeto, en el que ambos implicados expresen su punto de vista de manera educada, haciendo el esfuerzo por escucharse el uno al otro. Esta habilidad comunicativa básica en mediación es la denominada escucha activa. Escuchar de manera activa va a permitir a hacer ver a la otra persona, que se está interesado en lo que expresa y estamos intentando comprender lo que está diciendo. Para llevar a cabo esta habilidad, existen diferentes maneras, una de ellas puede ser de manera verbal a través de técnicas como parafrasear, resumir, hacer preguntas, aclarar, etc y, de manera no verbal, como por ejemplo, manteniendo un contacto visual, asentir con la cabeza, hacer rapport, etc.
- **Habilidades emocionales:** En los conflictos es característico que aparezcan un sinnúmero de sentimientos y emociones, desembocando en comportamientos compulsivos. Es por ello, necesaria esta habilidad para saber reconocer, en uno mismo o en los demás, este tipo de emociones que afloran y saber controlar los comportamientos negativos que se puedan derivar de ellas. De forma interna o externa aparecerán una serie de indicadores permitiendo así, el reconocimiento emocional y para lograr un control, se pueden emplear mensajes en yo, detener y modificar aquellos pensamientos distorsionadores o posponer el afrontamiento.
- **Habilidades de pensamiento creativo:** La creatividad es fundamental para la búsqueda de soluciones. Una de las técnicas más utilizadas y de más éxito en los procesos de mediación es, la lluvia de ideas, que consiste en generar ideas variadas sin juzgar si son favorables o no, una vez finalizada esta técnica por falta de ideas, se evalúan las propuestas y se decide cuales son las más adecuadas para el acuerdo.

- Habilidades de pensamiento crítico: Esta habilidad resulta importante al principio del proceso de mediación, en lo que se refiere al análisis del conflicto, uno debe ser crítico con la información que recibe, y en otro momento que se hace necesaria dicha habilidad, es al final del proceso, en lo que se refiere a la evaluación de las posibles soluciones, se ha de hacer bajo criterios como la imparcialidad y la objetividad.

14.EL PAPEL DEL MEDIADOR ESCOLAR

El mediador, desde una postura imparcial, es quien facilita el proceso de mediación y ayuda a las partes a que ellas mismas alcancen a través del diálogo y la comunicación un acuerdo satisfactorio para ambas.

El mediador escolar es una persona del centro educativo, personas del equipo directivo, del claustro de profesores, alumnos, padres, personal no docente, miembros del equipo de asesoramiento psicopedagógico, aunque se podría dar el caso de contar con mediadores externos a la comunidad educativa. En cualquier caso, esta persona es aceptada por las partes y adquirido una formación en mediación y las habilidades necesarias para facilitar el proceso.

El mediador debe ser: imparcial, es decir, no debe tener relación directa con el conflicto ni tener amistad o enemistad manifiesta con ninguna de las partes; neutral, debe velar por el equilibrio negociador de las partes, tiene el deber de informar a las partes, garantizar los derechos de las partes en conflicto, ha de garantizar la privacidad y confidencialidad del proceso; tiene la obligación de colaborar de buena fe en el acuerdo. Asimismo, debe establecer un buen clima, marcando las fases que caracterizan a la mediación, manejando unas habilidades y respetando unos principios que son los que conducirán hacia una salida constructiva del conflicto. De ahí el aspecto fundamental para el éxito del proceso sea la formación y la experiencia del mediador en este proceso, principios y habilidades.

En definitiva, la finalidad del mediador es tender puentes, al mismo tiempo que se intenta crear entre las personas implicadas un marco de comunicación que les ayude a

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

gestionar sus emociones y el conflicto y puedan llegar a un acuerdo por sí mismos, con la ayuda de la figura del mediador.

15. PROCEDIMIENTO PARA LA PUESTA EN MARCHA DE UN SERVICIO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

La mediación escolar, en estos últimos años, ha cogido impulso y cada vez son más los centros escolares que desarrollan experiencias en esta alternativa y el profesorado muestra mayor interés por la mediación, por perfeccionar en las áreas de la convivencia y la resolución de conflictos. De hecho, el último informe del Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar (2016), destaca la mediación escolar entre las medidas que se consideran necesarias para mejorar la convivencia escolar. Concretamente, la consideración conjunta de las necesidades más reconocidas para mejorar la convivencia, por los equipos directivos y por los departamentos de orientación, parece preciso dotar a los centros de:

1. Más recursos humanos con capacidad para trabajar en la mejora de la convivencia.
2. Formación del profesorado en temas de convivencia.
3. Equipos de mediación y resolución de conflictos a múltiples niveles.
4. Mayor coordinación entre equipos educativos, y especialmente con los departamentos didácticos.
5. Crear equipos de alumnos y alumnas a nivel de centro para mejorar la convivencia.
6. Implantar programas de prevención.
7. Disponer de herramientas de evaluación de la convivencia en el centro.

Una vez se haya decidido incorporar el sistema de mediación en la gestión de los conflictos en el centro, será necesario promocionar dicho sistema a la comunidad escolar, con el fin de que ésta apueste por implantarlo y así poder gestionar los problemas que puedan surgir en la convivencia del día a día del centro. Una vez realizada la sensibilización y considerar la viabilidad del programa, es necesario que la comunidad escolar interesada se forme en habilidades para capacitar a los futuros mediadores. Finalmente se crea el servicio de mediación con mediadores pertenecientes a la comunidad escolar que lo impulsen y se presenta el proyecto al claustro de profesores, a las familias y a los alumnos para promover la participación y desarrollar la experiencia del primer año.

La puesta en marcha de un servicio de mediación en un centro educativo implica, con carácter general, aún dependiendo del tipo de mediación escolar que se quiera desarrollar, son las siguientes ocho fases (Jones, 2001; Cerezo, 2015):

1. Formación del profesorado impulsor: Para iniciar un proceso de mediación, el profesorado interesado debe estar lo suficiente formado y motivado para poner en marcha el proyecto. Dicha formación puede ser recibida por el centro de formación permanente del profesorado o de cursos de sindicatos o de fundaciones u organizaciones.
2. Sensibilización para la aprobación del proyecto: El profesorado interesado en el desarrollo del proyecto deberá informar y sensibilizar al resto de profesorado sobre la mediación, su utilidad a todo el personal y obtener un apoyo social por parte de toda la comunidad educativa ya que es un prerrequisito para introducir la mediación en los centros educativos. Que haya una sensibilización hacia el programa y aclare la finalidad educativa que se persigue en relación con el desarrollo socioafectivo y la mejora de la convivencia en el centro. Para ello, se puede servir del modelo de lectura de la normativa sobre convivencia, con especial atención al capítulo IV del Decreto 51/2007 de derechos y deberes de los alumnos, referido a la mediación. También, teniendo en cuenta el preámbulo de dicho decreto, se deberá informar al resto de los miembros de la comunidad educativa, ya que establece que “Sobre la base de derechos y deberes que se reconocen a los alumnos, se afirma la responsabilidad que corresponde a toda la

comunidad educativa en la mejora de la convivencia escolar”. Para poner en marcha el proyecto será necesaria la aprobación del equipo directivo, del claustro de profesores y del consejo escolar.

3. Planificación: Se ha de nombrar un responsable del proyecto y se ha de crear un grupo de profesores para prever qué tipo de mediación escolar se va a llevar a cabo; la selección de los mediadores; los contenidos a tratar; así como el momento y lugar de las mediaciones.
4. Captación y selección de los mediadores: En este proceso, según el decreto 51/2007 dice en su artículo 43.c: “Podrá ser mediador cualquier miembro de la comunidad educativa que lo desee, siempre y cuando haya recibido la formación adecuada para su desempeño”. Por tanto, cualquier miembro de la comunidad educativa se puede animar a participar como mediadores. Existen diferentes maneras de seleccionar mediadores, se pueden buscar voluntarios y seleccionar a aquellas personas que reúnan una serie de actitudes y habilidades idóneas para ser mediadores o directamente seleccionar a aquellos alumnos considerados más idóneos para ser mediadores. Aunque los centros escolares optan por una u otra modalidad, también suelen tener presente al resto de alumnado en la formación en resolución de conflictos, siendo partícipe, si así lo desea, en otras funciones como de difusión, identificación o derivación de posibles casos de mediación. En definitiva, sus miembros serán quien impulsen el funcionamiento y organización del programa en colaboración con un coordinador encargado de planificar el programa.
5. Formación de mediadores: Partiendo del conocimiento previo tanto del plan de convivencia, como de la estrategia de la mediación, se ofrecerá a toda la comunidad escolar la posibilidad de formarse para realizar tareas de mediación en conflictos, en base al artículo 43.c del Decreto de derechos y deberes, descrito en el punto anterior. Es necesario que los estudiantes comprendan desde el principio en qué consiste la mediación y reciban información adecuada acerca de sus principios y acerca del funcionamiento del programa. Los programas de formación incluyen contenidos acerca del concepto de mediación, el proceso de la resolución de conflictos, las habilidades necesarias para la mediación y una

última fase en la que se pone en práctica las habilidades aprendidas. La metodología suele ser activa y dinámica a través de juegos y puestas en escena de resolución de casos.

Además del aprendizaje y la práctica se ha de tener en cuenta los niveles de desarrollo cognitivo, afectivo y social. Se afirma que no es hasta el tercer ciclo de primaria, entre los 10 y 11 años, cuando el alumno adquiere el grado de madurez y desarrollo necesario para llevar a cabo la mediación (Villaescusa, 2010, p.192). En cursos inferiores, los programas y actividades dirigidos al entrenamiento de la empatía, de desarrollo de la cooperación y de otras habilidades comunicativas y sociales crearán condiciones previas muy favorables para el posterior aprendizaje del procedimiento de mediación. En secundaria se incide más en las habilidades necesarias para la mediación

A continuación se hace referencia a los modos de distribuir los contenidos de la mediación escolar en el currículo:

- Los enfoques cadre y whole (Association for Conflict Resolution,ACR) Son dos enfoques diferentes de la mediación entre iguales. Por un lado, el enfoque cadre supone el entrenamiento de un pequeño grupo de alumnos, en un taller de varios días o meses, para que puedan ayudar al resto de sus iguales a resolver los conflictos. En cambio, el enfoque Whole implica el entrenamiento y capacitación en gestión de conflictos a toda la comunidad educativa.
- El enfoque autocontenido y el enfoque integrado (Alzate, 2005) El enfoque autocontenido consiste en que la selección de actividades para la formación en resolución de conflictos y mediación, alcance al mayor número de estudiantes. Desde el enfoque integrado los profesores intentan incluir en el currículo la enseñanza conjunto a los procedimientos de resolución de conflictos y de mediación.
- Las modalidades de integración en el currículo según Boqué (2007). Boqué establece diferentes modelos: el modelo extracurricular: la

mediación forma parte de un trabajo especializado a través de campañas, taller o jornadas; el modelo monocurricular: se organizan los contenidos como un área independiente; en el modelo crosscurricular se trabaja la mediación como un eje transversal en todas las áreas, y por último, el modelo transcurre se infiltra en todas las actividades posibles en el centro.

6. Difusión del servicio que se oferta: Se debe a hacer llegar a la comunidad educativa en qué consiste la mediación, comprendan bien el programa y sepan cómo aplicarlo. Para ello se podrán aprovechar las reuniones de equipo docente para informar al profesorado, al alumnado a través de unas sesiones de tutoría, carteles o folletos y a las familias a través del tutor o de la Asociación de Madres y Padres de Alumno, por medio de reuniones o por escrito.
7. Inicio y desarrollo del servicio: Una vez iniciado el proceso será necesario que se realicen reuniones periódicas entre los mediadores y las personas responsables e impulsoras del proyecto.
8. Evaluación: En las reuniones periódicas, el quipo mediador evalúa el desarrollo del proceso de mediación y valora aquellas dificultades que pueda presentar el proyecto, así como aquellos aspectos a mantener o mejorar en él. Aparte de esta evaluación continua, sería necesaria una memoria anual final, que recogiera aquellos aspectos a nivel cuantitativo, en cuanto se refiere al número de conflictos mediados y acuerdos alcanzados, o sobre el numero de amonestaciones, comparando grupos y a través del tiempo y, también, de manera cualitativa, medir comportamientos, habilidades a través de entrevistas, observaciones, evaluar la satisfacción de los mediados, tener en cuenta la opinión de los mediadores, y en general de la comunidad educativa, en cuanto al desarrollo del programa.

Cohen (2005) describe cinco métodos para evaluar los programas de mediación de menor a mayor complejidad de diseño. Se describe a continuación:

- El programa monotorizado: valora cómo está siendo la puesta en marcha del programa. Se controla el número de mediaciones, los tipos de conflictos mediados, los acuerdos alcanzados.
- El diseño experimental: se mide el impacto de la mediación sobre los alumnos. Un grupo recibe el entrenamiento en mediación y el otro grupo hace de control.
- El diseño matching: se establecen grupos y se comparan, por ejemplo, se compara a estudiantes mediadores de los que no lo son, colegios que tienen un programa de mediación a los que no.
- El diseño pretest y postest: se establecen a priori intervalos de tiempo y se toman medidas del mismo grupo de alumnos para valorar si ha tenido algún cambio como consecuencia del programa.

Cuando un centro educativo desarrolla una línea de trabajo en mediación, las personas perciben que desde su entorno se da importancia a las relaciones interpersonales y al modo en que afrontan los conflictos (Ibarrola e Iriarte, 2012). Todos los miembros de la comunidad educativa, tanto los que se entrenan en habilidades de resolución de conflictos como aquellos que reciben el apoyo, aprenden una serie de valores, principios y habilidades esenciales válidos para poner en práctica en cualquier aspecto y ámbito de la vida, también, aprenden a que existen otras posibles soluciones a los conflictos más pacíficas y armoniosas; todo ello favorece un desarrollo socioafectivo en un periodo fundamental de su desarrollo.

No obstante, no siempre es posible desarrollar un servicio de mediación institucionalizado en el centro, como todo cambio y novedad puede crear algunos recelos, aparte de que requiere de un gran compromiso por parte de los miembros de la comunidad educativa, ya que se trata de un proceso complejo y esto hace que se produzcan algunas reticencias a su implantación. Por tanto, es fundamental y necesaria la implicación de toda la comunidad educativa, para que la integración del programa de mediación escolar sea algo trascendental e influya positivamente en el entorno

16.BENEFICIOS E INCONVENIENTES DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

Es evidente que en un centro educativo, al implantar un programa de mediación, no quiere decir que todos los conflictos vayan a desaparecer y garantizar un buen clima escolar y un desarrollo personal de los alumnos. Cada centro escolar tiene sus particularidades, necesidades, existen muchos aspectos que influyen en el modo en el que se introduzca la mediación escolar o se evalúe, por lo que cada experiencia es única y según se desarrolle así alcanzará unos resultados u otros.

Al inicio, al hablar del conflicto, se incide en que éste en sí no hay que verlo como algo negativo sino como una oportunidad para el cambio y para llegar a acuerdos constructivos. Otra de las ideas que se destacan, son las consecuencias derivadas de un conflicto en función de cómo se afronten los problemas, pudiendo obtener una serie de inconvenientes o beneficios para la educación, como se muestra en el siguiente cuadro (Binaburo y Muñoz, 2007):

SEGÚN COMO AFRONTEMOS UN CONFLICTO	
EFFECTOS NEGATIVOS	POTENCIAL EDUCATIVO
<ul style="list-style-type: none">- Deterioro del clima social.- Pérdida de motivación.- Tendencia a buscar culpables de las experiencias desagradables.- Distorsión del flujo de comunicación.- Postura defensiva y agresiva hacia las partes de las que se desconfía.- Dificultad de empatizar.- Se toman decisiones de poca calidad.- Tendencia a evitar a personas que se	<ul style="list-style-type: none">- Aprendemos a tomar decisiones y a actuar.- Estimulamos el pensamiento reflexivo.- Aprendemos a afrontar la realidad y a recuperarnos de la adversidad.- Descubrimos que todos podemos ganar.- Aprendemos a valorarnos a nosotros mismo y valorar las diferencias.- Aprendemos más sobre nosotros mismo y las demás personas.- Disfrutamos más el tiempo que pasamos juntos.

consideran como hostiles. - Pérdida de energía en el logro de los objetivos. - Se imponen las decisiones.	- Aprendemos a generar relaciones sólidas y duraderas. - Incrementamos nuestra motivación para aprender.
---	---

Según como afrontemos un conflicto. Inconvenientes y beneficios.

(Tomado de Binaburo y Muñoz, 2007)

La puesta en marcha de un servicio de mediación escolar supone un cambio en el centro. Le permite enfatizar la convivencia, repercutiendo, además, en lo académico. Aparte, el centro utiliza un modelo de reparación y de responsabilización en contra de un modelo sancionador. A corto plazo, este servicio, facilita solucionar los problemas originarios en el ámbito educativo de manera positiva, aunque, principalmente los beneficios suelen destacar a medio largo plazo y asimismo, permite a toda la comunidad educativa, no sólo al equipo de mediación, adquirir una serie de habilidades que les permitan resolver y gestionar los conflictos de manera positiva y constructiva. Debido a sus resultados a medio-largo plazo, son escasos los estudios ofrecidos para concretar la eficacia de la mediación escolar. No obstante, existen algunos programas de mediación escolar, tanto a nivel internacional como nacional, que demuestran los resultados sobre la eficacia de dichos programas.

A nivel internacional, destaca el estudio realizado por Burrell, Zirbel y Allen (2009). Estos autores revisaron y evaluaron más de 3000 mediaciones de 18 estudios, y llegaron a varias terminaciones: De las mediaciones llevadas a cabo, un 94% habían alcanzado un acuerdo; un 89% de los mediados estaban satisfechos con el acuerdo; su aplicación mejora el clima escolar y académico, disminuye de manera favorable las amonestaciones y otras medidas disciplinarias; mejora el entendimiento de los conflictos interpersonales, así como su gestión y resolución de manera positiva y mejoran sus habilidades, transfiriéndolas al ámbito familiar.

En España, algunos de los programas de mediación más eficaces en contextos educativos son los siguientes:

- Galán, Mas y Torregro (2008) evalúan el impacto de su Proyecto de mediación y tratamiento de conflictos desde un modelo integrado de gestión de la convivencia en centros educativos. Entre otros resultados obtenidos de los 24 centros educativos en los que se ha desarrollado, el 96% valora positivamente el impacto del programa en el centro. Un 87% del profesorado opina que ha mejorado el clima escolar y el 70% de los alumnos considera que se han reducido los conflictos. El 83% del alumnado quedaron satisfechos con los acuerdos obtenidos. Aunque, los resultados son positivos, para llegar a alcanzar dichos resultados, la experiencia de cada centro coincide en que los cambios son lentos con mejoras a medio-largo plazo.
- Carrasco, Hernández y Ripoll (2012): A través de la aplicación de un cuestionario a alumnos mediados de un instituto de educación secundaria en Alicante, mostraron que dichos alumnos estaban satisfechos con la ayuda recibida y se sentían agradecidos a la iniciativa de la implantación del programa.
- Villanueva, Usó y Adrián (2013) compararon dos centros, uno en el que disponían de un programa de mediación y el otro sin programa. Observaron con tal comparación que aquel que contaba con un servicio de mediación habían mejorado las actitudes de convivencia, mientras que en el otro no se observó ningún cambio.
- García-Longoria y Vázquez (2013): estos autores confrontaron la manera en la que tienen de resolver los conflictos el alumnado mediador frente a aquellos estudiantes no mediadores. Descubrieron que el alumnado no mediador tendía a evitar los conflictos, centrarse en sus posiciones en vez de ponerse en el lugar de sus compañeros y entender el conflicto. En cambio, el alumnado mediador tenía una mayor predisposición a resolver los conflictos y a poner en práctica con el otro la habilidad empática.

- Ibarrola y García (2011), En los resultados de su estudio sobre el impacto de la mediación escolar en profesores mediadores, alumnos mediadores y alumnos mediados llegaron a las siguientes conclusiones: los profesores mediadores que participaron en el estudio consideraron que sobre todo la mediación ha servido para solucionar los conflictos, dar importancia a las relaciones y al modo de solucionar los conflictos de convivencia. Los alumnos mediadores, de acuerdo con lo expresado por los profesores, coinciden en que la mediación ha permitido favorecer la convivencia y los alumnos mediados han sentido el apoyo social, algo relevante para ellos, aumenta el respeto entre los compañeros y fortalece la convivencia.
- Por último, otro estudio e las autoras Ibarrola e Iriarte (2014), valoran en un instituto de Navarra a dos grupos de estudiantes, uno de ellos mediadores y otro de ellos mediados. Pretenden con esta valoración recopilar aquellas competencias que ambos grupos han adquirido a lo largo del proyecto. El grupo de mediadores manifiestan que, ante un conflicto, han aprendido a ser más respetuosos, a saber escuchar la versión del otro, sin dejarse llevar por su opinión personal. Consideran tener mayores recursos y alternativas a la hora de enfrentarse a un problema. En el grupo de los mediados, indican que la mediación les ha hecho ver la responsabilidad que tiene cada uno de resolver sus propios conflictos. Les ha ayudado a comprender mejor a la otra persona, a ser más pacientes, a diferenciar lo justo de lo injusto, a pararse y valorar las consecuencias que pueda tener ciertas conductas no adecuadas. Para ambos grupos el programa de mediación ha servido para ayudar a resolver conflictos que podían haber desembocado en situaciones más graves.

Por tanto, toda la comunidad educativa sale beneficiada con la implementación de los programas de mediación escolar. En definitiva, los beneficios evaluados, ponen de manifiesto mejoras tanto en el desarrollo socioafectivo como en el clima social: se otorga una calidad educativa, disminuyen los incidentes por violencia, los conflictos entre grupos de estudiantes, el numero de partes de indisciplina y el tiempo que el profesor dedica a los problemas, mejoran la empatía, las habilidades de solución de conflictos, las habilidades comunicativas, la autorregulación emocional, la autoestima,

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

el cuidado y respeto en la comunidad educativa, la responsabilidad sobre el propio comportamiento, las actitudes hacia los conflictos son más positivas y se intensifican los comportamientos de cooperación.

En definitiva, la mediación escolar se presenta, como un método con cualidades educativas que puede tener un impacto positivo sobre el clima escolar aumentando así el sentimiento de pertenencia al grupo y mejorando la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa (Ibarrola e Iriarte, 2012).

CAPÍTULO II: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 Denominación

“Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria”

1.2 Población que va a ser objetivo del programa.

La población objetivo del proyecto será el alumnado y profesorado.

1.3 Localización espacial

Este proyecto se llevará a cabo en cualquier centro de Educación Primaria.

1.4 Organización objeto del programa

Seis sesiones en horario de tutoría en el periodo optado por el centro educativo.

1.5 Responsable de la ejecución

La persona responsable de la ejecución del programa será una persona externa al centro formada y especializada en mediación y resolución de conflictos.

2. FUNDAMENTACIÓN

En nuestra sociedad actual, debido a una mayor visibilidad de los problemas de convivencia en los centros educativos, como consecuencia ha originado un estado general de preocupación y alarma social, convirtiendo la convivencia escolar en uno de los temas clave en educación.

La expresión problemas de convivencia se emplea de manera inespecífica para referirse generalmente a conductas agresivas, disruptivas, faltas de disciplina,

absentismo, falta de interés por el estudio, falta de respeto en las relaciones, etc. (Calvo, 2003). Entre ellas, las conductas agresivas han adquirido gran protagonismo en la última década, pero en los centros escolares, como afirman Ibarrola e Iriarte, (2012) existen diversos problemas de relaciones interpersonales que no llegan a cursar con violencia y afectan al desarrollo sociopersonal de los alumnos y al clima del centro.

Los conflictos ignorados o reprimidos tienen un coste elevado que se manifiesta en un aumento de la tensión interpersonal, en la progresiva extensión del conflicto a todo el centro, en un riesgo a que el tema se magnifique, con el consiguiente empeoramiento de la situación, desmotivación general y pérdida de cohesión intergrupala y efectividad. (Boqué, 2007, p.60)

De ahí que se considere necesario desarrollar una intervención educativa orientada a la prevención de la violencia, la resolución de los conflictos y el desarrollo de un clima de convivencia pacífico en los centros educativos. Como señalan García-Hierro y Cubo Delgado (2009), las graves repercusiones que sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje tienen los problemas de convivencia escolar, de comunicación, de absentismo escolar, de malestar entre el profesorado, etc., reclaman una urgente intervención.

La preocupación social por el aumento de la conflictividad en las aulas, la necesidad de educar en la gestión pacífica de los conflictos y actuar en pro de la mejora de la convivencia en los centros educativos, se ha venido reflejando en la legislación europea, estatal y autonómica de los últimos años.

A nivel internacional, el Informe de la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI, presidida por Delors (1996), insiste en cuatro pilares fundamentales como bases de la educación: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a convivir y aprender a ser. Concretamente, señala la necesidad de que los alumnos aprendan en la escuela a convivir más allá del estricto campo del conocimiento.

Por otro lado la Carta de Recomendación 12 (2002), del Comité de Ministros del

Consejo de Europa a los estados miembros, recomienda, en su apartado tres, a los Gobiernos de los Estados miembro que “hagan de la educación para la ciudadanía democrática un objetivo prioritario de las políticas y reformas educativas”. También, inciden en que “ convendría poner en práctica los enfoques educativos y métodos pedagógicos que tengan por objeto enseñar a vivir juntos en una sociedad democrática”, a través de adquirir una serie capacidades para: resolver los conflictos de manera no violenta; argumentar para defender el propio punto de vista; escuchar, comprender e interpretar los argumentos de los demás; reconocer y aceptar las diferencias; elegir, considerar alternativas y someterlas a un análisis ético; asumir responsabilidades compartidas; establecer relaciones constructivas y no agresivas con los demás; desarrollar un espíritu crítico con respecto a la información.

En el ámbito nacional, la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral Contra la Violencia de Género, que también recoge la voluntad de potenciar la resolución pacífica de conflictos, establece en su artículo 4.1 “el sistema educativo español incluirá, dentro de sus principios de calidad, la eliminación de los obstáculos que dificultan la plena igualdad entre hombres y mujeres y la formación para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos”. En los siguientes apartados del mismo artículo, resalta la importancia de la formación en capacidades y habilidades para la prevención y resolución de conflictos, abarcando desde educación infantil, primaria, secundaria hasta la universidad.

La Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de Fomento de la Educación y la Cultura de la Paz, en su artículo 2 establece: “Corresponde al Gobierno, para la realización de los fines mencionados en materia de cultura de paz: 7) Promover la formación especializada de hombres y mujeres en técnicas de resolución de conflictos, negociación y mediación”.

La ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE) recoge la competencia social y ciudadana y considera principios del sistema educativo la educación para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos, así como la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social. En referencia a la educación primaria, según el artículo 17.c plantea como uno de los objetivos “Adquirir habilidades para la prevención y para la resolución pacífica de conflictos, que les

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

permitan desenvolverse con autonomía en el ámbito familiar y doméstico, así como en los grupos sociales con los que se relacionan”.

Además de estas leyes estatales, hay que tener en cuenta la normativa autonómica, en este caso de Castilla y León, la Orden EDU/1921/2007, de 27 de noviembre, por la que se establecen medidas y actuaciones para la promoción y mejora de la convivencia en los centros educativos de Castilla y León. Y, el Decreto 51/2007 de 17 de mayo, por el que se regulan los derechos y deberes de los alumnos y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, y se establecen las normas de convivencia y disciplina en los centros educativos de Castilla y León.

Aparte en Castilla y León, con la aprobación del Decreto 8/2006, de 16 de febrero, se creaba el Observatorio para la Convivencia Escolar de Castilla y León, para hacer frente a la mejora de la convivencia escolar en los centros educativos. Incluso el último informe del Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar (2016), destaca la mediación escolar entre las medidas que se consideran necesarias para mejorar la convivencia. Concretamente, destaca como necesidades para mejorar la convivencia, por los equipos directivos y por los departamentos de orientación, las siguientes:

1. Más recursos humanos con capacidad para trabajar en la mejora de la convivencia.
2. Formación del profesorado en temas de convivencia
3. Equipos de mediación y resolución de conflictos a múltiples niveles.
4. Mayor coordinación entre equipos educativos, y especialmente con los departamentos didácticos.
5. Crear equipos de alumnos y alumnas a nivel de centro para mejorar la convivencia
6. Implantar programas de prevención.
7. Disponer de herramientas de evaluación de la convivencia en el centro

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

La materia legislativa no sólo contempla y da preferencia a la convivencia y la resolución de conflictos, sino que la facilita a través de algunas iniciativas, el Plan de Mejora de la Convivencia, la introducción de las competencias básicas en el currículo, y permiten la aplicación de la mediación escolar.

La mediación escolar es un método de resolución de conflictos aplicable a las situaciones en las que las partes han llegado a un punto en el que no pueden resolver por sí mismas el problema y necesitan de la ayuda de un tercero para poder llegar a un acuerdo. Esta mediación centrada en la convivencia escolar, se puede incluir en su Plan de Convivencia para prevenir, mediar y resolver los conflictos que pudieran plantearse en el centro entre los distintos miembros de la comunidad educativa.

Cabe destacar que la mediación no sustituye al conjunto de normas que elabora un centro escolar a través de su Plan de Convivencia, pero sí es un método constructivo para resolver conflictos que se complementa considerándolo como un recurso más. Como señala Boqué (2005), el empleo de una sanción correspondiente, aun siendo necesaria, no hace que el alumno reflexione de su actitud. En cambio la mediación le hace partícipe y responsable de sus conductas, asumiendo el control de su conducta y dirigiéndola hacia una mejora.

La mediación escolar no solo es útil para intervenir y facilitar los procesos de resolución de conflictos que surgen en la convivencia cotidiana, sino que además previene, constituye una oportunidad de desarrollo personal para quienes la protagonizan y una posibilidad de mejorar la convivencia en todo el centro escolar.

De acuerdo con Fernández (2001), progresivamente la escuela se ha ido quedando más y más rezagada respecto a una serie de conocimientos, habilidad y actitudes necesarios para que el niño o adolescente se desenvuelvan en la sociedad en que les toca vivir. Aparte, hay que tener en cuenta que, en algunos colegios aún continúan arraigados a la vía sancionadora.

Por tanto, la educación en los centros escolares va más allá de enseñar contenidos, educación también es formar personas. La escuela tiene el reto de educar para la vida, esto supone facilitar a los alumnos los instrumentos necesarios para que éstos sean

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

capaces de tener una buena autoestima, de tomar decisiones responsables, de relacionarse adecuadamente con los demás, de resolver los conflictos de forma positiva y más adecuada, es decir, todo aquello que forma parte de las habilidades sociales (Ibarrola e Iriarte, 2012).

Por todo ello, se considera fundamental implementar la mediación en los centros educativos. La mediación escolar constituye una estrategia más de mejora de la convivencia y favorece el aprendizaje de las habilidades sociales necesarias para mejorar la convivencia. En cualquier caso, para ello es necesario contar con la implicación de toda la comunidad educativa, sino su integración será superficial y probablemente no influirá tan positivamente en el entorno (Torrego, 2006).

En la medida que el centro educativo acepta la existencia de conflictos o la posibilidad de que surjan y abre una vía educativa para afrontarlos positivamente, como es el caso de la mediación escolar, el centro educativo demuestra que da importancia a las personas y al entorno y crea las condiciones propicias para gestionar los conflictos. Como afirman Ibarrola e Iriarte (2012), la existencia de un equipo de mediación en el centro se convierte así en una instancia de prevención en sí misma.

En definitiva, la mediación tiene un importante papel educativo puesto que aprende toda la comunidad educativa el carácter positivo del conflicto, así como las habilidades para gestionarlo de manera constructiva, favoreciendo a la mejor del clima de la convivencia escolar.

3. OBJETIVOS

Objetivo general

- Promover la implantación de un programa para alumnos de educación primaria que prevenga los conflictos a través de la mediación escolar.

Objetivos específicos

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

- Dar a conocer el proceso de la mediación escolar como alternativa a la resolución de conflictos.
- Tomar conciencia de lo que son los conflictos y lo que implican.
- Facilitar estrategias y habilidades útiles para prevenir y/o afrontar los conflictos.
- Favorecer un buen clima de convivencia en el centro educativo.
- Crear un servicio de mediación escolar.

4. CONTENIDOS Y ACTIVIDADES

Los contenidos que se van a trabajar mediante las diferentes actividades para conseguir los objetivos planteados son los siguientes:

- Presentación e introducción a la mediación.
- Comprensión del conflicto.
- Habilidades para una comunicación eficaz.
- Expresión de emociones y sentimientos.
- Habilidades de pensamiento.
- Convivencia pacífica.
- Proceso de mediación.

Los contenidos a seguir se organizan en seis sesiones:

1º SESIÓN.- Presentación e introducción a la mediación. Comprensión del conflicto.

Objetivos:

- Dar a conocer y sensibilizar sobre el proceso de mediación.
- Observar y reflexionar sobre la dinámica del conflicto.
- Advertir la dificultad de llegar a un acuerdo a partir de diferentes percepciones.

Actividades a desarrollar:

- Explicación de la mediación y en qué consiste, concepto de conflicto, maneras de afrontar los conflictos e interpretación perceptiva a través de una presentación power point.
- “Percepciones” (Ver Anexo II).

Se pone a través del proyector diferentes imágenes de ilusiones ópticas. Se pide a los alumnos que indiquen lo que ven en el visionado de imágenes y se pongan de acuerdo. Seguidamente se valora con el grupo que hay varias formas de interpretar las imágenes y todas son válidas. Se obtendrá una percepción diferente sobre la misma imagen que servirá como reflexión. Cada persona tiene un punto de vista particular sobre la realidad.

- “Historia de los burros” (Ver Anexo III)

Reflexión de los diferentes estilos que existen en la resolución de conflictos. Se pide a los alumnos que realicen una explicación del dibujo y lo relacionen con la siguiente frase “Ante una situación de conflicto solemos huir o atacar, olvidándonos de la reacción más humana que es pensar, escuchar y hablar”.

- Visionados de los videos “El puente” y las “Leyes de la percepción en tres minutos”

Corto “El puente” ayuda a pensar en los beneficios de la mediación y las “Leyes de la percepción en tres minutos” explica la teoría de la percepción visual, como el cerebro percibe y organiza los elementos que nos rodean.

Materiales:

- Ordenador
- Proyector
- Altavoces

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

- Videos “El puente” y las “Leyes de la percepción

2º SESIÓN: Habilidades para una comunicación eficaz.

Objetivos:

- Descubrir que la comunicación deficiente puede originar conflictos.
- Valorar la existencia de diferentes estilos de comunicación.
- Captar la importancia del lenguaje.
- Prestar atención al lenguaje no verbal y verbal.
- Aprender a expresarse asertivamente.
- Mostrar empatía.

Actividades a desarrollar:

- Experimento “La manzana”:

Se escogen dos manzanas y antes de entrar al aula, se deja caer una de ellas varias veces al suelo, con delicadez para que no se estropeará por fuera. Al entrar al aula, se enseñan las dos manzanas, se pide que insulten a una de las manzanas (la que previamente se había golpeado). Y a la otra manzana, se les pide que digan cosas bonitas. Seguidamente, se abre las dos manzanas mostrando como a la manzana a la que le dijeron cosas feas esta estropeada por dentro a diferencia de la otra. De esta forma, los alumnos reflexionan sobre el poder de las palabras y la importancia de llevar a cabo una comunicación eficaz.

Autora: Dutton, R. Extraído de: <https://www.guiainfantil.com/blog/educacion/bullying/una-maestra-explica-con-dos-manzanas-que-es-el-bullying/>

- “El rumor” (Ver Anexo IV).

Salen cinco voluntarios fuera del aula, cuando el que se quede dentro del aula haya leído el texto del granjero mediante la pantalla de power point, para que así lo vean el resto de sus compañeros, uno de los de fuera pasará para escuchar la historia que

le tiene que contar el compañero que se quedó en el aula, éste se la contará al segundo que entre y así sucesivamente. Reflexión: Importancia de escuchar con atención, cada uno tiene una manera de contar e interpretar la información, una mala comunicación puede crear problemas, etc.

- Juego de mímica.

Se pide que salgan seis personas voluntarias y por parejas, tendrán que comunicarse el uno al otro una frase e intentar descifrarla con preguntas de si o no. Se avisa que pueden utilizar cualquier tipo de comunicación excepto el uso de la palabra. Las frases que tienen que transmitir son: Tengo una mota de polvo en el ojo y me molesta y si sales por la puerta, estás solo, no habrá nadie. Se valora el canal de comunicación utilizado, las dificultades para comunicarse y si se han dado cuenta que se prohíbe hablar pero no escribir. Al finalizar, considerar que es imposible no comunicar y la importancia de la comunicación tanto verbal como no verbal y la coherencia que ha de haber entre ambas para evitar distorsiones en el mensaje transmitido.

Adaptado de Boqué, M.C. (2002). Guía mediación escolar: programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años.

- “La asertividad”

Elaboramos con la participación del grupo respuestas asertivas a diferentes situaciones:

- ✓ Estás en clase. Tu amigo te habla continuamente de sus cosas, y tú quieres atender. Además el profesor os puede sancionar a los dos porque sois los que más habláis en clase. ¿Qué le dices?
- ✓ Un chico te ha dicho que te esperará con su grupo a la salida de clase. Te quieren romper la cara porque no les has dado el bocadillo. Te están intimidando y necesitas ayuda.

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

- ✓ Tu amiga te dice que eres una traidora porque no le has dejado copiar los deberes. Tú no quieres discutir.
- ✓ Sin querer has pisado a un compañero. Te ha dicho que eres un «patoso». ¿Qué le respondes?

Has oído que uno de tus compañeros de clase va diciendo por ahí que has sacado buena nota en matemáticas porque has copiado en el examen. ¿Cómo actuarías?

Se evalúa cómo actuarían si de manera agresiva, pasiva o asertiva. A modo de reflexión, tienen que tener en cuenta que evitar o responder con agresividad no conduce a soluciones constructivas y que tenemos derechos a expresar nuestros sentimientos sin ofender a nadie.

Fuente: Boqué, M.C. (2002). Guía mediación escolar: programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años.

- “¿Cómo ponerse en lugar del otro?”

Se pide que recuerden algún incidente que diera lugar a un conflicto con una persona y que intenten describir lo ocurrido desde su punto de vista, intentando reexperimentar cómo se sintieron, y a continuación, intentar ponerse en el lugar del otro y expresar lo que pudo haber sentido si fuera él. Otra opción a añadir es que algunos de los compañeros actúen como observadores del relato y describan cómo ven de manera imparcial la situación.

Fuente: Procumedia. Taller de mediación escolar ¿Quieres ser mediador?

Materiales:

- Manzanas

3º SESIÓN: Expresión de emociones y sentimientos.

Objetivos:

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

- Aprender a valorar los sentimientos de las otras personas.
- Enriquecer el vocabulario relativo a la expresión de los sentimientos.
- Asociar la expresión de las emociones con el lenguaje no verbal.

Actividades a desarrollar:

- “Paisaje de emociones”

Divididos en pequeños grupos de cuatro o cinco personas, se elige e interpreta una emoción. Los miembros del grupo salen frente a los demás, y se representan con el cuerpo, en silencio, su papel en la emoción elegida, conformando entre todos un cuadro escénico que simboliza esa emoción. Los miembros del grupo van saliendo uno a uno por orden y van representando. Cada miembro se integra en el cuadro viviente para dar forma a un paisaje emocional que refleje la emoción que han elegido. Una vez finalizado los demás grupos tienen que adivinar de qué emoción se trata.

Fuente: Quintanal, J. Taller: Emociones y vivencias para una buena formación. Dinámica de grupos.

- “La oca de las emociones” (Ver Anexo V)

El presente juego, basado en el clásico “juego de la oca”, es una aplicación didáctica para aprender y trabajar las emociones y sentimientos. El juego está pensado para cuatro o cinco personas. En el tablero del juego se diferencian tres tipos de casillas: Casillas “Alegría”, cuando se cae en esta casilla el jugador dice “de alegría en alegría y tipo porque tenga un buen día”, y se traslada a la siguiente casilla de alegría; y las casillas de las emociones - sentimientos y de la inteligencia emocional, las instrucciones para estas casillas, están en dos tarjetas, en dichas tarjetas se explica lo que deben hacer con respecto a cada número del dado. Si durante el juego, se tiene dudas de las emociones y sentimientos, se puede consultar el glosario emocional que se adjunta en los anexos, donde se explica cada emoción.

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

- Visionado corto “Sólo respira”.

Está basado en la experiencia de los pequeños y en su comprensión neuro-lingüística de las emociones más complejas y se refieren a ellas cómo reaccionan y ofrecen estrategias para afrontar y lidiar con estas emociones. Se pone en común qué manera habitual tienen de afrontar las emociones y si utilizan alguna estrategia.

Materiales:

- Tablero, tarjetas, fichas y dados para el juego la oca de las emociones
- Ordenador
- Proyector
- Altavoces
- Video “Sólo respira”

4º SESIÓN: Habilidades de pensamiento.

Objetivos:

- Diferenciar entre posiciones, intereses y necesidades.
- Practicar la toma de decisiones.
- Construir un acuerdo con la participación de todo el grupo.

Actividades a desarrollar:

- Visionado corto “El sándwich de Mariana”

Este corto muestra la historia de Mariana, una niña de 10 años que sufre de abuso y maltrato en la escuela a manos de Isabel, quien apenas es 3 años mayor que ella. Cierta día, cansada de la situación, Mariana decide seguir a su verdugo hasta su hogar sólo para descubrir que Isabel, pese a que no lo parezca, es una víctima más

en una cadena de agresión al interior de su familia. A través de él, el grupo, analiza las posiciones, intereses y necesidades de sus protagonistas.

- El juego de la naranja (Ver Anexo VI):

Se divide a la clase en parejas y a cada una de ellas se le ofrece un texto y una naranja. Una vez leído el texto, se pide a los participantes que en cinco minutos resuelvan el conflicto que se les ha planteado. A continuación, se hace una puesta en común con las soluciones que cada pareja ha encontrado.

Se valoran los siguientes aspectos: ¿Se estableció un diálogo entre los miembros de la pareja para buscar la solución al problema? ¿Qué tipo de soluciones se han presentado? ¿Cuál os parece la más adecuada?, ¿por qué?.

Para concluir, se transmite la siguiente idea: el conflicto se puede solucionar de forma satisfactoria para ambas partes, si en lugar de quedarnos en el nivel de las posiciones (¿qué quieres?), descendemos al nivel de los intereses (¿para qué lo quieres?). Ambas partes quieren la mandarina, pero una necesita la piel y otra el zumo, con lo cual ambos intereses pueden ser satisfechos.

- “El autocar”

Se propone la situación siguiente: “Jaime y David te han pedido que te sientes con ellos en el autocar el día de la excursión. Los dos son buenos amigos tuyos y si te sientas con uno el otro se quedará sin pareja. ¿Con quién te sentarás?”. Se determinan cuáles son los intereses que plantea la situación: ir de excursión y quedar bien con los amigos. Seguidamente, todo el grupo propone posibles soluciones. Se comentan las diferentes elecciones. Finalizamos con las siguientes conclusiones: tomar decisiones requiere pensar en varias opciones, escoger las mejores, analizarlas y, finalmente, optar por una.

Fuente: Boqué, M.C. (2002). Guía mediación escolar: programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años.

- “La balsa”

Se plantea al grupo la siguiente situación “Naufraga un barco en alta mar y, a consecuencia del naufragio, sobreviven seis personas: un niño de diez años, una mujer embarazada, una cantante famosa muy querida, un carpintero padre de cuatro hijos, un científico judío a punto de descubrir la cura del cáncer y un misionero negro que lleva una red humanitaria en África. La climatología empeora y las condiciones de la barca se agravan, sólo hay sitio para cinco plazas. ¿A quiénes salvarías tú?”. A continuación, deben pensar de manera personal y luego poner en común con el grupo a quién elegiría. Tener en cuenta que no hay ninguna solución del todo buena, por lo que se debe argumentar y justificar el por qué del personaje elegido.

Se realizan las siguientes preguntas: ¿Es fácil llegar a un acuerdo entre tantas personas? ¿Qué es necesario para que lleguemos a un acuerdo? ¿Qué tipo de soluciones se plantean para la dinámica? ¿Cuántas soluciones se aportan ante un problema? Para hacer llegar al grupo las siguientes conclusiones: es necesario para llegar a unos acuerdos mínimos escucharse y dialogar. Tener en cuenta cómo influyen nuestros mapas mentales a la hora de tomar de decisiones. Respetar las diversas percepciones del resto del grupo. Hay diferentes alternativas ante un problema.

Fuente: Boqué, M.C. (2002). Guía mediación escolar: programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años.

Materiales:

- Ordenador
- Proyector
- Altavoces
- Video “El sándwich de Mariana”
- Fotocopias textos “juego de la naranja”.

SESION 5º.- Convivencia pacífica (Cooperación).

Objetivos:

- Valorar la amistad y la importancia de cuidar de las relaciones.
- Descubrir el valor de la cooperación.
- Cooperar para resolver situaciones difíciles.
- Darse cuenta de la influencia del espíritu competitivo orientado a ganar o perder.

Actividades a desarrollar:

- Visionado “Trabajo en equipo”.

Refleja tres ejemplos de trabajo en equipo, de cooperar y sus beneficios.

- “La madeja de lana”

Se ponen todos de pie y en círculo. Se comienza cuando el primer participante dice algo característico de su personalidad, o lo que le gusta o deja de gustar y se queda un extremo del ovillo de lana. Luego lanza el ovillo de lana a cualquier compañero menos a los que están a su derecha e izquierda, pero sin soltar el extremo lanza el ovillo de lana a otro miembro del grupo, éste hace igual, y así sucesivamente. Así, se van pasando el ovillo unos a otros y van formando una red o estrella de lana en la parte central del círculo.

Cuando la última ha terminado, se realiza una pequeña reflexión sobre la red de lana que hemos construido con lo que podemos aportar al grupo, y la importancia de todos los miembros del grupo para mantener en pie esa red o estrella. Es un trabajo realizado entre todos; el clima de clase dependerá de todos y cada uno de ellos.

Fuente: Boqué, M.C. (2002). Guía mediación escolar: programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años.

- Aplicar técnica “Lego Serious Play”.

Se propone que salgan tres voluntarios y realicen una construcción de modelos tridimensionales con las piezas de Lego Serious Play, reflejando un conflicto presente en el aula y a continuación lo expliquen al resto de compañeros. Esta técnica va a facilitar la reflexión, la comunicación, la creatividad y generación de soluciones conjuntas.

Adaptado de Román, A. (2016, octubre). II Jornadas de Mediación Escolar Ciudad de Valladolid: Un paso adelante en la mediación escolar. Resolución de conflictos con modelos tridimensionales: Lego Serious Play.

- Visionado “Zanahoria de locura”.

Dos cazadores se pelean para que un conejo caiga en sus trampas, olvidándose por completo de su objetivo principal "el conejo". Al estar los dos más preocupados por ganar su batalla frente al otro.

- Visionado corto “Pajaritos”.

Pueden extraerse diversas reflexiones, sobre la tolerancia, el respeto y la importancia que tiene cada persona por sí misma, o para que no nos riamos de nadie y aprendamos desde la diferencia a sacar las cualidades que tiene cada uno.

- “Círculos restaurativos”

Se propone al grupo colocarse en grupo. Se proponen diferentes actividades y sólo puede hablar quien tenga la pieza del diálogo (cualquier objeto). Se plantea ir diciendo nombre y canción favorita; decir una cualidad positiva del compañero de la derecha y así hasta finalizar el grupo, luego se cambia el sentido; indicar aspectos negativos a eliminar en la dinámica de la clase y resaltar los aspectos positivos a mantener en el grupo, etc. Con estas prácticas restaurativas aparte de crear confianza, favorece un buen clima en el grupo, facilita manejar el conflicto y las tensiones reparando el daño y forjando relaciones a través de la cooperación.

Adaptado de Schmitz, J (2016, abril). Curso prácticas restaurativas: de la justicia restaurativa a las prácticas restaurativas.

Materiales:

- Ordenador
- Proyector
- Altavoces
- Ovillo de lana
- Piezas Lego Serious Play
- Cascabeles (pieza del diálogo)
- Videos “Trabajo en equipo”, “Zanahoria de locura” y “Pajaritos”

6º SESIÓN.- Proceso de mediación.

Objetivos:

- Practicar la negociación cooperativa como vía de arreglar los conflictos.
- Conocer la labor que hacen los mediadores.
- Familiarizarse con los pasos para mediar en un conflicto.
- Ensayar la mediación entre compañeros.

Actividades a desarrollar:

- Visionado del vídeo “Siete pasos para resolver los conflictos”

Indica una serie de pasos para resolver los conflictos e incide en tener presente ante los conflictos la palabra P.O.P.L.A (Para, Observa, Piensa y Luego Actúa).

- “Cuento caperucita roja” (Ver Anexo VII)

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

Lectura del cuento con una versión distinta al tradicional. Con esta lectura se pretende ver un ejemplo de mediación, mostrar en qué consiste, también, sirve de repaso a conceptos trabajados en anteriores sesiones: como el concepto de conflicto la diferenciación entre las posiciones, intereses y necesidades, a través de las posturas que adoptan los personajes del cuento y técnicas y habilidades como la empatía.

Fuente: Procumedia. Taller de mediación escolar ¿Quieres ser mediador?

- Simulación de casos de Mediación Escolar.

Se propone al alumnado que planteen algún conflicto para que cuatro personas voluntarias simulen el caso poniendo en práctica lo aprendido. El resto del grupo actúa como observadores. Se entrega una hoja con los pasos para mediar un conflicto y sirva de guía a los mediadores y al finalizar la mediación, se entrega una guía para que evalúen las partes, los mediadores y observadores. (Ver Anexo VIII)

Adaptado de Boqué, M.C. (2002). Guía mediación escolar: programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años.

- Visionado del video “Mediación escolar ¡Tú puedes!”

Resumen de la mediación escolar en el centro educativo.

- Revisión de expectativas y evaluación de las sesiones.

Materiales:

- Ordenador
- Proyector
- Altavoces
- Fotocopia cuento caperucita roja
- Guiones simulación de caso de mediación escolar
- Videos “Siete pasos para resolver conflictos” y “Mediación escolar ¡Tú puedes!”

Hay que tener en cuenta que las actividades están encuadradas según el contenido que se trabaja de manera principal aunque todos los contenidos están interrelacionados, de manera que, con una actividad se pueden incidir en varios a la vez.

5. METODOLOGÍA

El desarrollo de los contenidos está basado en los bloques de programación de mediación de Boqué (2002). Por tanto, en cada una de las sesiones las actividades propuestas planteadas están dirigidas para el alumnado de los cursos de 5º y 6º de primaria, es decir, con edades comprendidas de 10 y 11 años. Antes de iniciar el programa se entregará una copia del programa al director y los tutores de dichos cursos y se les explicará en qué consiste el programa.

En cada sesión se abordan conceptos y competencias o habilidades necesarias en resolución de conflictos, de manera específica y flexible ajustándose a las necesidades e intereses del alumnado. Se plantean de esta manera los siguientes contenidos: introducción a la mediación, comprensión del conflicto, habilidades para una comunicación eficaz, expresión de emociones y sentimientos, habilidades de pensamiento, cooperación y el proceso de mediación.

Todos estos contenidos serán apoyados por una fundamentación teórica-práctica, efectuada de manera dinámica y participativa, explicada a través de presentaciones en Power Point, con visualizaciones de vídeos y ejemplos clarificadores a través de la resolución de casos prácticos.

Las actividades propuestas se trabajarán de manera individual y grupal, para que cada alumno tenga posibilidades de aportar al grupo individualmente, aparte de nutrirse cada uno de los participantes de la cooperación y buen clima que se intentará establecer en el grupo. Se procurará que las actividades se desarrollen de forma flexible, adaptándose al grupo, y con un estilo práctico, para que les sea útil y lo puedan aplicar no sólo en el ámbito educativo sino en cualquier ámbito de su vida. Asimismo, se

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

tenderá a una metodología experiencial, es decir, procurar, en todo momento, la reflexión a través de los contenidos, a conseguir conclusiones, puestas en común y a favorecer la interacción del alumnado y, de aquellos tutores que quieran participar en las tutorías, enriqueciéndose así con los aportes, experiencias y propuestas de solución de todos los participantes.

Puntualizar que las actividades se trabajarán según las necesidades mostradas por el grupo, de las dudas que puedan tener, el tiempo que requiera cada actividad o explicación, el contexto en el que se vaya a desarrollar el programa, etc. Es por ello que no se considera necesario un orden y estructuración para la puesta en práctica de las actividades.

6. TEMPORALIZACIÓN

Las seis sesiones programadas, con cincuenta y cinco minutos de duración cada sesión, se llevarán a cabo en las horas de tutoría de ambos cursos, 5º y 6º, de cualquier centro de Educación Primaria, durante seis semanas en el periodo que consideren oportuno el centro escolar.

7. RECURSOS

Los recursos necesarios para la ejecución del proyecto son los siguientes:

- Recursos materiales:

Un aula y los materiales especificados en cada una de las sesiones.

- Recursos humanos:

Persona externa al centro educativo formada y especializada en mediación y resolución de conflictos.

- Recursos económicos:

Este proyecto se llevará a cabo de forma voluntaria sin costes para el centro educativo.

8. EVALUACIÓN

La evaluación será global, continua y constructiva, referida a los objetivos y capacidades establecidas inicialmente para el desarrollo del programa. En todo momento, se evaluará el transcurso del programa, el alumnado y/o profesorado participante y la propia intervención de la persona responsable de la ejecución del programa.

Al inicio de las sesiones, se analizará a través de la observación y el diálogo con el alumnado y profesorado cómo se tratan los conflictos en el aula y se evaluará los conocimientos y habilidades de los mismos, por ende, se verificará si los contenidos son adecuados a las características y necesidades del grupo para realizar las mejoras oportunas. Esta misma actuación se tendrá en cuenta durante el transcurso del programa.

Durante el desarrollo del programa, se considerarán a la hora de evaluar el programa varios elementos como: la consecución de los objetivos establecidos, la satisfacción del alumnado y profesorado con las sesiones, el entrenamiento del alumnado, la participación del grupo, etc.

Para realizar la evaluación de las sesiones se establecerá una evaluación cuantitativa y cualitativa. Por un lado para la evaluación cuantitativa, al final de cada sesión, se anotará el número de alumnado y profesorado participante y se propondrá a los mismos que rellenen un cuestionario de tres preguntas semiestructuradas puntuando su grado de satisfacción del uno al cinco (1 Nada 2. Poco 3. Normal 4. Bastante 5. Mucho) Las preguntas serán las siguientes:

- Satisfacción con las actividades en general
- Satisfacción con la comprensión de los contenidos.
- Satisfacción de la utilidad de los contenidos.

Por otro lado, para la evaluación cualitativa se realizará, al finalizar cada sesión, un registro en el que figure cualquier observación e incidencia ocurrida durante la sesión, es decir, a través de las actividades, mediante las propias impresiones y observaciones vistas en el alumnado y profesorado, se tendrán en cuenta las expresiones y aspectos sucedidos en el aula, si el alumnado interioriza los contenidos explicados, manifestándolo mediante la interacción, implicación y participación en el transcurso de las sesiones. También, a través de las observaciones vistas y del diálogo con alumnado y/o profesorado se les formulará una serie de preguntas de manera informal y abierta, tipo: ¿Os ha gustado la actividad?, ¿Cómo os habéis sentido?, ¿Por qué?, ¿Habéis tenido algún problema?, ¿Cómo lo habéis solucionado? ¿Os gustaría repetir la actividad?... y así conocer el grado de satisfacción con el desarrollo de las sesiones.

Al finalizar el programa, se realizará una memoria final haciendo un resumen de las actividades que se han desarrollado, la valoración final de las mismas, los resultados obtenidos mediante los cuestionarios de los participantes así como los datos recogidos de las diversas herramientas de evaluación empleadas y las propuestas de mejora a introducir si procediera.

CONCLUSIONES

En las últimas décadas, los profundos cambios acontecidos, motivados por desajustes en el comportamiento, de valores y de respeto hacia el otro, de los cambios en la estructura social de la familia y del núcleo familiar, la influencia de los medios de comunicación, la revolución digital, ect, están estrechamente relacionados con la escuela, puesto que los efectos secundarios de estas demandas sociales trascienden al clima de las relaciones personales en el ámbito escolar. Ello deriva a que la sociedad responsabilice cada vez más al ámbito educativo de incluir cualquier problema en sus contenidos de enseñanza. Por consiguiente, esta situación crea tensión en el ámbito educativo y repercute en la convivencia escolar.

Desde este enfoque de la convivencia se resalta no sólo centrarse en la ausencia de problemas, sino de abordar las dificultades y de corregir aquellos comportamientos desviados al mismo tiempo fomentando valores prosociales en todos los alumnos.

La mediación escolar está enmarcada en el paradigma de la paz y está al servicio de la convivencia pacífica. Es por ello que, los centros educativos, cada vez más, estén dispuestos a la formación, enseñanza y desarrollo de esta alternativa de resolución de conflictos en sus centros.

Por tanto, la mediación escolar es un proceso alternativo de resolución de conflictos, voluntario, en el que las partes intervienen con ayuda de un tercero, para gestionar un conflicto, facilitando la comunicación entre las partes y reconociendo la capacidad de éstas para alcanzar un acuerdo de forma beneficiosa para todos.

La mediación promueve la calidad de vida de las relaciones humanas y del aprendizaje permanente. En el proceso de mediación se aprende a superar actitudes individualistas y dependientes, responsabilizándose cada uno de sus conflictos e intenta contribuir a aumentar la justicia social no escondiendo los conflictos, sino explorándolos y dándoles una salida constructiva, cooperativa, creativa y crítica.

El uso de la Mediación Escolar como método de resolución de conflictos permite desarrollar en todos los miembros de la comunidad educativa: un crecimiento personal, capacidad transformadora de la realidad, habilidades para identificar, comprender,

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

resolver y prevenir situaciones de conflicto, la mejora del clima social en el centro, etc. Y sobre todo, la ventaja más importante, es que reduce y previene la violencia en los centros educativos.

Asique los centros educativos juegan un papel muy importante, puesto que su función no solo es la de enseñar contenidos, sino que supone todo un reto para éste, tratar de dar una educación integral, donde se formen personas con unos valores y unas capacidades que les permitan interrelacionarse con los otros y que les ayuden a afrontar constructivamente los conflictos que se les presentarán en el curso de sus vidas. Y, la mediación puede ayudar a ello.

La decisión de incluir la mediación en el ámbito escolar supone un compromiso e implicación por parte de toda la comunidad educativa. Asumiendo la mediación como cultura y como forma de resolver los conflictos, será necesario hacerlo desde edades tempranas, ya que si el papel de la mediación queda bien arraigado en estas edades, acompañará a lo largo de la vida trascendiendo más allá del ámbito educativo. Igualmente, será útil para la resolución de todos los conflictos aumentando la capacidad para resolver los conflictos de forma no violenta y mejorando las relaciones interpersonales.

En conclusión, los problemas del centro escolar y, en general, de la vida diaria, derivados de la falta de acuerdos solidarios, distorsiones de comunicación y de entendimiento, suponen todo un reto a la hora de buscar nuevas alternativa, nuevas vías de diálogo y de construcción de un tejido social que sirva para mejorar la convivencia y genere un mayor diálogo entre los miembros de la comunidad educativa. En definitiva, la palabra y el diálogo como estructura de acción comunicativa y enseñar las habilidades necesarias para la resolución de conflictos, son la única fórmula para solucionar y prevenir las divergencias y construir espacios compartidos más prósperos.

REFERENCIAS

Referencias bibliográficas

Alzate, R. (2007). La mediación en el ámbito escolar. *Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente* (pp. 318-330). Madrid: Tecnos.

Binaburo, J.A y Muñoz, B. (2007). *Educar desde el conflicto: guía de mediación escolar*. Barcelona: Ceac educación.

Boqué, C. (2007). Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo. Barcelona: Ceac. Pp. 129 – 212.

Boqué, M.C. (2002). *Guía mediación escolar: programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Barcelona: Octaedro, Rosa Sensat.

Calvo, A. (2003). *Problemas de convivencia en los centros educativos: análisis de intervención*. Madrid: Eos.

Cataldi, L. (2016, octubre). II Jornadas de Mediación Escolar Ciudad de Valladolid: Un paso adelante en la mediación escolar. *Comunicación no violenta en el ámbito escolar*. Valladolid: Procumedia.

Cerezo, F. (2015). *La violencia en las relaciones entre escolares: claves para entender, evaluar e intervenir en bullying*. Barcelona: Horsori.

Comité de Ministros de los Estados miembros. (2002). *Recomendación del Comité de Ministros a los Estados miembros relativa a la educación para la ciudadanía democrática*.

Consejería de educación de la Junta de Andalucía (2007). Material para la mejora de la convivencia escolar. *Mediación en la resolución de conflictos*. Programa de alumno ayudante. Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. Dirección General de Participación y Solidaridad en la Educación.

Cortés, J. (2016, octubre). II Jornadas de Mediación Escolar Ciudad de Valladolid: Un paso adelante en la mediación escolar. *Círculos restaurativos: un*

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

abordaje práctico ante los nuevos modelos de familia en la Escuela. Valladolid: Procumedia.

De Diego, R y Guillén, C. (2009). *Mediación: proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.

De la Torre, J. (2016, octubre). II Jornadas de Mediación Escolar Ciudad de Valladolid: Un paso adelante en la mediación escolar. *El estado de presencia: La habilidad, capacidad y actitud básica del mediador*. Valladolid: Procumedia.

Fisher, R., Ury, W., y Patton, B. (1997). *Obtenga el sí: el arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Gestión 2000.

Gabarda, V. (2016). *La resolución de conflictos en el aula. Concepto, áreas de conflictos y técnicas de resolución*. Valencia: Universidad Internacional de Valencia.

García, C. (2015). *La oca de las emociones en la infancia. Aprendemos Inteligencia Emocional niños y niñas*. Bubok.

García, J., Giménez, O., González, M.G., Grund, M.V. y Lara, B. (2011). *Mediación en la práctica. Manual de implantación de un servicio de mediación escolar*. Copicentro.

Gradolí, A. (2015). *Resumen Informe a la Unesco de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI*, presidida por Jacques Delors.

Ibarrola, S e Iriarte, C. (2012). *La convivencia escolar en positivo: mediación y resolución de conflictos*. Madrid: Pirámide D.L.

Iugman, S. (1996). *La mediación escolar*. Buenos Aires: Lugar Editorial.

Jares, X. (2006). *Pedagogía de la convivencia*. Barcelona: Graó.

Martin, P. (2016). *Curso gestión emocional, crecimiento personal y mindfulness*. Valladolid: Funge. Uva.

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

Movimiento asturiano por la paz. Educación para la paz: *Resolución de conflictos y mediación*. Oviedo.

Ortega y del Rey (2006). *La mediación escolar en el marco de la construcción de la convivencia y la prevención de la violencia*. Avances en supervisión educativa: Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España, N°2.

Pérez, L. (2012). *Mediación y resolución de conflictos*. Programación. Guía didáctica. Pamplona: Gobierno de Navarra. Departamento de Educación.

Quetzal, I. (2009). *Resolución de conflictos en la educación infantil*. Universidad de Barcelona: Instituto de Formación Continua. Postgrado en Intervención en Situaciones de Conflicto en la Institución educativa.

Quintanal, J. Taller: Emociones y vivencias para una buena formación. Dinámica de grupos.

Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos*. Barcelona: Espasa libros L.S.U.

Román, A. (2016, octubre). II Jornadas de Mediación Escolar Ciudad de Valladolid: Un paso adelante en la mediación escolar. *Resolución de conflictos con modelos tridimensionales: Lego Serious Play*. Valladolid: Procumedia.

San Martín, J.A (2003). *La mediación escolar: un nuevo camino para la gestión del conflicto escolar*. Madrid: CCS.

Schmitz, J (2016, abril). Curso prácticas restaurativas: de la justicia restaurativa a las prácticas restaurativas. Valladolid. Procumedia.

Torrego, J.C (Coord.). (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.

Torrego, J.C y Moreno, J.M. (2003). *Convivencia y disciplina en la escuela: el aprendizaje de la democracia*. Madrid: Alianza.

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

Torrego, J.C. (Coord.).(2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia: estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Graó.

Viana, M.I. (2013). Características de la mediación escolar en España. Estudio comparado entre comunidades autónomas. *Cuestiones Pedagógicas*, 22, pp 377-394. Universidad de Sevilla.

Viana, M.I. (2014). La mediación escolar en los planes y programas institucionales de convivencia en España. *Revista Complutense de Educación*. Vol. 25 Núm. 2, pp 271- 29.

Villagrasa, C. (2016, octubre). II Jornadas de Mediación Escolar Ciudad de Valladolid: Un paso adelante en la mediación escolar. *El ejercicio responsable de los Derechos de la Infancia a través de la Mediación*. Valladolid: Procumedia.

Vinyamata, E. (2003). *Aprender mediación*. Barcelona: Paidós Ibérica, S.A.

Viñas, J. (2004). *Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Barcelona: Graó.

Referencias audiovisuales

Bayer, J y Salzman, J. (2015). *Sólo respira*. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=qn63c9JgoN8>

Cuarón, C. (2014). *El sándwich de Mariana*. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=f-8s7ev3dRM>

Dylan Vanwormer, D y Scelina, L. (2012). *Zanahoria de locura*. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=7V7MOk0FZrg>

Eggleston, R. (2000). *Pajaritos*. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=SGwEp4Sm3w8>

Explainers. (2011). *Las leyes de la percepción en tres minutos*. Disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=RAYJ1BMP7w4>

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

I.E.S Barranco Las Lajas. *Mediación escolar ¡Tú puedes!*. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=hJyU5Fc14pM&t=6s>

Mundo POPLA (2011). *Siete pasos para resolver conflictos*. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=jXMmTaH6xUI>

Ortiz, E. (2012). *Trabajo en equipo*. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=qvF3jfSWq8A&feature=youtu.be>

Ting, C. (2011). *El puente*. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=LAOICIt3MM>

Legislación

Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación. Jefatura del Estado. España.

Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Jefatura del Estado. España.

Orden EDU/52/2005, de 26 de enero, relativa al fomento de la convivencia en los centros docentes de Castilla y León. Cortes de Castilla y León.

Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de la paz. Jefatura del Estado. España.

Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Jefatura del Estado. España.

Decreto 51/2007, de 17 de mayo, por el que se regulan los derechos y deberes de los alumnos y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, y se establecen las normas de convivencia y disciplina en los centros educativos de Castilla y León. Cortes de Castilla y León.

Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. Jefatura del Estado. España.

ANEXOS

ANEXO 1.- ENTREVISTAS

Entrevista Jefa de Estudios del I.E.S 1.

¿El centro escolar dispone de alguna alternativa para resolver los conflictos?

Hay un servicio de mediación escolar que se utiliza de manera informal en aquellos casos que por la magnitud del problema son derivados por los alumnos ayudantes, como por ejemplo casos de acoso escolar, éstos son mediados por el equipo directivo. El resto de conflictos en el centro, son los alumnos ayudantes, quienes se encargan de prevenir problemas y de ayudar, dar apoyo, acompañar a compañeros con problemas o con riesgo o especial vulnerabilidad. Aunque sean ellos quienes están pendientes de lo que ocurre en el centro, solemos reunirnos una vez por semana para ser conocedores, sin intervenir en caso de no ser necesario, de lo que sucede. Y si observamos o nos comunican algún conflicto de tipo familiar se avisa al Centro de Acción Social (CEAS).

¿Desde cuándo disponen de esta alternativa para resolver los conflictos?

Llevamos un año y medio como proyecto piloto.

¿Y está dando resultados?

No tenemos datos estadísticos de los casos que se han derivado ni de los casos que se han resuelto, pero si es evidente que ha mejorado el ambiente escolar y cada vez hay más interés por parte del equipo directivo y profesorado por formarse y apostar por este tipo de resolución de conflictos, desconocido para nosotros.

Entonces, ¿Existe una buena predisposición por parte del centro escolar?

Si, el año pasado cambiamos de equipo directivo y estábamos interesados y motivados por dar otro enfoque al instituto, con ganas de hacer cosas nuevas y positivas para el centro, y esta opción nos pareció una buena idea. Cada vez son más los profesores que quieren recibir formación. Hemos recibido un curso de formación por uno de los institutos de Segovia, I.E.S Giner de los Ríos, que cuenta con una gran formación y

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

experiencia en mediación escolar y ha sido premiado por ello. También, estamos pendientes de recibir otro curso, contar con una buena base de formación, para ser nosotros quienes formemos a alumnos mediadores y sean ellos quienes lleguen a mediar en los conflictos.

Por parte de los alumnos ¿Han mostrado interés?

Muy buena. El año pasado se les propuso participar en unas jornadas que promueven la cultura de la mediación como herramienta para la prevención y resolución de conflictos en los centros educativos. Lo organiza la Dirección Provincial de Educación de Segovia y se celebró en el Centro Rural de Innovación Educativa de Fuentepelayo (CRIE) (Segovia), a cargo de miembros del Equipo de Formación en Mediación y Tratamiento de Conflictos de la Universidad de Alcalá coordinado por Juan Carlos Torrego, un referente en mediación escolar. Sólo podían ir un número determinado de alumnos y fueron bastantes los que se ofrecieron como voluntarios. De todos ellos, se decidió seleccionar a tres chicos y tres chicas para ser formados como mediadores y ser así en el futuro los alumnos ayudantes.

¿Ven ventajas en utilizar la mediación escolar? ¿Y alguna desventaja?

Ventajas vemos muchas. Como decía antes ha mejorado el clima del centro, el equipo directivo está muy motivado en resolver los conflictos de una manera diferente, hay una mayor comunicación entre profesorado y alumnado, los alumnos se sienten valorados, por un lado los alumnos ayudantes sienten que se les respeta, tienen en cuenta y se sienten bien por ayudar a sus compañeros, y los alumnos que son ayudados, se sienten bien por tener un apoyo, alguien con quien contar.

Respecto a las desventajas, lo único, algunas de las personas que se ofrecieron voluntarias para la formación o para ser alumnos ayudantes, que buscaban pasar unos días de “ocio” fuera de casa o quieren ser los líderes, los “manda más” y no han llegado a entender el rol de ayudante y lo que este rol implica.

¿Cree que la mediación escolar puede funcionar en los centros de educación primaria?

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

Estoy segura de ello, ya que es un aprendizaje no sólo para resolver los conflictos en el centro escolar sino en todos los ámbitos. Es un sistema de resolución de conflictos que debería estar en todos los centros escolares.

Entrevista Orientadora y Coordinadora de Convivencia del I.E.S 2.

¿El centro escolar dispone de alguna alternativa para resolver los conflictos?

Orientadora.- Disponemos de un sistema de alumnos ayudantes en 1º y 2º de ESO.

Coord. Convivencia.- Y de cara al año se formarán a alumnos de 3º de ESO para implantar en el centro el programa Tutoría entre Iguales (TEI).

¿En qué consiste el programa Tutoría entre Iguales?

Coord. Convivencia.- Es un programa de convivencia para la prevención y acoso escolar. Tiene como objetivo la integración escolar, fomentando que las relaciones entre iguales sean más satisfactorias.

Orientadora.- Queremos que los alumnos de 3º de ESO tutoricen a los alumnos que lleguen nuevos al centro, que a veces están desorientados, tienen problemas, dudas, miedos al cambio, lo novedoso, con baja autoestima, etc.

¿Desde cuándo disponen en el centro de una alternativa para resolver los conflictos?

Coord. Convivencia.- El instituto siempre ha estado involucrado con el plan de convivencia y hace tres años que se apostó por implantar un programa de resolución de conflictos.

¿Y está dando resultados?

Orientadora.- Si, estamos muy contentas con los resultados obtenidos aunque no disponemos de un recuento de casos en los que se han intervenido o el éxito obtenido en la mayoría de ellos. Observamos que los alumnos a través de cuadernos que utilizamos como “Cuaderno de habilidades alternativas a la agresión” o guías como “Promoción del desarrollo social y personal”, lo que se consigue a través de estos recursos es que

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

reflexionen el por qué de lo que han hecho, de lo que han podido provocar en la otra persona y busquen una solución por ellos mismos. De esta manera se van haciendo responsables de sus conflictos, en vez de recibir un sermón para que se den cuenta de lo que han hecho que no les invita a reflexionar.

Coord. Convivencia.- Totalmente de acuerdo con mi compañera. Ha reducido bastante el número de conflictos, sobre todo en 1º de ESO que es donde más conflictos surgen. Sí que es verdad que los resultados se van viendo a largo plazo y hace falta mucha motivación, implicación e interés por parte de toda la comunidad educativa.

¿Existe una buena predisposición por parte del centro escolar?

Coord. Convivencia.- En general, todo el centro lo ve como algo muy positivo para el centro, aunque siempre hay alguna excepción, pero el equipo de convivencia y el equipo directivo está muy implicado en que esta alternativa siga adelante.

Orientadora.- La verdad que estamos muy ilusionadas con este proyecto, con los resultados obtenidos y continuamente nos estamos formando en esta materia.

Por parte de los alumnos ¿Han mostrado interés?

Orientadora.- Si, están muy interesados e ilusionados. Es algo novedoso para ellos. Primero se explican a cada uno de los cursos en qué consiste el programa y las funciones que tienen estos alumnos, después se solicitan voluntarios y son bastantes los que se animan a participar. Luego somos nosotras las que realizamos la elección de los alumnos ayudantes en función de las habilidades y capacidades que vemos en ellos favorables para afrontar los casos de ayuda que se presenten.

Coord. Convivencia.- Los alumnos ayudantes que acudieron a las III jornadas de formación para alumnos ayudantes y mediadores que se celebró en el CRIE de Fuentepelayo (Segovia), salieron encantados de vivir esta experiencia y aprendieron mucho en materia de ayudar y mediar entre sus compañeros.

¿Ven ventajas en utilizar la mediación escolar? ¿Y alguna desventaja?

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

Coord. Convivencia.- En estos años, como decía, los resultados son a largo plazo pero es evidente que este tipo de programas son muy ventajosos para los centros escolares. No sólo se han reducido los conflictos, sino que facilita a los alumnos un nuevo aprendizaje de habilidades para resolver los problemas, de responsabilizarse de ellos, empatizan mucho más con sus compañeros y nosotros sentimos que ofrecemos una educación integral y de calidad.

Orientadora.- Es evidente que favorece un buen clima y las relaciones entre los alumnos. Como desventaja, decir que algunas familias desconocedoras de esta alternativa no favorecen o apoyan a que sus hijos sean los protagonistas de resolver sus propios conflictos, ya que aún todavía está presente, acudir a los padres para que resuelvan los conflictos, éstos resolverlos por sus hijos y, también, se mantiene la tendencia de culpabilizar al otro implicado en el conflicto, excluyendo la propia responsabilidad que pueda tener la otra parte del conflicto, en este caso el propio hijo.

¿Cree que la mediación escolar puede funcionar en los centros de educación primaria?

Coord. Convivencia. Estoy convencida de que sí. En todos estos años, venimos observando que en los alumnos de 1º de ESO es donde más conflictos surgen y hay una mayor demanda de ayuda. Muchos de los conflictos que nos encontramos, su origen proviene de educación primaria.

Orientadora.- Sería una propuesta muy interesante, ya que los nuevos alumnos que recibimos carecen de una serie de habilidades necesarias para afrontar los problemas. Y ya no sólo nos referimos a los problemas en el centro escolar y con sus compañeros sino a cualquier ámbito y relación de la vida diaria. Es fundamental este tipo de capacitación en los alumnos para la vida en general, ya que ahora en una puesto de trabajo lo que solicitan y valoran es una persona con una serie de capacidades y habilidades que sepa responder ante las dificultades y mantenga unas buenas relaciones con sus compañeros. Por tanto, si esto se va inculcando desde edades bien tempranas aumentará la capacidad para resolver los conflictos.

Entrevista Director C.E.I.P 1.

¿El centro escolar dispone de alguna alternativa para resolver los conflictos como la Mediación Escolar?

Ahora mismo no, nos guiamos del plan de convivencia y de las normas del régimen interno. Hace dos años, los propios profesores dimos unas charlas de formación a los alumnos para que fueran mediadores, ayudantes de recreo identificados con una pegatina. Al final, los alumnos decidieron no continuar con el programa.

¿Qué motivos hicieron no continuar con el programa?

Los propios alumnos decían que se aburrían porque no había conflictos ni problemas de convivencia.

Entonces, suele haber un buen clima ¿no surgen conflictos?

Si hay buen ambiente no hay conflictos ni problemas de ningún tiempo. Pueden surgir pequeños conflictos que los solucionan ellos mismos, son “cosas de niños, chiquilladas de patio de colegio”, se insultan y poco más y al rato están otra vez jugando juntos. Son cosas sin importancia y si no se avisan a los padres.

¿Tienen pensado, con el tiempo, probar de nuevo a implantar algún programa de resolución de conflictos?

En principio no, porque fue algo que no dio resultado y no lo vemos muy necesario.

Entrevista Director C.E.I.P 2.

¿El centro escolar dispone de alguna alternativa para resolver los conflictos como la Mediación Escolar?

En estos momentos no tenemos ningún programa de mediación escolar, para ello habría que ver su viabilidad y ahora mismo no tenemos tiempo para realizarlo.

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

Entonces, si tuviera tiempo y fuese viable ¿Estaría dispuesto a implantar algún programa de resolución de conflictos?

Siempre que hubiese tiempo realizar un estudio y fuese viable por qué no, pero ya te digo, esto requiere su tiempo y un estudio previo. También requiere organizarse para hablar con el equipo directivo, profesorado y, en estos momentos, estamos desbordados y no damos más de sí.

Por lo que entiendo, no disponen de tiempo pero si de interés. En este caso, si le propusieran presentar un programa de capacitación en mediación de escolar ¿aceptaría?

Sería ver el proyecto, por lo menos, a mediados del curso académico, ya que al principio y al final es cuando más tareas tenemos que organizar. Y, tendría que encargarse alguien externo al centro escolar, una persona cualificada y formada en esta materia. Nosotros nos comprometeríamos a realizarle un certificado como que ha impartido dicha formación a los alumnos.

¿Cree que la mediación escolar puede ser una alternativa fundamental para la resolución de conflictos en los centros de educación primaria?

Es algo novedoso, que cada vez más, los centros educativos están interesados en formarse y en probar con estos métodos, sobre todo en educación secundaria. Por ejemplo, en nuestro centro lo vería adecuado para los cursos de 5º y 6º de primaria.

Entrevista Jefa de Estudios C.E.I.P 3.

¿El centro escolar dispone de alguna alternativa para resolver los conflictos como la Mediación Escolar?

Nos guiamos por el plan de convivencia del centro pero no tenemos ningún programa de resolución de conflictos.

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

¿Tienen pensado con el tiempo implantar algún programa de resolución de conflictos?

No, por el momento no.

Pero, ¿El motivo es porque no lo ven necesario?

En estos momentos hay un buen clima en el centro, no tenemos conflictos graves como para dedicar tiempo a este tipo de programas y ahora mismo estamos involucrados en otros proyectos educativos como el de fomento a la lectura.

Aún así, ¿Cree que la mediación escolar puede ser una alternativa fundamental para la resolución de conflictos en los centros de educación primaria?

Considero que este tipo de programas es más para centros de educación secundaria que es donde más conflictos surgen.

Entrevista Técnicos Comunitarios Centro de Acción Social (CEAS).

Acudo a ustedes porque en unos de los institutos en los que realicé una entrevista, comentaron que hay conflictos que son derivados al CEAS, ¿Os suelen derivar conflictos surgidos de los centros educativos?

Tec. Comunitario1.- Nos suelen derivar conflictos, más bien, familiares. Son advertidos por el centro escolar, nos avisan y derivamos al equipo de orientación familiar porque nosotros nos dedicamos al ámbito comunitario.

Tec. Comunitario2.- Si, ambos nos dedicamos al ámbito comunitario, cada uno de con una zona en la que intervenir y ponemos a disposición de la comunidad un servicio de resolución de conflictos comunitarios. Es como si fuera un programa de mediación comunitaria pero al no haber un reconocimiento y validez de los acuerdos a los que se llegan, la Diputación de Segovia, prefiere referirse a este programa como un servicio de resolución de conflictos. Intentamos sensibilizar y difundir en materia de mediación y resolución de conflictos, que es una gran desconocida en la comunidad.

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

Tec. Comunitario1.- En lo que corresponde a mi zona asignada, parte de ella es la localidad de Cuéllar, sólo recuerdo haber intervenido en un conflicto de un centro escolar de educación primaria.

¿Qué tipo de conflicto les derivaron?

Tec. Comunitario1.- Para situarnos, este centro de educación primaria, tiene un alto porcentaje de alumnado de población gitana y los conflictos que surgen son diferencias y pequeños altercados con el alumnado payo, lo que origina un problema en el clima y la convivencia del centro. Aparte estos conflictos se arrastraban fuera del centro haciendo, también, participes a los padres.

¿Cómo intervinieron?

Tec. Comunitario1.- Tuvimos una reunión con el director, pero su interés por el conflicto fue mínimo ya que lo consideraba parte del día a día del centro escolar. Le propusimos reunir a todas las partes implicadas, profesorado, alumnado, padres, y así conocer la versión de todos. Se mostró incrédulo en que esta opción de dialogo fuese a dar resultado. Aun así, insistimos y conseguimos reunirnos todos para que dieran su versión. Se logró que cada uno viera el punto de vista del otro, y durante un tiempo, en el centro se respiraba un buen clima. Pero son conflictos muy enquistados, que recurren a su solución cuando ya están muy desbordados y requiere de un trabajo e implicación para su solución por parte de todos, el primero el centro escolar. Que, por cierto, no reconoce los conflictos y es el paso número uno para poder solucionarlos.

¿Creen que hay una predisposición por los centros escolares en implantar este tipo de programa?

Tec. Comunitario1.- Somos conocedores de que los centros de secundaria están apostando por ello y los resultados están siendo favorables. En el caso de los centros de educación primaria, creo que no le dan importancia a los conflictos que surgen, los tienen normalizados. Como es el caso del colegio que acabo de contar, que no reconoce que haya conflictos en el centro, cuando tenemos la certeza, por comentarios de personas de la comunidad educativa, de que son varios los problemas que alteran la convivencia del centro.

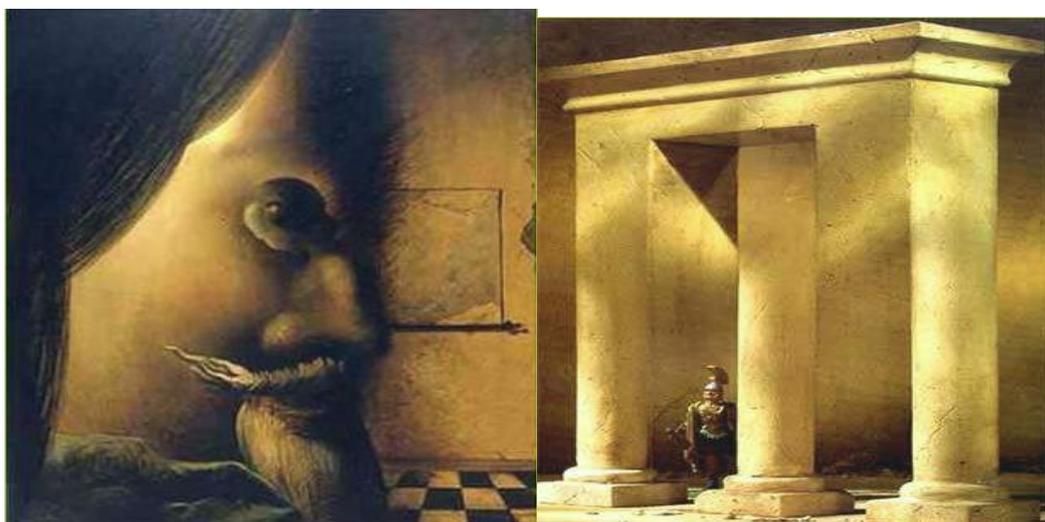
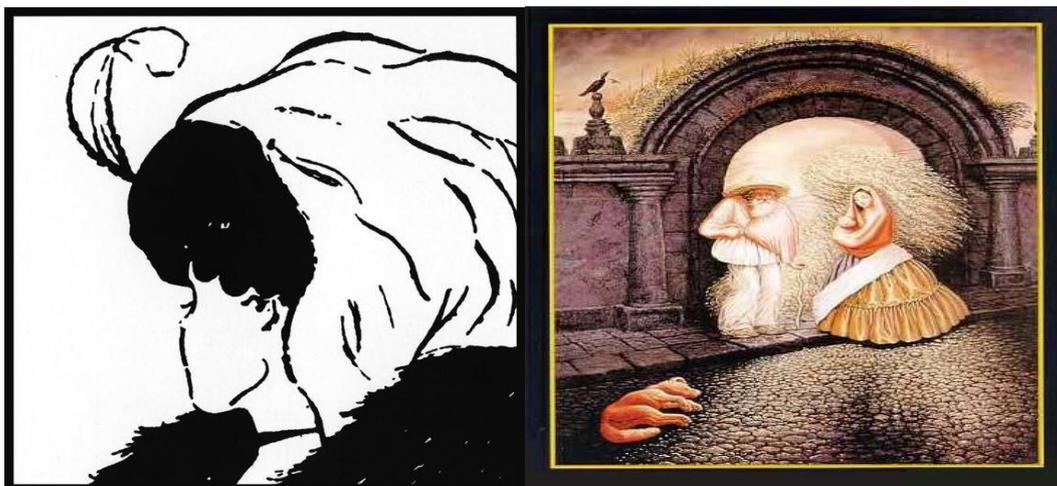
Macarena Cecilia Urrutia Casas

Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

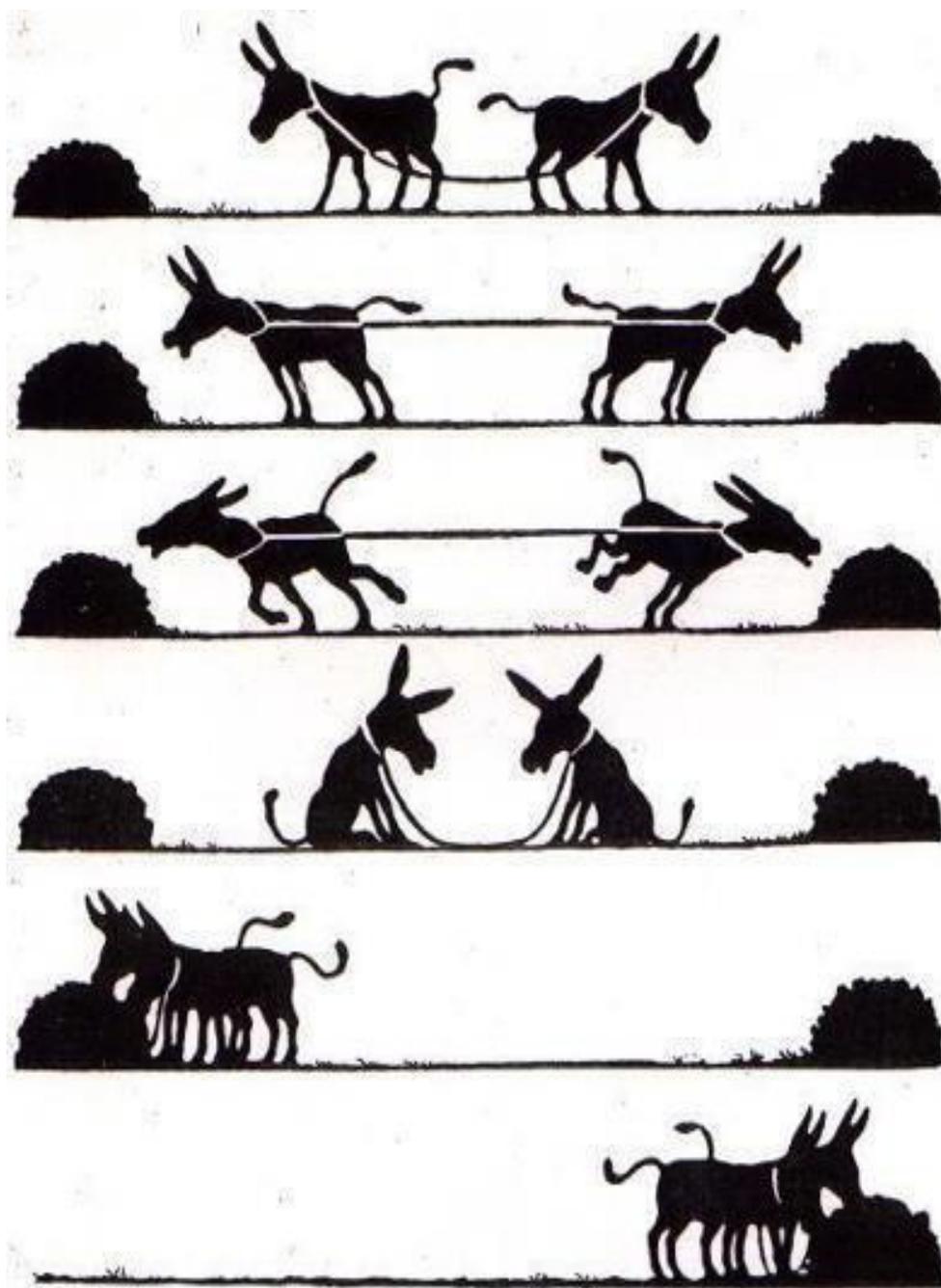
Tec. Comunitario2.- Como mediadora que también soy, creo que es una alternativa muy desconocida y merecedora de ser divulgada en los centros. Tienen que tener un primer contacto para que sean conscientes de los beneficios que puede aportar el capacitar a los alumnos en habilidades para la resolución de conflictos, y una vez, que lo conozcan nacerá esa predisposición.

ANEXO II.- PERCEPCIONES



Adaptado de Boqué, M.C. (2002). Guía mediación escolar: programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años.

ANEXO III. LA HISTORIA DE LOS BURROS



Fuente: Pérez, L. (2012). Mediación y resolución de conflictos. Programación. Guía didáctica.

ANEXO IV.- EL RUMOR: LA HISTORIA DEL GRANJERO

Un granjero en el oeste de Extremadura colocó un tejado delgado sobre su granero. Poco después un viento huracanado lo hizo volar y cuando el granjero lo encontró a veinte kilómetros, estaba doblado y encogido con imposible reparación.

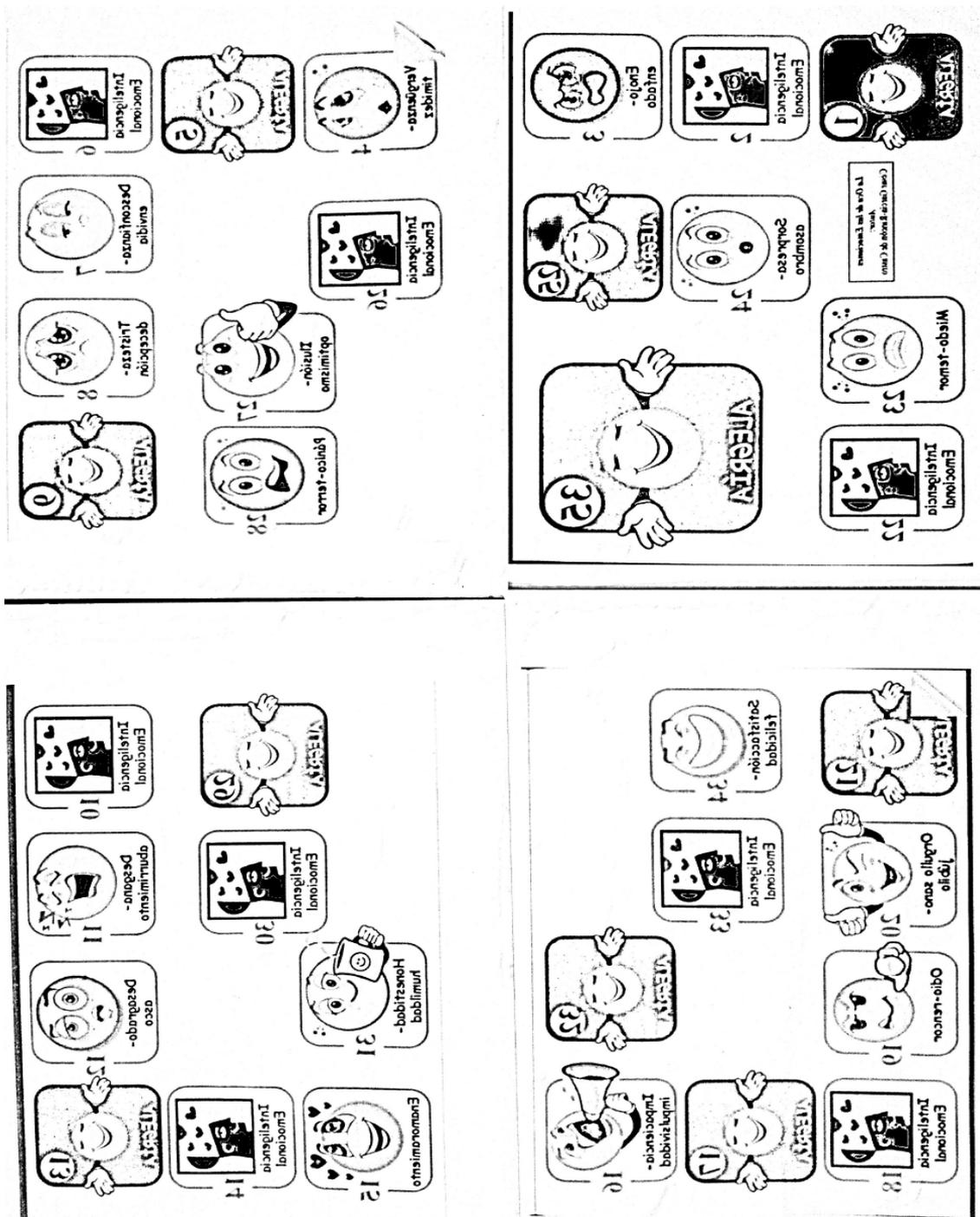
Un amigo y un abogado le indicaron que la Compañía Ford de Automóviles le pagaría un buen precio por la chatarra y el granjero decidió enviar el tejado a la Compañía para ver cuánto podría sacar de él. Lo embaló en una gran caja de madera y lo envió a Avilés, Asturias, poniendo claramente el remite para que la Compañía Ford supiera dónde enviar el cheque.

Pasadas doce semanas, el granjero no había oído nada de la Compañía Ford. Finalmente cuando estaba a punto de escribirles para averiguar lo que pasaba, recibió un sobre de ellos. Decía así: «No sabemos qué chocó contra su coche pero lo tendremos arreglado para el quince del siguiente mes».

Fuente: Martín, P. (2016). Curso gestión emocional, crecimiento personal y mindfulness. Valladolid: Funge. Uva.

ANEXO V.- LA OCA DE LAS EMOCIONES

Tablero del juego



Fuente: García, C. (2015). La oca de las emociones en la infancia. Aprendemos Inteligencia Emocional niños y niñas.

Tarjetas de instrucciones

Casillas Emoción –Sentimientos

Funciones de cada uno de los números del dado en las casillas de las diferentes emociones	
1	Imita la cara de esta emoción poniendo tú una cara parecida.
2	¿Qué pasaría si de repente todo el mundo sintiera esta emoción durante un día?
3	¿Alguna vez has sentido esta emoción? Cuenta a los demás cómo fue, por qué y dónde fue.
4	Explica cómo sabrías que alguien se siente así, pero sin fijarte en su cara ¿En qué se notaría?
5	Si esta emoción fuera un animal o ser vivo en general ¿Cuál sería? ¿Por qué?
6	Piensa un personaje conocido de cuentos, películas, o comics que se sienta así a menudo: ¿Quién es?

Casillas “Inteligencia Emocional”

Funciones de cada uno de los números del dado en las casillas de “Inteligencia Emocional”	
1	Necesitas aclarar lo que sientes: espera un turno sin tirar mientras lees el glosario emocional
2	Vete directamente a la casilla de ENOJO-ENFADO y no te enfades por ello, ¡Piensa en positivo!
3	Vamos a poner a prueba tu control emocional: Vuelve a la casilla de inicio del juego ¿vale?
4	La empatía es ponerse en el lugar de los demás: cámbiale tu sitio, tu casilla, al último del juego.
5	¿Eres una persona generosa? Venga, regala algunas casillas al último y te las descuentas tú.
6	Tienes un bono de 5 casillas: las puedes avanzar tú o compartirlas con otro jugador del juego

Glosario emocional

<p>Bienestar-Felicidad</p>  <p>Nos sentimos felices cuando compartimos la alegría y el tiempo con los demás, cuando nos damos cuenta que la vida es el mejor regalo que tenemos.</p>	<p>Desagrado-Asco</p>  <p>Sentimos desagrado cuando vemos, olemos, escuchamos, probamos o tocamos algo que nos provoca rechazo o repugnancia.</p>	<p>Desconfianza-Precaución</p>  <p>Sentimos desconfianza hacia personas o cosas que pueden hacernos daño o pasarlo mal, porque pensamos que no tienen buenas intenciones.</p>
<p>Desgana-Aburrimiento</p>  <p>Sentimos aburrimiento cuando no sabemos qué hacer, o no se nos ocurren ideas para jugar a algo, o lo que estamos haciendo no nos ilusiona.</p>	<p>Enamoramiento</p>  <p>Nos enamoramos de aquellas personas que admiramos y que nos quieren de verdad, por su forma de ser y su forma genial de valorarnos.</p>	<p>Enojo-Enfado</p>  <p>Nos enfadamos cuando algo o alguien nos molesta, cuando nos tratan sin respeto o no nos tienen en cuenta, también cuando no aceptamos perder.</p>
<p>Honestidad-Humildad</p>  <p>Somos honestos cuando decimos la verdad y somos nosotros mismos sin aparentar, sin sentirnos mejor que los demás, y aceptando a todos.</p>	<p>Ilusión-Optimismo</p>  <p>Somos optimistas cuando pensamos de forma positiva y vemos las cosas buenas de los demás y nosotros, en lugar de los fallos y errores.</p>	
<p>Impaciencia-Impulsividad</p>  <p>Somos impacientes cuando lo queremos todo al momento, sin entender que las cosas llevan su tiempo de preparación para que salgan bien para todos.</p>	<p>Miedo-Temor</p>  <p>Sentimos miedo cuando algo es peligroso o amenazante. El miedo es positivo si nos pone en alerta, y no ayuda si es imaginario o exagerado.</p>	<p>Odio-Rencor</p>  <p>Sentimos odio o rencor hacia otras personas que nos han hecho daño o que vemos siempre de forma negativa. El odio no ayuda a nadie.</p>
<p>Pánico-Terror</p>  <p>Sentimos pánico y terror ante un peligro cercano e inminente. El pánico prepara nuestro cuerpo para huir, pero a veces paraliza a la gente.</p>	<p>Satisfacción-Autbestima</p>  <p>Nos sentimos satisfechos con nosotros cuando las cosas nos salen bien gracias al esfuerzo y el buen hacer que hemos puesto en ellas.</p>	<p>Sorpresa-Asombro</p>  <p>Nos asombramos cuando vemos, escuchamos o tocamos algo que nos parece increíble y que no nos lo esperábamos.</p>
<p>Tristeza-Decepción</p>  <p>Sentimos tristeza y decepción cuando fallamos a alguien o alguien nos falla a nosotros, cuando esperábamos algo con ilusión y no llega.</p>	<p>Vergüenza-Tímidez</p>  <p>Sentimos vergüenza cuando decimos o hacemos algo fuera de lugar delante de los demás, cuando no sabemos qué decir o hacer en un sitio.</p>	

ANEXO VI.- EL JUEGO DE LAS NARANJAS

EL CASO DE LA NARANJA (A):

Finalmente y como se había pronosticado se ha producido la catástrofe nuclear, ahora nos encontramos con terrible “día después”.

Han desaparecido millones de personas. Afortunadamente tú y los tuyos os habéis salvado.

Hay poquísimos alimentos y los pocos que quedan están contaminados.

La persona que tú más quieres está gravemente enferma y solo podrá salvarse si se come la piel de una naranja. Este es el único antídoto que le puede salvar la vida, a condición que sea de la naranja entera. Ya que está gravemente enferma es urgente que la consigas.

Solamente queda una única naranja sin contaminar en todo el planeta y ya sabes dónde encontrarla. Llevas muchos días caminando para llegar hasta aquí, te ha costado mucho esfuerzo pero no eres la única persona que está buscando la tan preciada naranja. Tienes que conseguirla, la vida de la persona que más quieres depende de esa única naranja.

EL CASO DE LA NARANJA (B):

Finalmente y como se había pronosticado se ha producido la catástrofe nuclear, ahora nos encontramos con terrible “día después”.

Han desaparecido millones de personas. Afortunadamente tú y los tuyos os habéis salvado.

Hay poquísimos alimentos y los pocos que quedan están contaminados.

La persona que tú más quieres está gravemente enferma y solo podrá salvarse si se toma el zumo de una naranja. Este es el único antídoto que le puede salvar la vida, a

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

condición que sea de la naranja entera. Ya que está gravemente enferma es urgente que la consigas.

Solamente queda una única naranja sin contaminar en todo el planeta y ya sabes dónde encontrarla. Llevas muchos días caminando para llegar hasta aquí, te ha costado mucho esfuerzo pero no eres la única persona que está buscando la tan preciada naranja. Tienes que conseguirla, la vida de la persona que más quieres depende de esa única naranja.

Fuente: Movimiento asturiano por la paz. Educación para la paz: Resolución de conflictos y mediación.

ANEXO VII.- CUENTO DE MEDIACIÓN CAPERUCITA ROJA

[Mediador/a 1, Mediador/a 2, Caperucita, Lobo]

M1: ¡Hola!, yo soy... y él/ella es... Nosotros somos vuestros mediadores. ¿Cómo os llamáis?

C: Yo soy Caperuza Roja. Me solían llamar «caperucita», pero ahora ya nadie lo hace. El Lobo y yo hemos tenido este problema durante mucho tiempo, pero ahora ya se ha terminado. ¡Ya soy mayor!

M1: ¿Cómo te llamas?

L: Soy el Lobo.

M1: Bienvenidos a la Mediación. Siento mucho que haya tenido que pasar tanto tiempo antes de que os hayamos podido encontrar. Las normas que hacen que la Mediación funcione son: los mediadores no toman partido, se mantienen imparciales. Tenéis que hablar y escuchar por turnos y cooperar en la solución del problema.

Caperuza Roja, ¿estás de acuerdo con las normas?

C: Sí.

M1: Lobo, ¿estás de acuerdo con las normas?

L: Sí, de acuerdo.

M2: Caperuza, por favor, explícanos qué pasó.

C: Pues bien, yo llevaba el pan y unos pasteles a casa de mi abuela, al otro lado del bosque. Como mi abuela no se encontraba demasiado bien, pensé en cortar algunas flores por el camino para llevárselas.

Cuando estaba recogiendo las flores, el Lobo saltó desde detrás de un árbol y empezó a hacerme mil preguntas, ¡parecía un interrogatorio! Quería saber quién era, adónde iba... Me miraba sonriendo de un modo malvado y haciendo muecas durante todo el rato.

¡Era tan maleducado y tenía tan poca gracia...! A continuación se marchó corriendo.

M2: Tú llevabas un poco de comida a casa de tu abuela, al otro lado del bosque, y el Lobo, que estaba escondido detrás de un árbol, apareció y te asustó.

C: Sí, eso es lo que pasó.

M2: Por favor, Lobo, ¿qué pasó?

L: El bosque es mi hogar. Yo me preocupo por él, lo cuido y procuro mantenerlo limpio y hermoso.

Un día, mientras recogía la basura que la gente había tirado, oí unos pasos. Me escondí detrás de un árbol y entonces vi que por el camino bajaba una niña muy extraña con una cesta.

Empecé a sospechar de ella porque iba vestida con esa capa tan rara y con la cara tapada por la caperuza. ¡Era como si no quisiera que nadie pudiera reconocerla! Entonces se puso a arrancar flores y a pisar los pinos recién plantados. ¡Yo tenía que velar por el bosque! ¡Era mi casa!

Naturalmente, me salió con la dichosa historia de que iba a casa de su abuela a llevarle el cestito.

M2: Tú te preocupaste cuando viste a una niña vestida de rojo cogiendo tus flores. Y fuiste a preguntarle qué hacía.

L: Sí, correcto.

M2: Caperuza Roja, ¿quieres añadir algo?

C: Sí; cuando llegué a casa de mi abuela, el Lobo se había disfrazado poniéndose su camisa de dormir. Intentó comerme con esos dientes tan horribles. ¡De no ser por un leñador que acudió a salvarme ya estaría muerta! El Lobo había asustado a mi pobre abuela. ¡La encontré escondida dentro del armario!

M2: Dices que el Lobo se puso la camisa de dormir de tu abuela para que creyeses que era ella y que intentó hacerte daño.

C: He dicho que intentó comerme.

M2: Así pues, tú creías que te quería comer. ¿Quieres añadir algo, Lobo?

L: ¡Claro que sí! Conozco a la abuela de esta niña; es muy simpática y ama el bosque. Pensé que teníamos que darle una lección a Caperucita por saltar encima de mis pobres pinos y destrozarlo todo con esa pinta que asustaría a cualquiera de los habitantes del bosque. Dejé que siguiera su camino y me fui corriendo a casa de la abuela.

Cuando llegué le expliqué qué había pasado, y ella estuvo de acuerdo en que su nieta necesitaba una lección. Por eso se escondió dentro del armario y yo me puse su camisa de dormir.

Cuando Caperuza Roja entró en la habitación y me vio en la cama, empezó a burlarse de mis grandes orejas. Como ya antes me habían dicho que las tenía grandes, intenté mantener la calma y le contesté que me servían para oír mejor.

Entonces me insultó de un modo muy desagradable diciendo no sé qué sobre mis ojos saltones. Esta vez sí que me costó mucho no hacer caso. ¡Se trataba de un insulto verdaderamente desagradable! ¡Era una niña muy antipática! Pero a pesar de todo seguí con la política de poner la otra mejilla, y le dije que mis ojos me servían para ver mejor.

El comentario que hizo a continuación sobre mis dientes me sacó de quicio: soy muy sensible en todo lo que se refiere a mis largos y feos dientes. Ya sé que cuando ella se burló de mis dientes tenía que haberme controlado mejor, pero a la niña le gustaba meterse con los demás y había sabido tocar mi punto débil.

Siempre me he sentido muy acomplejado por causa de mis dientes. Así que salté de la cama y le grité que mis dientes me servirían para comérmela.

M2: Así que tú y la abuela intentabais gastar una broma a Caperuza Roja para darle una lección. Explícanos mejor lo que sucedió cuando le enseñaste los dientes.

L: Bien, seamos serios; todo el mundo sabe que nunca ningún lobo podría comerse a una niña, pero la chalada de Caperucita empezó a gritar y echó a correr por la casa. Intenté pillarla para calmarla. De pronto, la puerta se abrió de golpe y apareció un leñador muy musculoso blandiendo un hacha. Enseguida me di cuenta de que tendría problemas... A mis espaldas había una ventana abierta, de modo que salí huyendo.

Desde entonces he estado escondiéndome. Por todo el bosque corren unos rumores horribles sobre mí. Caperuza Roja me llama el Lobo Malo. Y aunque casi he superado el que me consideren malo, la verdad es que desde aquel día no he sido nunca feliz.

No entiendo por qué su abuela nunca le ha contado mi versión de la historia.

M2: Estás preocupado por los rumores y te asusta que te vean en el bosque. También te sientes confuso por el hecho de que su abuela no haya aclarado los hechos y porque ha permitido que esta situación dure tanto tiempo.

L: No es justo. Me siento desgraciado y siempre estoy solo.

C: Bien, mi abuela ha estado enferma; últimamente se sentía muy cansada. Cuando le pregunté cómo había ido a parar al armario me dijo que no podía recordar nada de lo que había pasado.

Fuente: Procumedia (2016). Taller de mediación escolar ¿Quieres ser mediador?.

ANEXO VIII.- GUIA SIMULACIÓN CASOS MEDIACIÓN ESCOLAR

Pasos para mediar un conflicto

Entrada

- Dar la bienvenida a las personas y presentarse como mediador.
- Explicar las normas básicas:
 1. Los mediadores no toman partido.
 2. Hablar y escuchar por turnos y sin ofender ni insultar.
 3. Cooperar para cambiar la situación.
- Preguntar a cada persona: «¿Estás de acuerdo con estas normas?».

Cuéntame

- Decir: «Por favor, explícanos qué pasó y cómo te sentiste».
- Escuchar activamente: parafrasear, clarificar, resumir y reformular.
- Preguntar: « ¿Quieres añadir algo más?».

Situarnos

- Centrarse en los intereses.
- Preguntar: « ¿Qué quieres? ¿Por qué?».
- Escuchar activamente: parafrasear, clarificar, resumir y reformular.

Arreglar

- Crear opciones.

La Mediación Escolar en Centros de Educación Primaria.

- Explicar el funcionamiento de la «lluvia de ideas».
 1. Decir cualquier idea que se te ocurra.
 2. No juzgar ni discutir las ideas.
 3. Aportar el mayor número posible de ideas.
 4. Esforzarse en pensar ideas originales.
- Decir: «Por favor, pensad en ideas que os podrían convenir a los dos. ¿Se os ocurre alguna más?».
- Evaluar las opciones.
- Seleccionar las opciones más interesantes o intentar combinarlas.
- Preguntar: « ¿Es justa esta opción? ¿Podréis cumplirla? ¿Os parece que funcionará?».

Acordar

- Pedir a las personas que formulen un plan de acción: ¿Quién hará qué, cuándo, cómo?
- Pedir a cada persona que resuma el plan.
- Preguntar: « ¿Está arreglado el problema?»
- Dar un apretón de manos a cada persona.
- Preguntar: « ¿Queréis estrecharos la mano?»

Fuente: Boqué, M.C. (2002). Guía mediación escolar: programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años.

Guiones finalización mediación

Guión para las partes

1. ¿Cómo os habéis sentido?
2. ¿Qué es lo que os ha resultado más difícil?
3. ¿Qué es lo que más os ha ayudado de la intervención de los mediadores?
4. Otras observaciones

Guión para los mediadores

1. ¿Cómo os habéis sentido?
2. ¿Cuáles han sido las principales dificultades?
3. ¿Os parece justo el acuerdo?
4. Otras observaciones

Guión para quien observa

1. ¿Los mediadores han creado confianza y buen clima?
2. ¿Han sabido hacer respetar las normas?
3. ¿Han seguido bien las fases: cuéntame, reflejo de sentimientos, aclaración, resumen, necesidades?
4. ¿Han utilizado las técnicas necesarias: escucha activa, asertividad, empatía?
5. ¿Han sido neutrales?
6. ¿Las partes han llegado a un acuerdo justo y equilibrado?
7. Otras observaciones

Fuente: Pérez, L. (2012). Mediación y resolución de conflictos. Programación. Guía didáctica.