

MÁSTER EN MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EXTRAJUDICIALES.
TRABAJO FIN DE MÁSTER

LA MEDIACIÓN ESCOLAR: ANÁLISIS DEL PLAN DE CONVIVENCIA DE UN INSTITUTO DE SEGOVIA

Estefanía Delgado Santos y Juan Pedro Calzado Muñoz.

Dirigido por Manuel Montañés Serrano.
Universidad de Valladolid. Segovia. 2019



ÍNDICE.

RESUMEN	3
ABSTRACT	3
1. INTRODUCCIÓN	4
2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	5
3. OBJETO, FINALIDAD Y OBJETIVOS	6
4. CONTEXTO TEÓRICO	7
4.1 La violencia	7
4.1.1 Violencia en las aulas	10
4.1.2 Condicionantes que inciden en la violencia a nivel escolar	11
4.2 El conflicto	13
4.2.1 El conflicto en las aulas	16
4.2.2. Agrupación de los conflictos en al ámbito escolar según su naturaleza	18
4.3 La prevención de la violencia y el conflicto escolar	22
4.4 La mediación	24
4.4.1. Modelos de mediación	26
4.4.2. La mediación en el ámbito escolar	28
4.4.3 Canales de actuación	30
5.-METODOLOGÍA	32
5.1 Fases	32
5.2 Unidad de análisis: Plan de Convivencia.	34
5.3 Programas de Mediación y otras formas	38
5.3.1. Mediación escolar	38
5.3.2 Prácticas restaurativas	45
6.- ANÁLISIS Y RESULTADOS DEL PLAN DE CONVIVENCIA	47
6.1 Análisis y resultados de las fases	47
6.2. Análisis DAFO	49
6.3. Matriz de necesidades	52
6.2.1 Problemas que se abordan	54
6.2.2 Problemas que no se abordan	55
7. RESPUESTA A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	56
8. PROPUESTAS DE MEJORA	57
9. DISCUSIÓN Y LIMITACIONES DEL PROPIO TRABAJO	61
10. CONCLUSIONES	64
11. BIBLIOGRAFÍA	66

*A nuestros familiares que tanto nos han enseñado,
a nuestro tutor, Manuel, por la paciencia que siempre nos mostró,
al instituto I.E.S María Moliner por abrirnos sus puertas, en especial,
a Inmaculada de la Fuente por todo el tiempo que nos dedicó,
Gracias por tanto.*

RESUMEN

La mediación es una forma de resolución de conflictos alternativa a la vía tradicional y que puede desarrollarse en numerosos ámbitos. En este Trabajo se analiza el Plan de Convivencia implementado en un centro escolar de Segovia, al objeto de mejorarlo y así ser de utilidad a otros centros que se propongan resolver los conflictos recurriendo a la mediación social.

Palabras clave: conflicto escolar; convivencia; mediación escolar; violencia escolar.

ABSTRACT

Mediation is a form of conflict resolution alternative to the traditional way and that can be developed in many areas. This Work analyzes the Coexistence Plan implemented in a school in Segovia, in order to improve it and thus be useful to other centers that intend to resolve conflicts through social mediation.

Keywords: school conflict; coexistence; school mediation; school violence.

1. INTRODUCCIÓN

Los conflictos son inherentes al ser humanos, forman parte de nosotros y tratamos de resolverlos de la mejor manera posible. El ámbito educativo no está libre de conflictos, es más, siendo la adolescencia una etapa clave en el desarrollo humano también es una etapa de gran conflictividad y una etapa en la que la forma de resolverlos marcan un antes y un después en sus vidas.

Es por ello que desde los centros escolares se debe dotar de herramientas y habilidades a los alumnos para que los conflictos se resuelvan sin hostilidad ni violencia, tratando así de enseñar que los conflictos suponen algo inevitable y de lo que debemos aprender y recoger la experiencia que nos den para afrontar otras dificultades en la vida de cada uno.

Con el paso de los años podemos ver un claro avance en el ámbito educativo. Actualmente se está más preocupado por los enfrentamientos que se puedan dar y las formas de tratarlos. La progresión es innegable, de lo que antes era claramente un espíritu sancionador por parte de los centros se ha pasado a un carácter más educativo tratando de enseñar que la mayoría de conflictos se solucionan con un buen proceso comunicativo.

Por lo tanto, el siguiente trabajo estará dividido en dos partes. La primera de ellas corresponderá a la parte teórica donde se hablará de la violencia y el conflicto de forma general para su posterior desarrollo en relación con los centros escolares. Posteriormente se dará paso a desarrollar el por qué la mediación es un método de resolución de conflictos apto para su puesta en marcha en centros escolares y los beneficios que puede implicar en sus participantes.

En la segunda parte del trabajo se desarrollará un análisis del Plan de Convivencia implementado en el instituto I.E.S María Moliner. De acuerdo con los resultados de la investigación, se proponen mejoras.

Una de las principales motivaciones de este estudio es poder comprender cómo funciona un Plan de Convivencia dentro de un instituto que destaca por su constante innovación y su prolongada duración en el tiempo.

2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El presente Trabajo se analiza el Plan de Convivencia implementado en el I.E.S María Moliner de Segovia que destaca por su amplitud de actividades donde la mediación es una de las principales protagonistas. Para hablar del porqué de este estudio es fundamental entender que la educación es el motor principal de la sociedad y nosotros, viniendo de la rama del Trabajo Social, consideramos que existe una oportunidad de desarrollar e instaurar la mediación en los centros escolares, lo que contagiaría, a su vez, a otros ámbitos puesto que uno de los principales problemas que existe a la hora de que la mediación se instaure y tenga un uso frecuentado es el desconocimiento por parte de la sociedad.

El uso más común de la mediación en Trabajo Social es la mediación familiar pero no podemos olvidar que nuestra disciplina está ligada inherentemente a la educación y a la protección del menor. Una de las mejores formas para dar esa educación y protección a los menores es dotarlos de capacidades y habilidades a la hora de resolver conflictos. Además, el Trabajo Social debe promover el cambio social hacia algo mejor y, sin duda, la mediación es un recurso muy útil para que sean las propias personas las que puedan resolver sus propios conflictos y poder afrontar las diferencias por sí mismos con la contraparte.

Por todo ello, se decidió realizar este estudio para poder conocer en profundidad cómo está funcionando e implantándose la mediación en centros escolares con el propósito de mejorar el mismo y que pueda servir a centros que se propongan implementar programas semejantes.

3. OBJETO, FINALIDAD Y OBJETIVOS

En este apartado se expondrá el objeto, finalidad y objetivos del trabajo.

Objeto de estudio

El objeto de estudio es el Plan de Convivencia que se desarrolla en el Instituto I.E.S María Moliner y en el contexto en el cual se lleva a cabo con sus diferentes actores (alumnos, docentes y padres)

Finalidad

De acuerdo con el resultado de la investigación y el análisis del Plan de Convivencia del I.E.S María Moliner, la finalidad del trabajo es realizar una propuesta de mejora del mismo Plan y así elaborar, diseñar e implementar proyectos similares en otros centros académicos teniendo la mediación como uno de los principales protagonistas.

Objetivos operativos:

-Aumentar la participación e involucración de los diferentes actores dentro del plan.

-Ofrecer colaboración y contenido en la materia de resolución de conflictos y mediación a la comunidad educativa para enriquecer el propio plan con una visión externa y ajena a dicho centro.

-Proporcionar pautas a los propios alumnos en el desarrollo de habilidades a la hora de la resolución de conflictos.

Objetivos cognitivos:

-Analizar el Plan de Convivencia que se desarrolla en el IES María Moliner.

-Analizar el grado de conocimiento que tienen la comunidad educativa (alumnos, docentes y padres) del Plan de Convivencia que se desarrolla en el centro, así como la implicación y participación que asumen en el mismo.

-Analizar los recursos existentes tanto a nivel interno como externo, de forma que se pueda concretar qué aspectos se deben mejorar y cuales se deben mantener.

-Observar y analizar las diferentes mediaciones llevadas a cabo en centro y dar asistencia a los alumnos mediadores.

4. CONTEXTO TEÓRICO

El uso de la mediación como mecanismo de resolución de conflictos requiere un estudio previo del conflicto en sí mismo, derivándose éste de una serie de intereses contrapuestos entre las diferentes partes que lo forman y teniendo lugar en diferentes ámbitos de la vida. Dicho análisis trae consigo de forma casi paralela el examen de la violencia como aspecto anexo al conflicto.

El conflicto en ámbito escolar recoge una agrupación y tipología variada que puede manifestarse en las aulas y a la que la comunidad educativa se ve obligada a hacer frente de forma concreta y personalizada teniendo en cuenta los diferentes agentes que intervienen en ella.

Por su parte, la mediación como método de resolución de conflictos resulta una práctica beneficiosa a nivel personal como social donde se tienen en cuenta los diferentes actores implicados y las distintas vías o canales de actuación, algo muy positivo y eficaz a la hora de hacer frente a las disputas que surgen en los centros de estudios, ya sean colegios o institutos. Unido a dicho proceso mediador surge un especial interés a la hora de indagar sobre la necesidad de aprender a gestionar los conflictos como algo positivo y que su afrontamiento de manera adecuada genere un crecimiento en los individuos que los experimentan, funcionando dicha gestión como método de prevención a futuros conflictos que puedan surgir.

4.1 La violencia

Tal y como estableció Freud, los seres humanos tienden a resolver sus conflictos mediante la violencia (Osorio, 2012). Por ello puede considerarse la violencia como una

forma negativa representativa del conflicto que no genera beneficios sino que por el contrario, ocasiona dificultades futuras que pueden aumentar con el paso del tiempo.

Existen escuelas psico-sociologicas que manifiestan que las raíces de los conflictos, en concreto la violencia, se ha de buscar en las circunstancias en las que se encuentran las personas y no tanto en su interior. Se considera que la violencia es algo aprendido y por lo cual se puede trabajar (Osorio, 2012)

La cultura hace que el ser humano sea pacífico o violento, de manera que este último factor forma gran parte en la configuración de la violencia humana. La violencia se ve influida por factores socioculturales que repercuten en ella, es decir, es la unión de la agresividad natural propiamente dicha y la intervención de la cultura en la misma. La violencia conlleva un desequilibrio de poder entre las partes que la ejercen y las que por el contrario la sufren (Soriano, 2009)

La violencia es evitable y se puede llevar incluso a eliminar de manera que esta aparece cuando tratamos de satisfacer nuestros puntos de vista sin tener en cuenta las necesidades del otro y tratando de responder a nuestro conflicto de una manera satisfactoria para nosotros. Por ello siempre que nos encontremos ante una situación conflictiva es importante tener en cuenta nuestras necesidades pero a su vez es necesario que dicho nivel de satisfacción se adapte a los derechos de otros para lograr así un sentido de justicia verdadero y eficaz (Osorio, 2012)

EL CONFLICTO	LA VIOLENCIA
Se puede definir el CONFLICTO como una situación en que al menos un actor (una persona, una comunidad, un Estado, etc.) percibe que uno (o varios) de sus fines, propósitos, preferencias o medios para alcanzarlos es amenazado o estorbado por las intenciones o actividades de uno o varios de los demás actores con que interactúa (del mismo o de diferente rango), lo que conduce a una oposición, enfrentamiento o lucha.	Se puede definir la VIOLENCIA como aquellos fenómenos o actos personales y/o sociales en los que se aplica un exceso de fuerza para la consecución de un fin o cuando las realizaciones efectivas de algunos de los actores en el juego social quedan por debajo de sus realizaciones potenciales, es decir, cuando lo potencial sea mayor que lo efectivo y esto sea socialmente evitable.

Citado en: Conflicto, violencia y paz. *Revista Latinoamericana de bioética* pp.64

A la hora de hablar de violencia es importante hacer mención dos perspectivas de esta las cuales se considera que están notablemente unidas:

-Violencia directa: de carácter personal donde se utiliza la fuerza física o la palabra con el objetivo de resolver la disputa existente entre las partes. Barbeito y Caireta la definen como “La actitud o el comportamiento que constituye una violación o una privación al ser humano de una cosa que le es esencial como persona (integridad física, psíquica o moral, derechos, libertades)”. Este tipo de violencia se considera muy presente en las instituciones educativo así como en su contexto, lo cual supone una necesidad de que se impliquen en la implantación de valores de convivencia que favorezcan un clima respetuoso entre los individuos (Arellano, 2007).

-Violencia indirecta: en este caso se recoge todo aquello relacionado con el entorno social, aspectos económicos a nivel grupal, situaciones de injusticia social y de carencia de recursos a nivel de sociedad; etc. Por tanto, se puede vincular los efectos de la violencia con el hecho de impedir que individuo desarrolle sus potencialidades. (Arellano, 2007).

En este último tipo no es necesario que exista violencia directa sino que surgen situaciones de desigualdad como resultado de la estratificación social que puede generar este fenómeno.

Algunos autores hacen referencia también a la denominada violencia cultural, aquella que permite o potencia cualquier tipo de violencia justificándola por motivos de religión, ideología u otros factores.

En la medida en que vienen de la tradición conductista, consideran que la violencia y la agresión se aprenden, y este aprendizaje “*procede de las normas y actitudes sociales adquiridas en la escuela, de la obediencia ciega a la autoridad, de la hostilidad, la xenofobia y los prejuicios sociales derivados del contexto social*” (Osorio, 2012. p. 57).

4.1.1 Violencia en las aulas

La violencia en las aulas se trata de un fenómeno pionero desde la aparición de dicha institución como formadora de cultura y educación para la sociedad.

Y en este caso cabe precisar que la violencia escolar es toda aquella que se produce en el ámbito escolar y puede dirigirse contra los alumnos, contra los profesores o la propiedad privada pudiendo llevarse a cabo los actos violentos en las instalaciones escolares o en los alrededores del centro (Soriano, 2009).

Haciendo referencia a lo anteriormente mencionado; la violencia estructural en el ámbito escolar se ve presente en aquellos procesos de marginación donde se excluye a la población de un proceso educativo que proporciona una calidad de vida correcta; mientras que por su parte la violencia directa se ve destinada a la destrucción de las instalaciones educativas, bienes o confrontaciones entre los miembros de la comunidad educativa (Arellano, 2007).

Por tanto, se considera que como en todos los ámbitos, la escuela también se ve influenciada y perjudicada en su caso por problemas y conflictos que requieren que se aborden de forma respetuosa y acorde a la sociedad comunitaria en la que estamos inmersos. La escuela juega un papel de suma importancia a la hora de la conformación de la violencia escolar, de manera que en función de la aplicación de la normativa y reglamentos existentes se va a dar lugar a un favorecimiento de esta o por el contrario a una evitación de conductas violentas que generen situaciones incómodas para la convivencia positiva.

Aspectos como la organización del centro, los valores que se trabajen y la forma de coordinarse van a fomentar la competitividad y los conflictos entre los miembros que forma el conjunto de la comunidad educativa (Arellano, 2007).

En muchas ocasiones cuando se hace referencia a la violencia escolar se direcciona la mente hacia la violencia principalmente física o moral, sin embargo, va mucho más allá que eso dando lugar a injusticias de todo tipo que repercuten y dan lugar a la consecución de la violencia directa e influyen en gran medida sobre el desarrollo de las potencialidades humanas y sobre su autorrealización como individuos.

4.1.2 Condicionantes que inciden en la violencia a nivel escolar

En numerosas ocasiones las disputas que surgen tienen su origen en un aspecto cultural o simbólico destacado o incluso en conflictos que se consideran de baja intensidad pero que posteriormente si no se atajan generan situaciones más complicadas y peligrosas (Viñas, 2004)

Existen una serie de factores externos al individuo e internos a éste por los que la conducta violenta puede verse influida:

-Sociedad: se considera que la violencia no afecta a todos de forma igualitaria; o cual ocasiona que aquellas personas que son más indefensas puedan sufrir una mayor vulnerabilidad.

El contexto social es algo de suma importancia a la hora analizar las posibles causas que se implican en la violencia; de forma que en función de las circunstancias y ciclos vitales por los que se atraviese las personas pueden ser más o menos propensas a ser violentas.

Dentro de este apartado se encuentra todo aquello que la sociedad pueda ofertar y que no es satisfactorio; las drogas, los deportes que generan aficiones violentas, extremismos políticos, etc. Todo esto va a favorecer la violencia siempre y cuando no se gestione de manera adecuada en la sociedad y por supuesto, en el ámbito educativo (Fernández, 1999)

-Medios de comunicación: según establece Albert Bandura en su teoría del aprendizaje vicario; los seres humanos aprenden siguiendo un modelo que previamente ha visto. El hecho de ver lo que otros hacen las consecuencias que esto genera forma un aprendizaje por observación que genera una decisión de actuar de una forma u otra, e función de si seta a favor o no con lo que se ha visto.

Dicho esto se considera que los medios de comunicación se trata de un utensilio muy poderoso y al igual que tiene efectos beneficios sobre las personas a nivel informativo y de entretenimiento; pero a su vez puede incidir sumamente en el comportamiento de las personas lo cual puede resultar un arma de doble filo. Existe números ocasiones donde los medios de comunicación transmiten hechos violentos; que siguiendo con la idea del aprendizaje establecido por Bandura, aquellos que lo observan

y notablemente los niños y jóvenes van a recibir los valores que esto le transmite (Fernández, 1999)

-Familia: la familia se considera el primer núcleo de socialización y aprendizaje que va a tener el individuo; lo cual puede ser muy influenciado a su vez a la hora de adquirir las conductas tanto positivas como negativas. En este caso existen jóvenes que no cuentan con dicha institución socializadora o que si bien cuentan con ella; no es un núcleo favorecedor en el que estar inmerso. Esto puede generar mayor riesgo a la hora de presentar conductas violentas posteriores (Fernández, 1999)

-Escuela: esta institución es considerada como un factor interno que incide en la conducta del individuo. Se considera que ha de proporcionar una equidad entre todos los miembros que están inmersos en ella tratando de organizar a estos son generar conflictos y favoreciendo una educación académica positiva; teniendo en cuenta que cada uno desarrollará unos valores éticos que considere beneficiosos; algo que en numerosas ocasiones puede ser un motivo generador de conflicto (Fernández, 1999)

-Relaciones interpersonales: las interacciones que se den dentro de la institución académica se trata de algo fundamental a la hora de desarrollar una labor educativa de forma adecuada y generar vínculos satisfactorios y que proporcionen actitudes positivas.

Por un lado, las relaciones entre compañeros docentes han de ser respetuosas y generar un buen clima de trabajo para así lograr una mayor eficacia en el desempeño de las tareas; además de favorecer el aprendizaje de buenas conductas a través de la observación citada anteriormente (Fernández, 1999)

El clima social de un centro escolar va a depender del carácter de cohesión fragmentación que manifiesten los profesores, de manera que si tratan de satisfacer las necesidades teniendo en cuenta un proyecto común; las relaciones que se obtengan beneficiaran las de los propios alumnos (Vaello, 2005)

En lo que a las interacciones entre profesores y alumnos se refiere; en este caso es necesario que el docente se adapte a las necesidades del propio grupo. Tradicionalmente la figura del maestro ejercía con bastante predominio un poder frente a sus alumnos, desarrollando ante éstos un estilo más autoritario. Sin embargo; teniendo en cuenta la evolución social de los últimos años la labor del profesor actual se va a centrar mayoritariamente en proporcionar un aspecto más impulsor hacia los alumnos;

es decir que en función de las características y demandas de cada individuo se va a tratar de favorecer que sean éstos los que se impliquen en su propio desarrollo personal y sean protagonistas de ello; siguiendo una pauta de respeto mutuo en todo caso (Fernández, 1999)

En relación a la convivencia entre alumnos es necesario que para lograr un crecimiento positivo en los individuos y habiendo un generado previamente un clima equitativo entre estos, se potencien relaciones favorables y productivas. No obstante, existen individuos en situación de riesgo que van a convertir esa relación entre igual por núcleos fundamentales que sustituyen aquellos de los que han carecido por sus circunstancias (Fernández, 1999)

Por tanto, la escuela ha de ser un método que sirva para paliar todos aquellos fenómenos sociales que pueden ocasionar dificultades a los individuos; pero no es único dado que las instituciones no pueden asumir de manera exclusiva dicho papel interventor. Ha de ser una unión de todos los profesionales y personas implicadas en la educación de los jóvenes los que generen esa respuesta preventiva ante posibles conflictos o al menos ante la posible gestión de los mismos (Fernández, 1999)

4.2 El conflicto

De acuerdo con Aristóteles y Tomás de Aquino, el ser humano es un ser sociable por naturaleza.

Éste último expuso que existen varias razones por las que el ser humano tiende a vivir en sociedad: consideraba que el hombre no puede satisfacer sus necesidades de forma solitaria, que requiere de ayuda de otros para conocer lo que se necesita para sobrevivir y que tal y como lo demuestra el lenguaje, es especialmente comunicativo.

Lo que especialmente diferencia al hombre con el resto de seres vivos no es únicamente que no pueda vivir solo, sino que además la comunicación que establece con otros es lo que de verdad le da la esencia de humano (Sáenz, 2000)

La sociedad se forma a través de la comunicación, es decir, que una aglomeración de personas no es sociedad sino se comunican entre sí, sea de la forma que sea (Sáenz, 2000)

Sin embargo, el hecho de que el hombre conviva con otros de manera natural, no impide que en dichas interacciones puedan surgir conflictos que interfieran en dicha relaciones (Pérez, 2001)

El conflicto se trata de una situación contrapuesta de intereses que manifiestan las partes implicadas y las cuales consideran que son incompatibles entre sí, donde van a ejercer un papel de gran importancia las emociones y los sentimientos que producen estas situaciones de tensión (Soler & Agusti, 2006)

Se considera que las tensiones entre individuos no siempre son negativas, sino que en algunas ocasiones pueden favorecer un resurgimiento de relaciones que pudiesen estar en declive (Martínez-Otero, 2005). Por ello, la aparición de conflictos no tiene por qué resultar algo negativo para las partes que están implicadas y generar una ruptura en su relación sino que el hecho de resolverlos y poner en conjunto posibles soluciones y alternativas de manera participada y conjunta puede favorecer y hacer más consistentes los lazos que ya estaban establecidos (Viñas, 2004)

Se puede hablar del conflicto desde una perspectiva transformadora. Bien es cierto que el sistema entra en crisis cuando es necesario compatibilizar diferentes redes que conviven juntas. Sin embargo, desde la idea del conflicto social se considera que no toda entrada a cualquier red ha de ocasionar un conflicto sino que se genera una capacidad de gestión de momentos críticos y propia del ser humano para evitar que a pesar de que dicha adaptación al sistema no se produzca, el ser humano sea capaz de gestionarlo por sí solo (Montañés & Muslera, 2012). Por tanto, será la capacidad reflexiva del ser humano la que hará posible dicha transformación y a pesar de que en el propio individuo pueda darse una crisis interna no se considera como conflicto a nivel global dado que siendo individual no procede catalogarlo como tal (Montañés & Muslera, 2012).

Son las valoraciones internas de las acciones las que generan incomodidad o malestar en los sistemas, no las acciones en general sino la atribución de significado que se le proporciona (Montañés & Muslera, 2012).

Las disputas surgen cuando las necesidades e intereses de los sistemas de las personas son diferentes y sus objetivos son incompatibles y proceden de la propia

interacción social. Cuanto más básicos son los intereses que se fijan, mayor es la frustración que puede generar el no conseguir lo que se deseaba (García, 2000).

Los seres humanos para atender sus necesidades recurren a los siguientes satisfactores:

-Violadores y destructores: forma de atender una necesidad dificultando que otra necesidad pueda ser atendida y que otros puedan atenderlas.

-Pseudosatisfactores: crean una falsa sensación de haber cubierto una necesidad.

-Inhibidores: atienden de manera excesiva una necesidad ocasionando que se desatiendan otras.

-Singulares: atienden una única necesidad sin tener en cuenta las demás.

-Sinérgicos: atienden una necesidad estimulando y ocasionando a que el resto sean también atendidas.

Un sistema de personas conectadas por intereses, necesidades e inquietudes diferentes tienen un gran poder para iniciar un proceso de cambio generalizado, de manera que ocasione un crecimiento social que no se generaría con multitud de ideas similares (Pérez, 2008)

Para lograr una construcción exitosa de la paz es necesario afrontar riesgos que hasta entonces no se habían experimentado, de manera que esto genere una “imaginación moral” que consiga lograr un crecimiento personal, político y social en el que no tenga que influir la violencia de manera necesaria para conseguirlo. (Pérez, 2008)

Para la planificación de los procesos de participación se identifican cuatro contextos mediante los que cada sujeto va a deducir e interpretar los estímulos que recibe de otros sistemas. Son los siguientes (Montañés & Muslera, 2012)

-Contexto gramatical: hace referencia a la forma de hablar y escribir la lengua; de manera que el sujeto requiere de la comunicación mediante frases que sean capaces de encajar con los sistemas con los que interacciona para poder así formar conocimiento y después transmitirlo.

-Contexto psíquico: en este caso hace relación a los deseos, sentimientos y emociones que manifiesta cada sujeto; algo que va a condicionar la construcción e interpretación de la realidad.

-Contexto situacional: se refiere al contexto y el momento en el que se dan las relaciones; de manera que dependiendo de estos dos factores la interpretación puede realizarse de un modo u otro según el sentido que el sujeto le dé en función de estas variables temporales.

-Contexto social, económico, histórico y cultural: este último hace referencia al estatus social, económico, de género, de edad, de lugar de procedencia, de creencias, o de otros aspectos que van a determinar las relaciones entre los sistemas.

De esta forma y teniendo en cuenta las posibles variables intervinientes en el proceso de interacción entre diferentes sistemas y redes, se puede sostener que el conflicto social forma parte de éstas y que gestionarlo sería posible pero no eliminarlo.

El verdadero desarrollo de la paz se centra en aquella habilidad para tratar un conflicto, que manejándolo de manera adecuada y creativa ante la diversidad de intereses se pueda gestionar sin necesidad de la existencia de violencia (Hueso García, 2000).

4.2.1 El conflicto en las aulas

En el caso de las instituciones educativas es importantes tener en cuenta el papel que juega el centro donde están inmersos los individuos de manera que a partir de este, será la propia institución la que regule el marco normativo de convivencia que ha de seguirse, así como las conductas que pueden favorecer la creación de lazos y relaciones positivas entre los alumnos (Soler & Almela, 2006)

En el ámbito escolar se pueden encontrar numerosas disputas que surgen dentro de la comunidad educativa, se considera que existen diversos factores que ocasionan la existencia de conflictos. Por un lado, se ha de tener en cuenta el cambio que ha experimentado el concepto de escuela así como también el método de enseñanza utilizado, el cual ha variado notablemente a lo largo del tiempo. Por otro, ha de añadirse la gran influencia que tienen los medios de comunicación y las nuevas tecnologías en

las personas, ejerciendo un gran poder en la formación del pensamiento pudiendo generar estereotipos o prejuicios que pueden ser dañinos a la hora de entablar relaciones e interactuar con los demás (Pérez, 2001)

La educación es una acción que implica desde aquel que la inicia hasta el que la recibe, de manera que dicha educación ha de ser igualitaria (Sáenz, 2000)

Dentro del ámbito escolar se pueden dar diferentes tipos de conflictos:

-De relación: los conflictos de relación traen consigo un alto grado de sentimentalismo y una gran carga de emociones lo cual puede dificultar en mayor medida su control por las partes implicadas. A la hora de hablar de este tipo de disputas ha de tenerse en cuenta que se trata de actuaciones a nivel grupal o colectivo no de forma individual (Viñas, 2004)

-De rendimiento: el aula está enfocado en un clima de aprendizaje de contenidos donde pueden ocasionarse algunos conflictos si no se consiguen los resultados considerados como aceptables, de manera que en este aspecto van a estar muy unidos aspectos como la motivación de los alumnos o las habilidades explicativas de los docentes (Viñas, 2004)

-De poder: los conflictos que puedan surgir de este tipo dentro de las instituciones educativas vienen dado por los roles que ha establecido previamente éstas a cada parte implicada en el aprendizaje de los individuos así como los que la reciben. Dichos conflictos pueden resultar difíciles de resolver ya que los elementos que intervienen en ellos van más allá del clima que se crea dentro de la propia aula, sino que las relaciones están marcadas también en otros contextos externos al lugar donde se imparten las clases (Viñas, 2004)

-De identidad: en este caso tienen una gran implicación las expectativas y proyectos que manifiestan los alumnos de manera que se trata de un conflicto situado muy cerca del ámbito personal e individual de cada persona en función de cómo deseen enfocar su futuro (Viñas, 2004)

4.2.2. Agrupación de los conflictos en el ámbito escolar según su naturaleza

Según establece Martínez-Otero, pueden surgir conductas de diversa naturaleza que ocasionen conflicto en el ámbito escolar (Pérez, 2001)

-Disrupción en las aulas: se trata de un tipo de conflictos donde existe una incompatibilidad de intereses que hace que los individuos se enfrenten en favor de sus opiniones (Soler & Agusti, 2006)

Son aquellas donde el ritmo de las clases se ve interrumpido y que suelen darse debido a alumnos que formulan comentarios no apropiados y actitudes no acordes con el proceso educativo. Pueden generarse risas, juegos posturas y movimientos que incomoden a otros (Pérez, 2001)

Se considera que dentro de este fenómeno intervienen diversos factores que pueden influir en el desarrollo normal del individuo dentro de los propios centros: la exclusión social, la baja autoestima o la frustración académica pueden incidir en las relaciones entre los individuos y ser proclives a ocasionar conflictos de manera más frecuente (Soler & Agusti, 2006)

-Indisciplina: Actitudes que pueden ocasionar un desorden en las pautas establecidas dentro de las aulas así como en el avance académico del resto de compañeros. En este aspecto se encuentran el incumplimiento de tareas, faltas o retrasos al aula no debidamente justificados o incluso actitudes de faltas de respeto a los docentes.

-Maltrato entre compañeros: Dentro de estos se puede dar el bullying o intimidaciones entre alumnos o compañeros. A la hora de valorar y diferenciar conductas violentas se ha de tener en cuenta que el “bullying” es un comportamiento de los que maltratan sistemáticamente a otros seres humanos mediante abuso de fuerza, de autoridad o de superioridad social o intelectual” (Voors, 2005)

Es un tipo de maltrato físico, verbal o psicológico que viene caracterizado por una intencionalidad por parte del agresor procedente de un desequilibrio de poder y que se repite en el tiempo (Orjuela et al, 2014)

Se considera que las conductas de violencia entre adolescentes no se forman de manera casual sino que los agresores suelen ser selectivos con sus víctimas haciendo de esta elección algo muy concreto (Ortega, n.d.)

“El bullying raras veces comienza con actos físicos o rudos. Muy a menudo va a más cuando los niños ven que nadie interviene” (Ortega, n.d.)

Debido al desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs); se han observado nuevos espacios donde se puede dar la violencia. Surge el denominado “ciberacoso”, el cual se ve influido por los mismos factores que caracterizan el acoso pero con algunos añadidos que proceden del propio uso de dichas tecnologías. A la hora de hablar de la repetición reiterada de la violencia; en este caso influye en gran medida la aparición de actos violentos o amenazas con desvelar imágenes de manera pública a través de las redes sociales lo que ocasiona un mayor riesgo y peligro en cuanto a los posibles efectos sociales que pueda tener este tipo de violencia tanto a nivel individual como a nivel grupal (Orjuela et al., 2014)

La intensidad de la violencia que se ejerce es mucho mayor dado que una frase o una imagen perdura en el tiempo y puede volver a ser releída en todo momento, algo que hace que tenga más fuerza en todos los aspectos del individuo (Ortega, n.d.)

Las tecnologías de la nueva era permiten a los jóvenes nuevos espacios y formas de dinamización social, unido a esto surge el denominado “sexting”. Está relacionado con el envío de material de cierto contenido sexual (Fajardo et al, 2013)

El propio hecho de realizar fotografías o vídeos con ese tipo de contenido no tiene por qué tratarse de un tipo de violencia; destaca este tipo de práctica porque en numerosas ocasiones suele tratarse de una vía para formular coacción y manipulación a las partes cuando se ejerce la violencia.

Existen a su vez algunos aspectos que agravan dificultan dicha problemática cuando los jóvenes no son conscientes del riesgo y la repercusión que puede traer para ellos este tipo de prácticas, además de generar una tendencia a adelantar la sexualidad en los jóvenes.

A todo esto se une el gran avance tecnológico y la inmediatez que traen consigo las comunicaciones tanto para lo bueno como para aquello que no beneficia tanto (Fajardo et al., 2013)

Otro nuevo modelo de violencia que se desarrolla a través de las TICs es el denominado “grooming” el cual se basa principalmente en las relaciones que trata de establecer un adulto a través de internet con el objetivo de satisfacer sus deseos sexuales o con el fin de ganarse la confianza y amistad de un menor para lograr posteriormente un encuentro posterior con fines eróticos (Betancur et al., 2014)

El “grooming” puede desarrollarse en un período largo de tiempo; el adulto una vez haya estrechado lazos de confianza con el menor y haya obtenido ya los datos personales que considera necesarios; comienza a utilizar diferentes tácticas para seducir y provocar a la víctima con el objetivo de que le envíe archivos de contenido pornográfico. Posteriormente empieza un chantaje continuo con el fin de obtener más material y tener la posibilidad de tener un encuentro físico con el menor para poder así, abusar de él (Ferro, 2013)

En todos estos tipos de violencia se observa lo que se denomina como la “ley del silencio” y el “esquema dominio-sumisión”; donde los individuos que se encuentran en situación de vulnerabilidad y sufren este tipo de acciones, suelen mantenerlas en secreto y no compartirlas con otros. El poder que ejerce el agresor frente a la víctima ocasiona una actitud de sumisión por parte de éste último (Orjuela et al., 2014)

De esta forma los sujetos que son maltratados quedan expuestos ante los individuos que ejercen la violencia, generando en los primeros una serie de secuelas que no siempre se pueden percibir a la hora de diagnosticar el problema (Ferro, 2013)

-Vandalismo y daños materiales: se relaciona con los posibles daños que se puedan ocasionar a aquellos materiales existentes dentro del centro: mesas, sillas, etc.

En algunas ocasiones cuando se utiliza este tipo de violencia se realiza debido a la necesidad de acaparar atención por parte del resto o como una especie de intimidación visual cuando sus conductas son observadas por sus compañeros.

-Violencia física: Es aquella violencia que se ejerce contra las personas (agresiones, extorsiones, etc.). Como consecuencia de este tipo de violencia se ha

detectado en multitud de centros gran cantidad de utensilios y objetos utilizados para ejercer violencia lo cual ha dado lugar a un gran incremento de medidas para tratar de disminuir la aparición de los mismos (Pérez, 2001)

-Agresión sexual: Es un tipo de violencia que se concreta en tocamientos, acosos o violaciones. De acuerdo con lo establecido por la OMS:

La violencia sexual se trata de todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de esta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo (OMS, 2013)

-Otros: comportamientos discriminatorios, absentismos escolar, copiar exámenes y trabajos, etc. En cuanto a los comportamientos discriminatorios se puede decir que ya sea por motivos de raza, de religión, etc; son cada vez más multiculturales lo cual hace ocasionar una mayor intolerancia y discriminación hacia otros; lo cual genera en numerosas ocasiones un gran aumento de la violencia hacia estos colectivos (Pérez, 2001)

Otro término a destacar es el “fracaso escolar”; el cual se refiere aquellos alumnos que no desean acabar sus estudios obligatorios o aquellos que se considera que no alcanzan los objetivos establecidos por cada etapa académica (Martínez & Álvarez, 2005).

En numerosas ocasiones viene ocasionado por la importancia que se le da al rendimiento académico de los jóvenes tratando de que éstos sigan una norma establecida; y dejando en el olvido otros aspectos individuales a los que también se debería prestar una especial atención a la hora de favorecer el desarrollo del individuo (Fernández, 1999)

Se considera que está muy unido al absentismo y abandono escolar debido a que en numerosas ocasiones los alumnos que no acuden a clase de manera reiterada; experimentan un rendimiento académico inferior debido a la desconexión que producen dichas ausencias (Martínez & Álvarez, 2005)

Algunos autores consideran que se ha de responsabilizar de estas prácticas tanto a los profesores como a la institución escolar en cuanto a la programación escogida para los alumnos pero sin olvidar repartir responsabilidad a los padres de éstos. (Ceballos, 2007)

De manera general, los centros educativos en especial los de secundaria han dejado en segundo plano todas aquellas cuestiones referentes a aspectos no académicos como la integración social, desarrollo moral, etc. Estos aspectos básicos para la convivencia son necesarios a la hora de evitar comportamientos negativos antisociales. (Ferro, 2013)

Con el objetivo de prevenir y atender situaciones como las que se acaban de mencionar se requiere un gran compromiso por parte de todos los individuos y grupos que forman parte de la comunidad educativa, teniendo como prioridad el interés de los jóvenes y trabajando de manera coordinado tanto a nivel institucional como a nivel particular con los entornos en los que están inmersos los estudiantes (Paredes, n.d.)

4.3 La prevención de la violencia y el conflicto escolar

Como ya sabemos, la violencia y los conflictos forman parte del día a día en los centros escolares. Es por ello que es interesante abordar cómo es la mejor forma de prevenirlos.

En el ámbito escolar los conflictos tratan de ser resueltos habitualmente mediante sanciones que se traduce en que aquellos chicos y chicas que las sufren son desplazados dentro de la escuela por la inadaptación que tienen en ella (Boqué, 2007). En otras ocasiones los conflictos tratan de ser silenciados por la repercusión que puedan llegar a tener y para que no perturben el ambiente en la escuela. Hay que tratar de ver en los conflictos una oportunidad de cambio que permita mejorar a todos los actores que directa o indirectamente se hayan implicados (Rodríguez, s.f.)

Es precisamente en esto en lo que se debe ahondar, una de las mejores formas de prevenir conflictos es no evitándolos, afrontándolos y a partir de ahí evitaremos muchos otros contextos donde la violencia y el conflicto se puedan desarrollar. Como señala Boqué (2007), debemos asumir que los conflictos son una ocasión para que las personas

se desarrollen lo que van un poco en contra de la propia prevención de los mismos, puesto que la palabra prevención en multitud de ocasiones va ligada a la eliminación de aquello que se quiere prevenir. Y si asumimos que prevenir los conflictos es eliminarlos nos equivocamos pues se perdería una excelente ocasión para el desarrollo y la evolución de los jóvenes.

En acuerdo con lo dicho anteriormente Boqué (2007) señala que los centros educativos que buscan la prevención de la violencia tienen unas características comunes:

- a) Promueven un buen clima de convivencia.
- b) Ofrecen oportunidades para el desarrollo de competencias sociales.
- c) Disponen de mecanismos de gestión positiva de conflictos.
- d) Rechazan cualquier manifestación violenta.

(p. 62)

Para poder establecer esta serie de características es fundamental que los propios profesionales del centro escolar adquieran ciertas habilidades. Como señala Arellano (2007) haciendo referencia a los docentes ``deben adquirir competencias que les facilite el aprender principalmente a escuchar, que manejen como herramienta la negociación y la mediación de los conflictos, y que en el aula de clase, trabajen para enseñar a pensar y a actuar'' (p. 24)

Una de las herramientas principales para llevar a cabo esta prevención de conflictos y violencia son el uso de Planes de Convivencia los cuáles deben ser método para la resolución y la prevención de los distintos contextos que se puedan crear en el ámbito escolar, además de ser realistas con sus limitaciones y trabajar tanto a nivel individual como a nivel grupal (Rodríguez, s.f.). Así como señala Martín (2008), la mediación es una herramienta excepcional para que tanto alumnos como profesores adquieran distintas habilidades para afrontar situaciones conflictivas. La mediación, en definitiva, es un recurso que posibilita convertir los conflictos en una enseñanza.

4.4 La mediación

El concepto de mediación es un concepto amplio y no tan fácil de definir como a priori parece, se trata de un modo alternativo para la resolución de conflictos entre personas en la que un tercero neutral e imparcial trata de canalizar las emociones de los individuos procurando restablecer su comunicación para crear un espacio y clima de diálogo en el que puedan encontrar soluciones. El mediador no es una figura que imponga sus soluciones, ni si quiera las propone. En la sociedad actual, cuando surge un conflicto entre personas y este se trata de abordar se crea un contexto en el que, en un principio, uno sale ganando y, por ende, la otra parte sale perdiendo y por tanto perjudicada. Con la mediación como herramienta para abordar y resolver conflictos se trata de que ambas partes salgan ganando y refuercen su relación para otra posible colaboración en un futuro.

La mediación es un proceso en la que dos partes de forma voluntaria tratan de resolver un conflicto con la ayuda de un tercero imparcial y neutral con el objetivo acercar las posturas que les distancian creando nuevas soluciones. La mediación busca una solución satisfactoria para las dos partes. Se trata de un modelo de resolución de conflictos que apuesta por la flexibilidad, la comprensión del conflicto y la limitación del coste tanto en tiempo como en dinero (Mediation International, 2018)

En ASEMED (2015) se define la mediación como ``un proceso por el que una persona, independiente e imparcial, ayuda a otros a encontrar soluciones para resolver sus divergencias, evitando acudir a los Juzgados para resolver el conflicto surgido``

La mediación y la figura del mediador deben estar sujetos a una serie de principios y normas ya establecidas que son la base de la misma. Según la ley 5/2012, de 6 de Julio, de mediación y asuntos civiles y mercantiles en España, estos principios son:

Artículo 6. Voluntariedad y libre disposición.

1. La mediación es voluntaria.
2. Cuando exista un pacto por escrito que exprese el compromiso de someter a mediación las controversias surgidas o que puedan surgir, se deberá intentar el procedimiento pactado de buena fe, antes de acudir a la

jurisdicción o a otra solución extrajudicial. Dicha cláusula surtirá estos efectos incluso cuando la controversia verse sobre la validez o existencia del contrato en el que conste.

3. Nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo.

Artículo 7. Igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores.

En el procedimiento de mediación se garantizará que las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas.

Artículo 8. Neutralidad.

Las actuaciones de mediación se desarrollarán de forma que permitan a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo de mediación, actuando el mediador de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13.

Artículo 9. Confidencialidad.

1. El procedimiento de mediación y la documentación utilizada en el mismo es confidencial. La obligación de confidencialidad se extiende al mediador, que quedará protegido por el secreto profesional, a las instituciones de mediación y a las partes intervinientes de modo que no podrán revelar la información que hubieran podido obtener derivada del procedimiento.

2. La confidencialidad de la mediación y de su contenido impide que los mediadores o las personas que participen en el procedimiento de mediación estén obligados a declarar o aportar documentación en un procedimiento judicial o en un arbitraje sobre la información y documentación derivada de un procedimiento de mediación o relacionada con el mismo, excepto: a) Cuando las partes de manera expresa y por escrito les dispensen del deber de confidencialidad. b) Cuando, mediante

resolución judicial motivada, sea solicitada por los jueces del orden jurisdiccional penal.

3. La infracción del deber de confidencialidad generará responsabilidad en los términos previstos en el ordenamiento jurídico.

Artículo 10. Las partes en la mediación.

1. Sin perjuicio del respeto a los principios establecidos en esta Ley, la mediación se organizará del modo que las partes tengan por conveniente.

2. Las partes sujetas a mediación actuarán entre sí conforme a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo. Durante el tiempo en que se desarrolle la mediación las partes no podrán ejercitar contra las otras partes ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con su objeto, con excepción de la solicitud de las medidas cautelares u otras medidas urgentes imprescindibles para evitar la pérdida irreversible de bienes y derechos.

El compromiso de sometimiento a mediación y la iniciación de ésta impide a los tribunales conocer de las controversias sometidas a mediación durante el tiempo en que se desarrolle ésta, siempre que la parte a quien interese lo invoque mediante declinatoria.

3. Las partes deberán prestar colaboración y apoyo permanente a la actuación del mediador, manteniendo la adecuada deferencia hacia su actividad (p. 9-10)

4.4.1. Modelos de mediación

Podemos afirmar que la mediación tradicional se ha ido desarrollando bajo el asilo de tres grandes modelos o escuelas: el Modelo Tradicional-lineal o de Harvard, el Modelo Transformativo y el Modelo Circular-Narrativo.

Modelo Harvard

Se trata del modelo de mediación propio de los sistemas de negocios que se ha implantado con gran éxito en el ámbito mercantil y comercial en general. Tiene su origen en los años 70 en la Facultad de Derecho de Harvard y tiene como características principales:

-Separar a las personas del problema: trata de afrontar por un lado los problemas personales que puedan tener los sujetos a través de una buena comunicación para que así puedan resolver el conflicto de manera conjunta.

-Se centra en los intereses y no en las posiciones: en un conflicto las personas ocupan posiciones que esconden intereses latentes. En un primer momento, el mediador, ha de ayudar a que aparezcan las emociones dejando a un lado las posiciones. Se ahondará en los intereses ocultos para la solución del problema, con la necesaria colaboración de las partes. Si se satisfacen los intereses se llegará al Win/Win de la escuela de Harvard.

-Procurar la creación de opciones de beneficio mutuo: el mediador tiene que pretender que las partes construyan soluciones para que ambas salgan beneficiadas y se construya el Win/Win antes mencionado, aunque eso suponga en ocasiones ceder ciertas cosas.

-Si existen diferentes soluciones se escogerá la que beneficia a todas las partes.

(Martín & Arguasa, 2013)

Modelo transformativo

El modelo transformativo plantea que lo importante no es la resolución del conflicto en sí, sino la admisión del mismo y que este es parte del ser humano por lo que trata de cambiar la situación que se ha creado. El modelo transformativo plantea el conflicto como oportunidad, como una posibilidad de cambio, no lo ve en sentido negativo, sino, en positivo. Como apuntan Martín y Arguasa (2013) ``es un método para la convivencia social, cultural e internacional, que refuerza ante todo la cultura de la

paz''. Se centra en la realidad de que cada conflicto es único, tiene unas circunstancias diferentes y se desarrolla en contextos exclusivos al mismo, por lo que uno de los utensilios más importantes es la información que tengamos, a más información mejor podremos entender el conflicto y aplicar diferentes herramientas y técnicas para abordarlo.

Este modelo se centra mucho en la revalorización del individuo para mejorar sus diferentes habilidades sociales y, a partir de esto, el reconocimiento de la otra parte para alcanzar el acuerdo.

(Martín & Arguasa, 2013)

Modelo circular-narrativo

Podemos decir que sus orígenes se encuentran en los años 90 en el ámbito de la mediación familiar. Este modelo se centra principalmente en la comunicación y la relación de las partes. Su objetivo no es la resolución del conflicto en sí, sino la mejora de la comunicación y, por ende, de la relación, pues según se apunta, una vez conseguido esto el conflicto desaparecerá por el entendimiento y la comprensión entre las partes.

Este método trata de aumentar las diferencias ya establecidas entre las partes hasta llegar al absurdo, una vez realizado este proceso tendrá lugar la narración de una historia alternativa para poder atender al conflicto desde otra perspectiva que permita la búsqueda de una nueva visión o perspectiva a las partes.

(Martín & Arguasa, 2013)

4.4.2. La mediación en el ámbito escolar

La educación debe ser considerada como uno de los ejes principales de la sociedad y, por ello, es importante el desarrollo de la mediación desde el ámbito educativo, educar a los jóvenes en mediación es educar en una mejor convivencia y un mayor reconocimiento del otro y, por tanto, contribuir a una cultura de la paz que debe

ser uno de los pilares fundamentales en un futuro próximo. Como señalan Gómez y Domínguez (2017):

El contexto escolar en sí mismo tiene una potencialidad impresionante; a través de él se podrían prevenir un gran número de problemas presentes y futuros; y garantizar un mundo democrático y altruista. Para poder llegar a alcanzar objetivos de este tipo es necesario defender una educación de calidad y dotarla de los medios suficientes. Sin educación no hay futuro (p.24)

Cabe destacar que la mediación no es meramente una forma para resolver conflictos sino también una herramienta útil para prevenirlos. La mediación dota de una serie de herramientas y habilidades, como la mejora de la comunicación, la asertividad, la empatía, que se muestran necesarios para prevenir conflictos. Mariño (2014) afirma:

Es un factor importante en la prevención de todo tipo de tensiones y en la formación de ciudadanos capaces de promover la solidaridad, el autocontrol y todos aquellos valores que favorezcan el rechazo de la violencia y la búsqueda conjunta de soluciones satisfactorias para las partes, principios en los que se basa la mediación como instrumento de prevención y gestión de los conflictos, en cuyo proceso debe estar implicada toda la comunidad educativa (p.3-4)

Es por esto que la mediación implica mucho más, ya que trata de cambiar los contextos de manera escalonada proporcionando herramientas a sus componentes y afectando a los diferentes grupos (familia, profesores, alumnos...), creando ambientes de confianza, cooperación y asistencia mutua (Boqué, 2007).

Por otra parte, es fundamental que los más jóvenes entiendan que el conflicto es algo normal en la sociedad y que lejos de huir de este, deben enfrentarlo y verlo como algo positivo y no negativo, verlo como una oportunidad de mejorar y como una oportunidad de cambio hacia algo mejor. La adolescencia es una etapa en la que los conflictos están muy presentes, tanto internos como externos, por ello, es una situación idónea para que entiendan el conflicto de manera positiva y les ayude a crecer como personas. Así, Heras y Vidoso (2007) refieren que el conflicto es algo consustancial al ser humano y positivo en el desarrollo del mismo, por lo que juega un papel principal en

la mejora de las habilidades sociales si es focalizado desde una perspectiva provechosa en la que sea una oportunidad de mejora.

Actores implicados en la mediación escolar

En la mediación escolar las personas implicadas son:

Alumnado: referido a todos aquellos que participen en los procesos de mediación para resolver los distintos conflictos que puedan surgir.

Profesorado: los distintos profesores que quieran ser partícipes de los procesos de mediación, es fundamental contar con la complicidad de la dirección del centro para poder desarrollar un programa. La implicación de los profesores es fundamental para el éxito de la mediación dentro de un centro escolar pues muchos de ellos pueden ser referentes para los mismos alumnos, además que son los actores que más cerca están del conflicto después de los propios alumnos.

AMPAS: posiblemente los menos protagonistas de la mediación dentro del centro pero sí protagonistas fuera de el mismo puesto que su respaldo en el exterior es imprescindible para que la mediación no se quede en un mero programa del centro y vaya más allá, una forma de resolver conflictos como puede ser la vía judicial. Su colaboración también puede ser importante al nivel de la dirección ya que es importante contar con el apoyo de los padres para el óptimo desarrollo.

Equipos de mediación: pueden ser los propios alumnos y aquellas personas que les han formado para ser mediadores dentro del centro, estos pueden ser los propios profesores, orientadores del centro o cualquier otra persona externa con conocimientos en mediación y preparado para formar a los alumnos.

4.4.3 Canales de actuación

Para llevar a cabo una buena actuación de mediación en un centro escolar es necesario que exista una buena convivencia y una predisposición a realizarla, así como la existencia de una buena comunicación como pilar fundamental. Fernández (citado en

Convivencia escolar: problemas y soluciones) señala diferentes canales de actuación para la consecución de una mejor convivencia escolar:

-Concienciación: se trata de conocer las distintas problemáticas que puedan existir en el entorno escolar, así como de tratar que se coopere entre todos para llegar a obtener un clima social en el que la educación sea protagonista. Para tratar de conseguirlo es necesario analizar el contexto y las diferentes situaciones dentro del instituto, así como crear normas compartidas para que exista una buena convivencia.

-Aproximación curricular: se trata de que a través de los Reglamentos Internos de los institutos se trabaje también para incluir herramientas para el desarrollo personal. Estos Reglamentos suponen una herramienta fundamental para tratar de prevenir y solucionar los diferentes conflictos que puedan existir.

-Atención individualizada: es necesario prestar a los alumnos una atención específica y no solo tratarlo como parte del grupo. Es decir, hay que darle al alumno un apoyo más individual. Hay que dejar de tratar a los alumnos puramente por su rendimiento académico o su intelecto y acercarse más a ello desde un espacio más socio-afectivo. Cada vez figuras como psicopedagogos y educadores sociales son más necesarios y están más presentes en los institutos.

-Participación: es necesario que los distintos actores del entorno escolar sean partícipes de las actividades y sucesos que vayan surgiendo. Está corroborado que el intercambio existente en las diferentes actividades (aniversarios, graduaciones, semanas lúdicas...) son muy positivos para la relación entre alumnos y profesores, e, incluso, con los padres, por lo que todo ello favorece a la buena convivencia y clima escolar. La relación tiene que ir más allá de lo que ocurre dentro de un aula.

-Organización: es sumamente importante una buena organización que tenga una estructura que permita adaptarse a los cambios que pueda ir requiriendo. Para ello es fundamental una buena sintonía entre los medios y las personas para su mayor aprovechamiento. Se debe tratar que en los contextos escolares el clima sea de colaboración y no competición, que las diferencias existentes enriquezcan y no sean un punto donde empezar los conflictos y donde exista y se potencie una buena comunicación a través de espacios bien dotados y el tiempo necesario entre los diferentes miembros de todo lo que envuelve a la comunidad educativa. (p. 306-307)

5.-METODOLOGÍA

La metodología que se ha utilizado en el análisis del Plan de Convivencia del I.E.S María Moliner ha permitido desarrollar un estudio de los programas y actividades que se llevan a cabo en dicho centro, así como la dedicación e implicación que destinan a su desarrollo todos los agentes influyentes en la comunidad educativa. Se han empleado distintas técnicas: lectura y análisis de textos y documentos, entrevistas, DAFO y Matriz de riesgo.

5.1 Fases

La metodología se estructura en cinco fases, las cuáles han permitido obtener la información y experiencia necesaria para realizar la evaluación del presente análisis y evaluación participada. Son las siguientes:

I. Fase de acercamiento al centro.

En esta primera fase se acude al centro donde se lleva a cabo una reunión con el equipo directivo y los profesores con el objetivo de exponer la idea que los alumnos desean desarrollar y concretar si están de acuerdo y dispuestos a apoyar la idea.

II. Fase de observación del funcionamiento.

En una segunda fase se acude al centro durante cuatro meses con el objetivo de observar qué actividades y programas realizan, quiénes son los encargados de llevarlos a cabo, el grado de colaboración que existe por parte de los agentes implicados, así como las herramientas que se utilizan para poner en marcha el Plan de Convivencia.

III. Fase de valoración de la comunidad educativa

Una vez realizado dicho período de observación, se procede a realizar una valoración por parte de los implicados del I.E.S María Moliner, agentes necesarios en el

desarrollo del Plan de Convivencia y quiénes pueden proporcionar mucha información y con un alto grado de veracidad.

El equipo directivo, los profesores, los alumnos y los padres de los alumnos desarrollan un análisis a través de la reflexión tanto a nivel individual como nivel grupal del Plan en general; teniendo en cuenta aspectos importantes como el grado de conocimiento que tienen del mismo, la implicación, la posibilidad de recibir formación referente a la materia, o el grado de actitudes conflictivas desde que se puso en marcha dicho plan.

Todo ello, va a dar lugar a una importante visualización de las necesidades y fortalezas con las que se cuenta en el centro con el objetivo de tener un conocimiento exhaustivo para que posteriormente se trate de solventar las primeras y mantener las segundas.

IV. Fase de análisis de los datos obtenidos

Posteriormente a la evaluación realizada por la comunidad educativa; se procede a realizar una valoración a nivel personal por parte de los alumnos que realizan el estudio. Es decir, una vez recogidos todos los datos, hay que darles un sentido y un orden sin manipular en ningún momento lo que ellos han relatado pero realizando a su vez un trabajo de reorganización y de percepción propia durante los días que se ha estado en contacto con el centro.

V. Fase de propuestas de mejora y reflexión

Finalmente, tienen lugar una fase final en la que los alumnos realizan una reflexión propia ante los datos obtenidos y reflejan en el proyecto de análisis las posibles carencias que existen en el Plan de Convivencia y expone las propuestas de mejora que consideran que se podrían llevarse a cabo. De esta misma forma, se permite proporcionar al centro una visión externa donde se pueda detectar nueva información que estando inmerso en él, puede que pase desapercibida.

5.2 Unidad de análisis: Plan de Convivencia.

El primer contacto con la convivencia se produjo hace 22 años. El primer germen se produce cuando comienzan a desarrollarse las denominadas “Jornadas Solidarias” con distintas variaciones (mercadillos, visitas, conferencias, etc). A partir de esa semana solidaria que movilizaba a todo el instituto, surgió ese grupo de gente comprometida. Por su parte y de forma casi paralela, la Administración, empezó con los programas de “Alumnos Ayudantes” y de “Convivencia”, en el desarrollo dichos programas nombró a la primera coordinadora de convivencia, proporcionó formación a los profesionales, entre otras actividades con el objetivo de fomentar los buenos hábitos y favorecer un clima de convivencia en todos los centros.

A partir de que aparece la figura del “coordinador de convivencia” de una manera oficial, hace aproximadamente unos 15 años; esto le da un poco de situación en el centro I.E.S María Moliner debido a que ya se cuenta con unas horas dedicadas al tema y se empieza a funcionar de una forma más continúa.

En el momento que aparece esta figura; aparece la idea de “Alumnos Ayudantes” a “mediadores en 3º de la ESO”; algo que se hace de manera natural, única y espontánea en el Instituto María Moliner y cuya figura se explicará posteriormente a lo largo del presente documento. La idea genérica es que una vez que se ha observado que los alumnos tienen una buena formación y cierta madurez para hacer de mediadores se plantean en 3º de la ESO. De ahí se lleva después a un programa de voluntariado de 4º que también va surgiendo en el propio centro según se van observando las necesidades a lo largo del desarrollo de los cursos escolares.

Todo esto llevó a que los alumnos que iban a Bachillerato y después de tanta intensidad en todos los programas de convivencia llegaban al curso elevado y no tenían nada referente a la convivencia por lo que ellos mismos propusieron hacer algo; gestaron el “Programa del Hermano Mayor”.

Toda esta actitud de motivación y continuó cambio da su fruto cuando en el año 2009/2010 le conceden el Premio Nacional.

Objetivos del Plan de Convivencia

El plan de convivencia del IES María Moliner presenta una serie de objetivos. Para ello se pretende hacer protagonistas a los alumnos y se pretende que a través de un buen clima escolar, de que haya buenas relaciones sociales, también tenga repercusión en un buen rendimiento académico. Los objetivos principales que nos encontramos son:

Prevenir conflictos

Se entiende que el conflicto es algo inherente al ser humano y a sus propias relaciones puesto que los intereses u opiniones, al ser diferentes unos de otros, generen conflicto.

Se pretende que a través de los diferentes programas se puedan prevenir conflictos. A través de trabajar la empatía, la asertividad, el diálogo o la comprensión del otro se procura prevenir conflictos. Para ello el instituto pone en marcha una serie de actividades:

-Presentación a padres y alumnos de las “Normas básicas de convivencia”. Se difunden a padres y alumnos las normas de convivencia del centro.

-Equipo de Alumnos Ayudantes (Plan de ayuda entre iguales). Se eligen una serie de alumnos, los cuáles deben reunir unas características previas, además de una formación, para posteriormente reunirse entre ellos para comentar la convivencia del propio centro, exponer lo que han observado y proponer soluciones.

-Plan de acogida a alumnos de 1º de la ESO, 2º de la ESO y 1º de FP, convivencias iniciales. Se realizan una serie de recorridos por Segovia y, a través de actividades y dinámicas durante el mismo, se espera que cooperen y se genere confianza. Además también sirve para detectar casos en los que algunos chicos puedan estar desplazados. Participan como profesores los tutores de cada grupo y profesores del equipo de convivencia.

-Programa “Hermano Mayor” para la atención de alumnos con dificultades de integración. Alumnos de bachillerato se ofrecen voluntariamente a acompañar a alumnos con problemas de integración o convivencia.

-Plan de acción tutorial. En las horas de tutoría se ponen en marcha actividades para desarrollar habilidades sociales, solidaridad o invitar a algún experto en algún tema de especial relevancia.

-Organización de los grupos de alumnos y clases desde Jefatura de estudios.

-Orientación a los tutores ante el acoso. Se prepara a los profesores para que a través de una serie de orientaciones puedan prevenir y detectar el acoso escolar.

Solucionar conflictos

Una vez el conflicto existe, el IES María Moliner presenta una serie de acciones para facilitar la solución del mismo lo antes posible sin que sea el tiempo el que agrave el problema.

Las acciones principales para tratar de solucionar conflictos serían:

-Entrevistas personales con los alumnos por parte de alguien del profesorado (tutor, equipo de convivencia, equipo de dirección del centro).

-Mediación escolar, donde los propios mediadores serán alumnos ya formados para ello del centro. El método es utilizado para evitar sanciones y para reparar los conflictos. El equipo de mediadores está formado por alumnos de 3º de ESO que reciben una formación de 7 horas para el aprendizaje en el ámbito de los conflictos impartido por los profesores del equipo de convivencia, además trabajan con role-playings y de observadores en mediaciones.

-Tutoría personalizada, donde el profesor ayuda de forma individual al alumno en aquellas facetas que se considere que debe mejorar, ya sea en materia académica, comportamental o personal. Los alumnos son elegidos por el profesorado del centro y los profesores participantes son voluntarios.

-Acuerdo reeducativo de seguimiento. Enfocado a aquellos alumnos que reiteradamente no se comportan bien en clase. En primer lugar, se reflexiona su comportamiento para posteriormente marcarse una serie de objetivos concretos. Esta serie de objetivos formarán parte de un acuerdo que el alumno firmará en presencia de sus padres y un representante de dirección. El acuerdo se irá revisando para ``premiar`` o ``sancionar`` al alumno.

Mejorar la convivencia

Se plantean una serie de actividades dentro del instituto que puedan mejorar las relaciones sociales y así evitar que sea el desconocimiento del otro un motivo para el conflicto. A través de compartir intereses o aficiones se intenta mejorar las relaciones dentro del instituto. Las actividades que se desarrollan son:

-Semana solidaria. La temática varía cada año, cuenta con un gran número de ediciones, siendo esta la XXII. Se realizan una serie de actividades, conciertos, talleres, elaboración de productos... Que recaudarán un dinero que tendrá un fin solidario.

-Alumnos ayudantes de biblioteca. Son un grupo de alumnos encargados de realizar una serie de actuaciones dentro de la biblioteca y siempre durante el recreo. Realizan desde el préstamo de libros hasta la decoración del propio espacio de la biblioteca

-Actividades durante el recreo. Se trata de una serie de actividades como pueden ser la práctica de fútbol y baloncesto, el ajedrez, punto y ganchillo, juegos de mesa y meditación.

-Formación del voluntariado. En el primer trimestre diferentes plataformas acuden al instituto a dar información a los alumnos de 4º de ESO con el fin de acercarlos más a la realidad social y dándoles la posibilidad, siempre de forma voluntaria, de unirse.

-Convivencias. Intercambio con alumnos de Inglaterra.

-Marchas deportivas por nuestro entorno.

-Campaña de Donación de Sangre. Un par de veces al año acude un equipo móvil de extracción y recogida de sangre al centro proveniente del Centro de Hemoterapia y Hemodonación de la Junta de Castilla y León. Está restringido para los menores de edad, por ello la mayoría participante son profesores y alumnos de Bachillerato y FP.

-Encuentros provinciales y regionales de alumnos ayudantes y mediadores. Durante un par de días los alumnos conviven con otros chicos para compartir experiencias siendo ellos los principales protagonistas.

5.3 Programas de Mediación y otras formas

En el IES María Moliner se desarrollan una serie de programas relacionados directamente con las actividades referentes a la mediación. A continuación se describirán los diferentes métodos llevados a cabo para lograr una mejor convivencia en el ámbito escolar.

5.3.1. Mediación escolar

Equipo de alumnos ayudantes

El centro cuenta ya con un equipo de alumnos ayudantes de convivencia como modo de prevención de conflictos; el cual lleva en funcionamiento desde hace más de diez años.

A través de dicho programa son los propios alumnos los que detectan los problemas entre sus compañeros y los que mejor se pueden ofrecer para solucionarlos. En las primeras tutorías el tutor/a explica al grupo en qué consiste ser ayudante, se revisan las cualidades que debe reunir, se presentan voluntarios, y cada alumno elige en secreto tres compañeros en los que pueda confiar. Los elegidos se comprometen a realizar un curso de formación (los de 1º de ESO), a formar parte del equipo de alumnos ayudantes de su nivel y a reunirse cada dos semanas para comentar la convivencia, presentar casos y buscar soluciones en equipo mediante los denominados “círculos de convivencia”.

Los alumnos ayudantes, son elegidos por sus compañeros (3 por clase) con el objetivo de cuidar el buen clima de la clase, tienen como tarea detectar el acoso escolar y la marginación, escuchar y ayudar a los compañeros que lo necesiten y proponer actividades que favorezcan un buen ambiente escolar.

Las funciones de los alumnos ayudantes son:

1. Escuchar a los compañeros en sus versiones de conflictos y en sus inquietudes, sin aconsejar ni enjuiciar.
2. Animar a los compañeros a que se sientan capaces de afrontar sus dificultades.

3. Acompañar, sobre todo a aquellos compañeros que se encuentran aislados, que no tienen amigos en el grupo.

4. Estar a disposición de todo aquel que pueda requerir su ayuda.

5. Detectar los posibles conflictos y buscar formas de intervenir antes de que aumenten.

6. Mediar en aquellos casos que corresponda, bajo la supervisión de los profesores coordinadores del equipo, realizando mediaciones no formales.

7. Derivar aquellos casos en los que la gravedad aconseje la intervención de otras personas: abusos sexuales, agresiones físicas muy fuertes, delitos, o cuando las personas implicadas reflejen mucho dolor y graves dificultades personales.

Los alumnos ayudantes de convivencia se reúnen quincenalmente por niveles para revisar la convivencia en el centro, mediante lo que llamamos “Círculo de convivencia”. En esta revisión se toma nota de todo lo que han percibido los alumnos durante los 15 días, tanto sobre nuevos conflictos como sobre aspectos que han ido mejorando e incluso se han solucionado satisfactoriamente.

Se proponen nuevos casos detectados por los propios alumnos que deben estudiarse y se analizan posibles soluciones para los diferentes conflictos tratados.

Además en la última reunión de alumnos ayudantes realizarán una evaluación valorando el trabajo realizado a lo largo del curso.

Las reuniones se hacen en horario de tutoría y por cursos, de modo que los alumnos de distintas clases llegan a formar un grupo con muy buena relación, ya que les une el deseo de mejorar la convivencia y el desarrollo personal en habilidades sociales.

Se observa que gracias al equipo de alumnos ayudantes se fomenta el desarrollo personal en igualdad y reciprocidad, se potencia el compromiso y el refuerzo las relaciones, se crea una interdependencia positiva y se favorece la responsabilidad individual. Además de esto cabe destacar que a través de dicho grupo se potencia las habilidades sociales y se crea una comunidad de apoyo.

Las reuniones periódicas de equipo de Alumnos ayudantes de cada curso, son guiadas por la coordinadora de convivencia y por un/a profesor/a del equipo de convivencia.

El esquema de las reuniones, a las que se denominan círculo de convivencia, es el siguiente:

- a) Juego cooperativo (para ir creciendo en la formación de grupo).
- b) Recordar algún aspecto de la teoría aprendida durante el curso de formación: habilidades sociales (a menudo el juego inicial tiene relación)
- c) Evaluación de la convivencia en las clases (seguimiento de casos)
- d) Nuevos conflictos y propuestas de actuación.

Para dar importancia a la tarea de los alumnos ayudantes es importante darle difusión y reconocimiento.

Así se les convoca por carta, se celebra una fiesta por trimestre o se hace un pin para identificarles.

Programa mediación escolar

El Plan de Mediación escolar se trata de un sistema de resolución de conflictos entre alumnos. Un equipo de alumnos ayudantes de convivencia de 3º ESO, que han sido formados en mediación, ejercerá de mediadores en los conflictos en los que este método sea recomendado. Estas mediaciones se llevarán a cabo, preferentemente, en las horas de tutorías de los alumnos de 3º ESO.

Los profesores y tutores pueden recomendar la mediación. El equipo de convivencia y jefatura de estudios evaluarán la situación.

Formación a profesores

En este caso se procede a realizar diversas sesiones de formación a profesores a lo largo del transcurso del curso escolar y teniendo siempre en cuenta las necesidades que van surgiendo en el alumnado así como los posibles temas de mayor conflictividad que puedan darse en el Instituto. De esta forma se trata de que los profesionales que

trabajan con los alumnos tengan un mayor conocimiento en la materia de resolución de conflictos y las diversas posibilidades que existen ante su resolución.

Además de diversas sesiones de orientación e información (talleres, roleplaying, etc), se llevarán a cabo una serie de reuniones con los tutores de la ESO. Estas reuniones tienen lugar semanalmente por niveles y las realizan conjuntamente los tutores, la orientadora, el Jefe de Estudios y la coordinadora de convivencia. En ellas, además de temas específicos de tutoría, se tratan temas propios de la convivencia como la detección de casos conflictivos y posibles propuestas de actuación individualizada para cada uno de los casos.

Formación a alumnos mediadores

a) Formación mediación escolar

1ª SESIÓN

¿Qué es la mediación? Distintos ámbitos de la mediación para la resolución de conflictos (familia, empresa, internacional)

Experiencia de mediación escolar en el IES María Moliner

Actividad grupal. El equipo de mediadores. Cualidades del mediador/a

2ª SESIÓN

El conflicto. El conflicto realidad cotidiana. Distintas actitudes para la resolución de conflictos

Análisis de conflictos

3ª SESIÓN

Métodos para la resolución de conflictos: juicio mediación, conciliación, negociación

4ª SESIÓN

Protocolo de mediación. Etapas. Vídeo.

5ª SESIÓN

Prácticas. Casos prácticos simulados

6ª SESIÓN

Formación de parejas de mediadores

Difusión del programa de mediación escolar en el centro

Primeras prácticas reales

7ª SESIÓN

Presentación máster de mediación. La importancia de la mediación escolar en la sociedad actual.

b) Curso de formación de nuevos alumnos ayudantes 1º ESO

1ª SESIÓN

Presentación del curso

Dinámica de grupo.

Cualidades de los Alumnos Ayudantes.

2ª SESIÓN

Escucha no verbal.

3ª SESIÓN

Escucha verbal

Las doce típicas

4ª SESIÓN

El conflicto

Juego de los sombreros

5ª SESIÓN

Análisis de un conflicto

6ª SESIÓN

Valoración

Entrega de diplomas

Programa “hermano mayor”

Se trata de un programa en el que los alumnos y alumnas de bachillerato, de los cuales, algunos alumnos ya han sido previamente Alumnos Ayudantes durante la ESO; se ofrecen para acompañar a alumnos menores poco integrados, o con problemas de convivencia. Los “Hermanos mayores” son alumnos de referencia cuya principal función es saber escuchar, reforzar la autoestima y favorecer la integración con los compañeros. Tratan de apoyar a aquellos que puedan tener algún problema, dificultades para relacionarse, acoso o dificultades para estar adecuadamente en el aula. También se pueden ofrecer para ayudar a organizarse en las tareas.

Los encuentros suelen ser una vez a la semana, de común acuerdo, señalando el lugar y la hora que consideren más adecuada. Estos “Hermanos mayores” son apoyados por dos miembros del equipo de convivencia que cada mes se reúne con ellos para valorar las actuaciones y prestar ayuda si es necesario.

El programa “Hermano Mayor”, es fruto de la necesidad de potenciar un ambiente de convivencia escolar adecuado, en el que la clave es ayudarse unos alumnos a otros.

Los objetivos de este programa son:

- Mejorar el clima de convivencia general en el centro educativo.
- Dotar de un referente o modelo al alumnado de cursos inferiores.
- Reducir los niveles asociados a la conflictividad y violencia existentes en el centro.
- Dotar de habilidades sociales al alumnado para permitirle mejorar las relaciones interpersonales.
- Dotar de un referente o modelo al alumnado de cursos inferiores.

Las funciones del “hermano mayor” son:

- Ser el referente próximo para los alumnos menores que les han sido asignados.
- Favorecer la comunicación con los alumnos que tengan a su cargo.
- Ayudar a resolver los conflictos interpersonales en los que esté inmerso el alumnado que tenga a su cargo.
- Enseñar a los alumnos a su cargo estrategias de resolución pacífica de conflictos.
- Servir de apoyo al proceso de integración del alumnado de 1o ESO.
- Favorecer la convivencia en el centro escolar, educando en una cultura de paz y no violencia.

Los valores más importantes que debe de tener un alumno tutor

- ILUSIÓN por colaborar de manera desinteresada en la ayuda de los demás...
- DISPONIBLE. Tiene que permitir su presencia cuando se le requiera
- DINAMIZADOR. Que sea capaz de transmitir y gestionar adecuadamente ideas, proyectos, valores....
- EMPÁTICO. Tiene que ser capaz de ponerse en el lugar de los demás.
- DISCRETO. Mantener en silencio intimidades o dificultades de personas a los que ayudan
- RESPETO. Tienen que respetar siempre a los compañeros a los que ayuda.

La formación e información que recibirán los “hermanos mayores” se basarán en contar con el apoyo y asesoramiento de dos miembros del equipo de convivencia., que resolverán sus dudas y atenderán sus dificultades en un recreo (quincenalmente al comienzo del programa, después mensual).

La mayoría de los “hermanos mayores” ya han sido formados en cursos anteriores pues habrán sido Alumnos ayudantes en la ESO, pero para aquellos que se

hayan ofrecido para este nuevo programa, se le recomendará participar en el curso de formación de Alumnos Ayudantes que se realizará en diciembre.

Paralelamente, se informará a las familias de los alumnos tutores, del funcionamiento del programa, al tiempo que se les solicita su autorización para que el alumno tutor participe en el mismo.

5.3.2 Prácticas restaurativas

Dentro de las formas de resolución de conflicto en el IES María Moliner buscan la innovación para tratar de tener un abanico bien amplio que les permita resolver diferentes situaciones adaptándose así a cada problema o conflicto que pueda surgir. En este año 2019, se han puesto en marcha las prácticas restaurativas para tratar de incorporar otra forma más a su plan de convivencia, si bien, es una posibilidad que se está cuajando merece la pena prestarle atención.

Como se ha comentado, las prácticas restaurativas son una forma de resolución de conflictos, se pretende que a través de éstas prácticas se mejore la convivencia del centro, según Rul-Ián y Vilá (2018), para ``la creación vínculos entre los miembros de una comunidad, la participación de toda la comunidad en el proceso de construcción de un entorno más positivo y la gestión de los conflictos a partir del diálogo y la restauración de las relaciones``.

En las prácticas restaurativas se le da especial importancia a la comunicación y al diálogo como forma de trabajar los conflictos, siendo fundamental en igual importancia para ello la escucha activa. Es decir, que nos escuchen y que me escuchen para tratar de solucionar las diferencias que puedan existir y trabajar en construir soluciones positivas. Hacen hincapié en la importancia del buen clima entre el grupo para gestionar las diferencias siendo la base del mismo, como ya se ha mencionado, la buena comunicación.

Pero para hablar de prácticas restaurativas es necesario hablar también de la justicia restaurativa. Frente a la justicia retributiva a la que solemos estar acostumbrados en la que identificamos a un culpable y en función a una norma establecemos su castigo, la justicia restaurativa tiene otro tipo de principios. La justicia restaurativa se focaliza en la conducta que ha podido causar un mal o un daño oponiéndose a ella y tratando que exista una reparación al daño que esa conducta haya podido causar. Para que esto sea

posible la escucha, la expresión de sentimientos y la empatía deben ser parte de la justicia restaurativa, aunque esta va a más, pues no solo se manifiesta en momentos de conflicto sino que también debe estar presente en las acciones cotidianas de la vida donde coge especial relevancia el contexto educativo. (García, 2018)

Dentro de las prácticas restaurativas para la solución de conflictos podemos señalar que el método más usual son los círculos restaurativos. A diferencia de la mediación, los círculos restaurativos permiten trabajar con un grupo mucho más amplio que comparte un mismo conflicto o están envueltos en una problemática común. En estos círculos, llamados así por la disposición en la que se establecen sus participantes, todos ellos tienen voz y se habla de manera ordenada, para ello se utiliza un objeto señal de que se tiene la palabra. Se hacen una serie de preguntas, llamadas preguntas restaurativas, y el objeto empieza a recorrer el círculo con el objetivo que todos hablen y participen en la dinámica. Estas preguntas restaurativas tienen como característica que buscan que las personas implicadas se entiendan y empaticen unas con otras para tratar llegar a acuerdos que puedan dar paso a la solución del conflicto y, además, que la relación entre ellas salga reforzada.

Este es el método que se está comenzado a poner en marcha en el IES María Moliner. Surgió a partir de la formación que recibieron de Ferrán, educador social que utiliza estos métodos en centros de menores en Barcelona con grandes resultados. Aunque es algo que todavía está en cocción y apenas se ha puesto en marcha se puede decir que tiene un futuro prometedor dentro del instituto. Es interesante que este tipo de prácticas se realicen en el ámbito educativo por la potencialidad que tienen y por los resultados que ya demuestran tener en otros ámbitos más conflictivos aún. Un conflicto que puede surgir entre dos personas puede acabar convirtiéndose en un problema grupal por lo que es necesario un método para trabajar esta posibilidad, que por otra parte, está muy presente en el ámbito educativo. No es fácil trabajar con grupos grandes de personas y menos resolver conflictos que surgen y que se convierten en transversales dentro de una misma clase. Las prácticas restaurativas ofrecen exactamente eso, trabajar conflictos que afectan a todos en grupo, dando voz a cada uno de los participantes y escuchando la opinión del otro.

6.- ANÁLISIS Y RESULTADOS DEL PLAN DE CONVIVENCIA

Tras la exposición del Plan de Convivencia se pasará al análisis del mismo y los resultados obtenidos.

6.1 Análisis y resultados de las fases

A continuación se describirán las partes anteriormente diseñadas, su puesta en funcionamiento y cómo resultaron.

Fase I y II: de acercamiento al centro y de observación de su funcionamiento.

En estas primeras fases de contacto inicial con el centro ha existido mucha colaboración algo que ha facilitado de manera notable la tarea. Se han mantenido encuentros iniciales con la coordinadora (E¹) del Plan de Convivencia así como los integrantes del mismo (E²), la directora del centro (E³) y el grupo de orientación (E⁴).

Dichas entrevistas iniciales permitieron conocer la perspectiva que los docentes tienen del propio Plan de Convivencia, la implicación que muestran sobre éste y las dificultades con las que se encuentran para poder desarrollarlo.

Durante estas fases también se han mantenido reuniones a nivel grupal con todos los alumnos que forman parte del plan de convivencia: “Alumnos mediadores” (E⁵) y “Alumnos ayudantes” (E⁶). En estos encuentros se ha logrado crear un vínculo con los alumnos comprometidos en el Plan de Convivencia y con los que posteriormente se han tenido encuentros posteriores más continuos. Cabe destacar que no ha sido posible tener un encuentro con los alumnos del programa de “Hermano Mayor” debido a la escasa disponibilidad de tiempo al estar matriculados en los cursos superiores (Bachillerato), que requieren una mayor dedicación académica que limita la realización de otras actividades alternativas.

Se proporcionó asesoramiento relacionado con la convivencia y los métodos de resolución de conflictos a los docentes y también se dio asistencia a los alumnos

tratando de resolver sus dudas en materia de resolución de conflictos y de las posibles pautas a seguir para hacer frente a los mismos.

Dentro de esta fase se ha tenido contacto a nivel grupal con los alumnos en sesiones de formación realizadas por el educador Ferrán (E⁷) donde se ha participado en actividades que han permitido observar las conductas y escuchar las diferentes opiniones que tienen los alumnos sobre diversos temas, destacando la convivencia y la repercusión del uso de las tecnologías en la interacción con las personas.

Fase III y IV: de valoración de la comunidad educativa y de análisis de los datos obtenidos

Durante estas dos fases se procede a realizar un análisis concreto del Plan de Convivencia por parte de todos los agentes que intervienen en la comunidad educativa. La manera de realizar dicha valoración se basará en el desarrollo de herramientas que permitan recoger información tanto a nivel individual como a nivel grupal, destacando en su caso las siguientes: DAFOs, cuestionarios, entrevistas personales y reuniones a nivel grupal donde se recogen las diferentes opiniones y posturas de todos.

En la fase de análisis se ha proporcionado un esquema DAFO a todos los implicados en el Plan de Convivencia a través del cual ellos mismos han identificado aspectos positivos del plan a mantener y algunos puntos negativos que se podrían mejorar (D¹).

Además se han realizado cuestionarios a los padres de aquellos alumnos que están formando parte de los grupos de convivencia con el objetivo de analizar el grado de conocimiento que tienen sobre la actividad realizada por sus hijos.

Una vez realizado este análisis por parte de los diferentes actores de la comunidad educativa, se ha procedido a la realización de la matriz de riesgo en la cual hemos reflejado las “necesidades manifestadas” por todos los agentes que forman parte del I.E.S. María Moliner y por otro lado, “las necesidades percibidas” por nosotros mismos. (M¹). A través de dicha matriz se pueden desgajar las cosas a mejorar que posteriormente se desarrollarán en la Fase V.

V. Fase de propuestas de mejora y reflexión

Durante la fase final se ha producido una etapa caracterizada por la reflexión de los datos obtenidos durante todo el proceso anterior, se ha llevado a cabo un importante feed-back con el centro estudiado, dado que si en dicho proceso, en el que solicitamos información, realizamos preguntas, y por su parte, la comunidad educativa del I.E.S María Moliner nos ofrecen las respuestas, no hubiera sido posible desarrollar el objeto de dicho estudio.

Por último, se proporcionará este trabajo al centro con el objetivo de finalizar intercambio de opiniones y completar el feed-back anteriormente mencionado. A su vez, esto permitirá que ellos mismos valoren algunas de las propuestas manifestadas por nosotros y puedan tenerlas en cuentas para un futuro desarrollo.

6.2. Análisis DAFO

Se ha realizado un análisis DAFO con el propósito de analizar el Plan de Convivencia tanto de manera interna como externa.

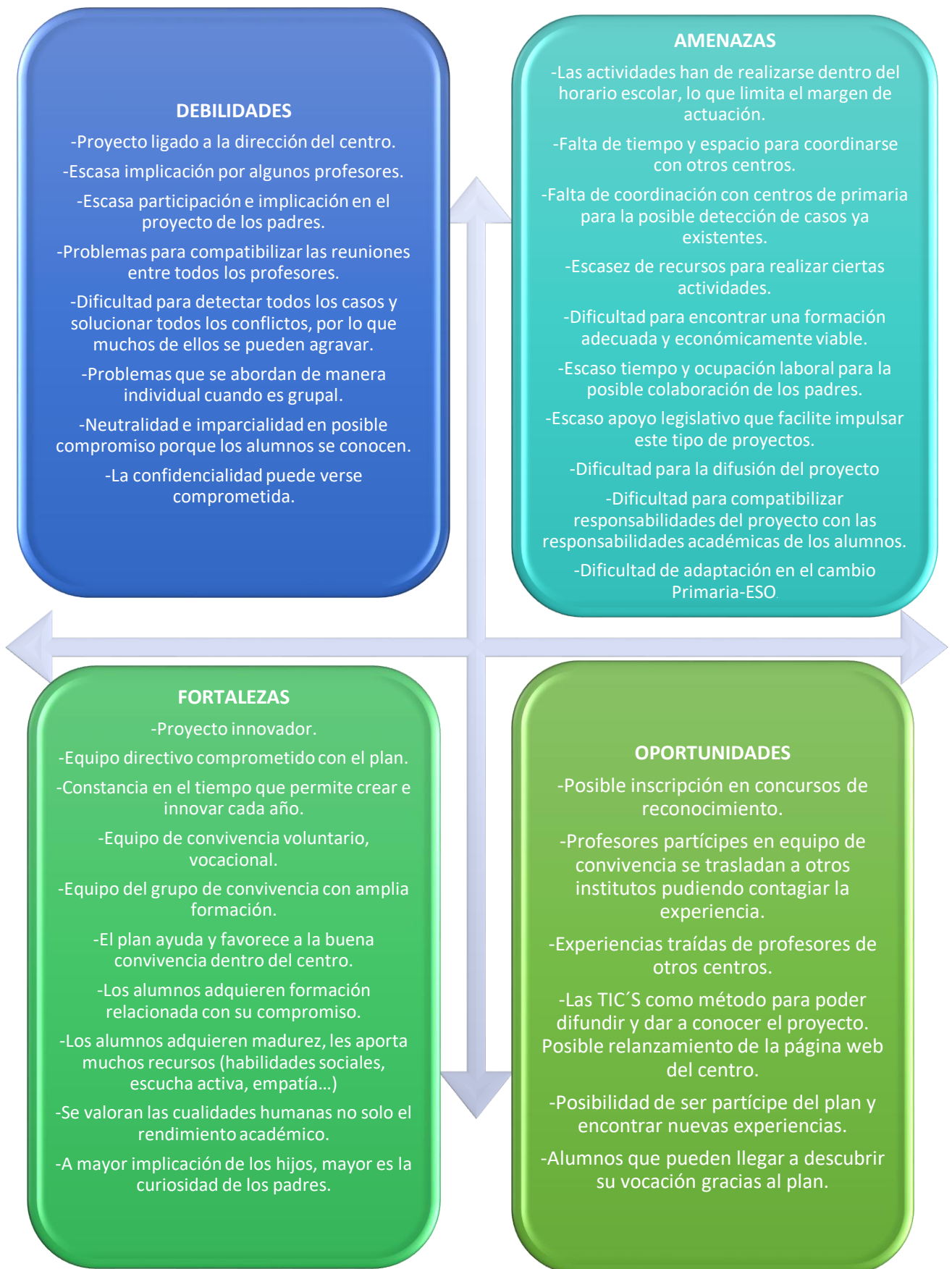
Por un lado, contamos con las debilidades y fortalezas que corresponderían a la parte interna del Plan entre los que destacan una serie de características. En las debilidades nos encontramos con que el Plan está muy ligado al equipo directivo, que por una parte es positivo ya que son quienes lo sustentan y apoyan en gran medida pero podría resultar desfavorable ante un posible cambio de dirección. En segundo lugar, una de las debilidades más relevantes es la escasa participación o conocimiento que tienen algunos profesores del propio Plan, es cierto que dicho Plan tiene un núcleo muy sólido pues está implicado todo el equipo de convivencia del centro (21 profesores) pero eso no exime que una parte del profesorado no esté participando de manera activa en el mismo. Otra de las grandes debilidades destacadas es la escasa implicación que muestran los padres, no solo con el Plan de Convivencia en particular sino con todo lo que envuelve al centro.

Por otro lado, nos encontramos con las fortalezas que contiene dicho Plan entre las que podríamos destacar algunas. En primer lugar, el Plan de Convivencia tiene un gran recorrido a lo largo del tiempo, en el que ha ido evolucionando y en el que cada

año se intenta innovar, ya sea sumándole más respuestas a los conflictos que pueda generar la convivencia escolar o mejorando algunas de las que ya estaban establecidas. Otra de las grandes fortalezas de este Plan es que el Equipo de Convivencia está formado por un gran grupo que reúne grandes diferencias formativas, lo que supone puntos de vista muy diferentes que permiten que se enriquezcan entre ellos. Además, los alumnos que son partícipes y protagonistas de Plan adquieren una serie de conocimientos y habilidades que les resultarán muy útiles en su día a día, incluso alguno de ellos puede descubrir su vocación a partir del Plan.

Por otro lado, en lo que la parte externa se refiere nos encontramos con las amenazas y oportunidades. En primer lugar, en cuanto a las amenazas que se plantean una de las más destacadas es la falta de tiempo que hay en el día a día del centro para llevar a cabo las cuestiones que abordan el Plan, sumado a ello los escasos recursos existentes. Otra de las grandes amenazas existentes es lo que conlleva la falta de coordinación con otros institutos y colegios que pueden suponer la no detección de conflictos o el perder la oportunidad de aprender y evolucionar de manera conjunta.

En cuanto a las oportunidades existen algunas posibilidades de cara a la mejora o la difusión del Plan en otros centros. Destaca entre ellas el uso de las TIC'S para una mayor difusión del Plan e incluso para hacer partícipes del mismo a quiénes ahora están más distanciados (alumnos de FP).



6.3. Matriz de necesidades

Se ha realizado una Matriz en la que se ha recogido las necesidades manifestadas y percibidas por el equipo directivo, el profesorado, el alumnado y las madres y padres. Se ha de destacar que lo reflejado en esta matriz ha sido una recopilación de las diferentes entrevistas, charlas y opiniones de los protagonistas de la misma.

Hay que destacarse que hay una dificultad para acceder a las opiniones de algunos de los protagonistas.

Por su parte los profesores y el equipo directivo coinciden en la opinión de que el tiempo del cual disponen es extremadamente limitado lo cual requiere que su actuación no sea tan intensa como ellos desearían. El factor del tiempo también repercute en la participación de los padres como han manifestado aquellos que han participado; en este caso hay que destacar que ha sido un grupo reducido.

Por nuestra parte hemos percibido un escaso interés por parte de alumnos de los agentes que forman parte de la comunidad educativa, ya bien sea por tiempo o porque no creen en el Plan de Convivencia como tal.

Por último se percibe una gran necesidad de coordinación a nivel general entre distintos centros que permita mostrar conflictos que a veces no se detectan y que con la colaboración conjunta se pueden resolver más fácilmente.

	EQUIPO DIRECTIVO	PROFESORES	ALUMNOS	PADRES Y MADRES
NECESIDADES MANIFESTADAS	<ul style="list-style-type: none"> - Escaso tiempo para realizar actuaciones relacionadas con la mediación y favorecer la convivencia así como para reunirse con otros centros e instituciones - Dificultad para reunirse todos en conjunto - Desconocimiento del proyecto por parte de algunos docentes del centro - Personas que no creen en el proyecto lo cual es difícil que se institucionalice - Escasa implicación de los padres - Escasa formación novedosa y formadores que impartan sesiones relacionadas con la mediación 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrar en la rutina, estancamiento, dificultad para innovar - Casos que se dilata en el tiempo - Falta de tiempo - Escasa formación - Falta de documentación y un registro 	<ul style="list-style-type: none"> - Escaso tiempo para compatibilizar la mediación con sus respectivas responsabilidades académicas - Dificultad de adaptación por el gran cambio que supone pasar de primaria a la ESO 	<ul style="list-style-type: none"> - Escaso tiempo y gran ocupación laboral para poder implicarse
NECESIDADES PERCIBIDAS	<ul style="list-style-type: none"> - Los padres de los alumnos que están dentro del programa de convivencia están informados, el resto de los padres no los saben lo cual limita la participación - Necesidad de que el Plan de Convivencia sea independiente al equipo directivo - Escasez de una legislación que favorezca el desarrollo del proyecto; reducciones de horario en la jornada de trabajo, apenas hay financiación etc. - Escasez de recursos y apoyos limitados 	<ul style="list-style-type: none"> - Escasez de recurso y posibilidades reales de llevar a cabo algunos proyectos a pesar del empeño puesto por los docentes - Falta de coordinación con los centros de primaria de los que provienen los alumnos lo cual puede suponer que no se detecten algunos problemas 	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultades para detectar y solucionar todos los conflictos que puedan darse, lo cual puede conllevar que se agraven - Existe la posibilidad de que algunos problemas se aborden de manera individual cuando han pasado a ser un problema grupal. - La neutralidad e imparcialidad pueden verse afectadas debido a que los alumnos que realizan las mediaciones se conocen unos a otros. La confidencialidad puede verse comprometida 	<ul style="list-style-type: none"> - Escasa información y dificultad de difusión

6.2.1 Problemas que se abordan

Se ha podido comprobar que en el IES María Moliner se trata de abordar una serie de circunstancias o problemas que dificultan no solo la convivencia de los alumnos en el centro sino también su vida personal. Por lo que en muchas ocasiones el abordar esta serie de circunstancias supone también mejorar la felicidad o la autoestima de los propios alumnos. Alguno de estos problemas son:

Bullying o acoso escolar

Es un problema que está a la orden del día en los centros de todo el mundo. En el IES María Moliner si se detecta un caso de bullying se le presta atención inmediata y se toman las medidas necesarias para la protección del alumno. Aunque no es un tema cualquiera, es sumamente delicado y cada caso se trata y estudia de una forma particular para poder así reparar el daño a la víctima y, por otra parte, ver qué situación ha podido llevar al agresor a cometer tales agresiones.

Integración

Otra circunstancia que puede conllevar una problemática y generar en el alumno ciertas situaciones incómodas o malestar es la falta de integración con sus compañeros o en el propio centro. Es un problema que se trata de abordar de varias formas. En primer lugar, con la organización o el reparto de alumnos por clase en su primer curso, teniendo en cuenta de que colegio proceden. En segundo lugar, existe la llamada "figura del hermano mayor" en la que alumnos de bachillerato muestran su apoyo a chicos y chicas de cursos menores que puedan tener algún problema de integración y convivencia. Y, en tercer lugar, existe la posibilidad de que algún alumno tenga algún tipo de trastorno, en este caso existe "los alumnos acompañantes" que tratarán de facilitar la adaptación y ayudar a su compañero.

Las TIC'S

Vivimos en un mundo cada vez más conectado y los más jóvenes son los más adaptados a ello, pues siempre lo han conocido, pero esto no significa que sea una colectividad que no esté expuesta a los problemas que pueden conllevar las TIC'S. Es más, son uno de los grupos más vulnerables, además, de ser un colectivo que expone su vida privada altamente en las redes sociales. Esto conlleva una serie de riesgos pues el

sexting o el grooming son prácticas que hasta hace pocos años eran desconocidas o que no tenían la relevancia que tienen actualmente. Para tratar que eviten caer en esta serie de circunstancias se forma a los alumnos en el buen uso de las redes sociales o nuevas tecnologías, además, de ofrecer ayuda y asistencia inmediata en el caso de que sean víctimas de alguna de estas prácticas.

Fracaso escolar

El fracaso escolar es otra de las problemáticas más comunes dentro de los centros escolares y una de las más difíciles de abordar pues las causas pueden ser un abanico demasiado extenso para saber si quiera que lo motiva. Es por ello, que se trata de abordar de diferentes formas tratándose de fijar en la misma persona que lo está sufriendo. Una de las formas de abordar este tipo de circunstancia es simplemente la palabra, es decir, hablar con el alumno para saber por qué sus calificaciones han ido a peor o qué le está conllevando a eso. Otra de las posibles soluciones que se trata es la comunicación directa con los padres para poder obtener la mayor información posible. En otras ocasiones, al alumno simplemente no le interesa los diferentes conocimientos que se puedan adquirir, en estos casos existen un gran marco de actividades y programas, lo cuáles ya han sido mencionados anteriormente, a los que pueden acceder sin la necesidad de tener “un buen expediente académico”. A través de apuntarse a muchas de estas actividades los alumnos no solo han participado en ellas sino que también han mejorado notoriamente en sus resultados académico e incluso han descubierto su vocación.

6.2.2 Problemas que no se abordan

Por otra parte, hemos podido observar como una serie de problemas no se abordan. Las razones no son la desidia o falta de interés por parte del centro, más bien es que algunos de estos problemas o bien se salen de sus competencias o bien es entrometerse en la vida personal o familiar de algunos de los alumnos.

Problemas asociados al ámbito familiar o personal del alumno

En numerosas ocasiones los alumnos comienzan a tener conductas impropias que les lleva a tener malas relaciones con otros compañeros o con los propios profesores. Debido a ello comienzan a tener diferentes problemas dentro del centro e incluso ven afectados su expediente académico. Estos tipos de conductas en ocasiones viene asociado a otros problemas subyacentes que tienen más que ver con el ámbito personal y familiar de los alumnos. El problema se trata de abordar pero es sumamente complicado saber la raíz que tiene el conflicto para así tratarlo.

Problemas asociados a la procedencia del alumno

El IES María Moliner es un centro extenso que reúne a más de 1300 alumnos y muchos de ellos proceden de pueblos cercanos a la ciudad de Segovia. Esto genera que muchos de los conflictos que se muestran en el instituto no estén desarrollados necesariamente en el centro. En muchos casos los conflictos como tal provienen de redécillas de los alumnos en sus zonas de procedencia por lo que, aunque se trata el conflicto en caso de detectarlo, es mucho más difícil de trabajarlos ya que es difícil saber en qué contexto y como se dio dicho conflicto.

7. RESPUESTA A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Para dar respuesta a los objetivos operativos y cognitivos que se plantearon cuando se inició el proyecto hemos realizado una serie hechos:

-Respecto a la mayor involucración de los diferentes actores, es un objetivo más difícil de tratar de lo que en un principio habríamos supuesto. Profesores y alumnos están involucrados en el plan en su mayoría, salvo, como ya hemos comentado, alguna parte del profesorado que tiene escasa implicación. Por otra parte, el equipo directivo tiene implicación y apoyo total. Por último, los padres son lo que no tienen ninguna participación y es la parte con la que más interesante sería trabajar. El problema es que se muestran reacios a participar ya sea por tiempo o por falta de voluntad. Consideramos que a través de algunas de nuestras propuestas que más adelante se explicarán podría haber una mayor involucración de los distintos actores.

-Dar asistencia al profesorado en las reuniones celebradas compartiendo nuestro punto de vista y aportando nuestros conocimientos para la resolución de problemáticas que surgían a lo largo de nuestro paso en el centro.

-Reunión con el grupo de alumnos mediadores en la que compartimos nuestra experiencia, fomentamos la mediación e impulsamos a que se nos pregunte sobre diferentes cuestiones en las que puedan tener dudas para tratar de resolverlas.

-Asistir a mediaciones realizadas entre alumnos para analizar la manera en la que actuaban y, posteriormente, aconsejar y corregir a los alumnos mediadores para que optimizaran sus propios conocimientos y habilidades y los aplicaran en la resolución de conflictos.

-Para conocer el Plan de Convivencia y analizarlo en profundidad nos hemos reunido con el equipo directivo, profesores y alumnos. Hemos recogido diferentes documentos para su posterior análisis (información prácticas restaurativas, Plan de Convivencia desde la visión del instituto...) y también hemos realizado entrevistas personales que nos han ayudado a identificar problemáticas y a contextualizar el Plan.

-En cuanto a saber sobre los recursos existentes, ha sido un objetivo que se ha ido dando paulatinamente estuvimos tiempo en el centro, a más tiempo hemos pasado más información hemos obtenido sobre las posibilidades que se tienen.

8. PROPUESTAS DE MEJORA

Dentro del Plan de Convivencia de IES María Moliner y después de nuestra experiencia en el centro hemos valorado hacer una serie de propuestas de mejora con una visión externa y lo más realista posible sobre cómo mejorarlo. Cabe señalar que es sumamente complicado mejorar un proyecto que, en nuestra opinión, funciona excelentemente viendo las limitaciones con las que convive el ámbito educativo (horarios, falta de recursos, falta de apoyo externo...). Es por ello que nuestras propuestas pretendemos que sean objetivas y viables para el centro. Por otra parte, señalar que aunque lo que hemos analizado ha sido el Plan de Convivencia en general, venimos de la rama de la Mediación y por ello alguna de nuestras propuestas están más

focalizadas en la mediación que se imparte desde el centro y que se incluye dentro de ese plan.

Por consiguiente, se formulan las siguientes propuestas:

Rotación de los mediadores

En el centro, las mediaciones se llevan a cabo por dos mediadores (co-mediaciones) que están dentro del grupo de mediadores del propio centro. Estas mediaciones tienen lugar después de algún conflicto que ha surgido entre otros alumnos del centro y que se ha considerado, por el equipo de convivencia, apta para la mediación. Las mediaciones son esporádicas y no hay un número determinado al año. Los mediadores, los cuales han recibido una formación, van rotando entre ellos. Es una virtud dentro del grupo de mediación que todos participen pero también puede dificultar la propia mediación ya que el que ya tiene experiencia se desenvuelve de manera más eficaz que el que no ha realizado ninguna.

Nuestra propuesta consiste en que rote siempre solo un mediador hasta que todos ellos tengan experiencia. De manera que se garantice que uno de los dos mediadores ya haya mediado con anterioridad y así buscar una mediación más fluida y, por tanto, eficaz.

Voluntariedad

Dentro de los principios de la mediación está el principio de voluntariedad. La mediación, para procurar su mayor eficacia y éxito siempre debe ser voluntaria, por las partes y por el propio mediador/es.

Se debe evitar caer en que la mediación sea una vía para evitar el carácter sancionador que podría recaer sobre la persona si no acude a ella, pues, si esto ocurre la mediación tendrá muchas menos probabilidades de éxito. Para ello apuntamos a que desde el instituto se promueva que la mediación tiene un carácter plenamente voluntario para construir un acuerdo entre las partes.

Necesidad de crear un mecanismo de unión entre los diferentes Planes de Convivencia de los diferentes institutos.

Es fundamental y necesario que exista una conexión entre los diferentes centros para el enriquecimiento, la innovación y la posible detección de más conflictos.

Crear un mecanismo de unión entre diferentes centros supone crear un espacio donde poder compartir experiencias que permitan crear nuevas vías para la mejora del propio espacio donde se trabaja y para mejorar lo que ya está establecido. No tenemos duda en que si el Plan de Convivencia del IES María Moliner se difundiese por otros centros podrían copiar o adaptar ciertas actividades o recursos del mismo para poner en marcha algo similar que pueda resultar positivo para otros.

No hablamos de tener un Plan de Convivencia común a todos, pues eso consideramos que sería un error, ya que cada lugar tiene su contexto y sus peculiaridades a las que se deben adaptar, pero sí proponemos que se creen vínculos entre los diferentes centros de la comunidad educativa para el enriquecimiento de ellos mismos.

Al referirnos a centros nos referimos tanto a colegios como a institutos. Si existiese una coordinación plena conseguiríamos entre otras cosas la detección precoz de algunos conflictos que pueden estar enraizados en primaria. Además los conflictos de los alumnos prácticamente se dan, en un amplio número entre iguales, pero no siempre del mismo centro, por lo que establecer una coordinación entre diferentes institutos podría ayudar a poner fin a esos conflictos.

Mayor implicación por parte de los padres y madres

Otra de las propuestas que debemos plantear, quizás unas de las más dificultosas de lograr, es conseguir el compromiso y la actividad de los padres y madres donde sus hijos pasan una gran parte de su tiempo. Sería muy importante conseguir la participación de los padres y madres para que el Plan de Convivencia tuviese el reconocimiento y la difusión que merece.

Además, la implicación de los padres supondría grandes beneficios a la hora de conseguir los objetivos marcados. Para lograr la mayor implicación en el Plan de

Convivencia de padres y madres proponemos que algunas actividades que se realicen también incorporen o se pida la colaboración de los padres. Existe también la posibilidad de crear otras actividades que los incluyan de manera directa que estén relacionadas con lo que realizan sus hijos en el centro más allá de lo meramente académico.

Uso de las TIC'S para la difusión del proyecto

Hemos podido comprobar que en el centro se realiza una gran labor en materia de convivencia. Creemos que esa labor podría ser difundida en mayor grado, no sólo para su reconocimiento y difusión sino también para la involucración de otros sectores del instituto. En varias ocasiones se nos ha mostrado que los alumnos pertenecientes a la Formación Profesional no están tan involucrados en el Plan de Convivencia como el resto del instituto. Consideramos que una buena solución sería que encabezasen ellos un programa dentro del propio Plan que además supusiese un beneficio al mismo.

Para ello proponemos que la web del instituto sea actualizada por los alumnos de Formación Profesional y que se encarguen de mantenerla en cada año escolar. En la web se podría reflejar las diferentes actividades que se desarrollan en el centro de forma que todo lo que se hiciese se haga visible.

Garantizar la continuidad del Plan de Convivencia

Se nos ha mostrado y hemos podido comprobar que el Plan de Convivencia cuenta con un gran apoyo de la dirección del centro y, que ese mismo apoyo es fundamental para el éxito y la continuidad del mismo. Esto es algo positivo y lógico aunque en algún momento podría suponer ciertos riesgos a la hora de dar continuidad al Plan dentro del centro con la entrada de otro nuevo equipo directivo.

Para ello proponemos que, aunque el plan esté ligado inherentemente a la dirección del centro, se garantice su continuidad y que los posibles cambio dentro del mismo tengan que ser aprobados por los profesores vinculados al plan o los que quieran empezar a formar a parte de este.

9. DISCUSIÓN Y LIMITACIONES DEL PROPIO TRABAJO

A la hora de realizar este trabajo nos hemos encontrado con que tanto los profesionales del centro, el instituto e incluso nosotros, hemos tenido y observado una serie de limitaciones y contradicciones que conviene remarcar en este apartado

El tiempo, en relación a la limitación que supone no poder estar presente en momentos que desearíamos

El desarrollo del Plan de Convivencia y como tal, el proceso de mediación surge en el centro de una manera un tanto espontánea y contando con el tiempo que se tiene dentro del centro. En numerosas ocasiones y sin haberlo planificado previamente como se desearía surgen situaciones que tienen que ver con dicho desarrollo del Plan. En el centro se buscan momentos libres o tutorías para desarrollar las mediaciones o abordar conflictos que van surgiendo, en algunas ocasiones se tienen que abordar dichos conflictos que no se preveían de manera inesperada y sin tiempo para planificarlo. De esta forma en algún momento nos hemos visto afectados a la hora de poder asistir a determinadas actividades referentes a la materia, de manera que debido al escaso tiempo con el que se nos ha avisado no hemos podido acudir a algunas de ellas.

La mediación como forma de evitar una sanción

Como ya se ha ido comentando a lo largo del trabajo, surge una especie de contradicción en cuanto a los principios de la mediación, la cual se considera principalmente de carácter voluntario. Acudir a la mediación se trata de un alternativa en algunas ocasiones para evitar así el carácter sancionador que conllevan algún tipo de acciones, de manera que en este caso puede darse una dudosa voluntariedad a la hora de desarrollar el propio proceso y tener en cuenta la intención de las partes en conflicto.

Abundancia de responsabilidades por parte de la coordinadora en un tiempo limitado

En nuestra estancia en el centro hemos podido contar con los consejos y la orientación de la coordinadora del Plan de Convivencia. Sin embargo, a lo largo de las prácticas hemos percibido la gran carga de trabajo que soporta la profesora, y que en algunas ocasiones puede haber dificultado su propio trabajo en cuanto al Plan y nuestra propia interacción con ella. Desde nuestro punto de vista, la figura de coordinador/a del Plan de Convivencia debería ser reconocida de alguna manera que permitiera que aquellos que ocupan dicho puesto puedan contar con una carga de trabajo inferior que le permita desarrollar sus tareas con un mayor desahogo, no resultando un inconveniente a la hora de mantener más contacto con ella.

La mediación resulta ser un método de resolución de conflictos poco implantado y regulado

La mediación se trata una forma de resolución de conflictos que aún está iniciándose, de manera que todo aquello que se desarrolle referente a este proceso va a tener un alto grado de voluntariedad de los profesionales que se implican en ello. Ha de tenerse en cuenta que dicha forma de hacer frente a las disputas entre partes en contraposición no se utiliza en todos los ámbitos, y en aquellos que se utiliza todavía crea cierta incertidumbre frente a la vía tradicional de resolución de conflictos. Todo ello puede ocasionar una dudosa utilidad o eficacia para algunos profesionales que consideran este método como algo poco válido, lo cual genera una mayor complicación de desarrollo en aquellos centros que comienza a ponerse en marcha. En nuestro caso hemos observado que el espacio donde se utiliza la mediación como método de resolución de conflictos es muy concreto y a veces intervenir es complicado dado que se trata de un proceso que no está organizado y regulado de forma específica que permita seguir unas pautas concretas de actuación.

Viabilidad dudosa de las propuestas de mejora sugeridas

En relación a la legislación y normativa específica sobre el tema surge la duda de si las propuestas de mejora que hemos desarrollado realmente van a ser viables y se van a poner a llevar a cabo. De manera que no solamente es necesaria la implicación voluntaria de los profesionales que deseen participar en ella, sino que van a ser necesarios una serie de recursos (económicos, temporales, aprobación de normativas que regulen la mediación en el ámbito escolar, etc) que la Administración o bien a nivel autonómico y estatal van a tener que garantizar para que puedan desarrollarse las alternativas de mejora planteadas.

Se nos ha tratado como mediadores y han pedido consejo cuando realmente no hemos llevado a cabo la práctica

En este caso nos hemos sentido especialmente halagados, nos han tratado como profesionales y han tenido en cuenta nuestras opiniones como si de expertos se tratase algo que agradecemos especialmente. Sin embargo, en algunas ocasiones hemos sentido que dicha formación que ellos solicitaban, nosotros no podíamos proporcionársela; de manera que también puede tener relación con el hecho de que el módulo referente a la mediación escolar ha sido explicado en clase cuando nosotros estábamos casi finalizando el curso. En relación a esto hemos observado que desde el propio centro se tiene un conocimiento sobre la práctica mayor que los propios alumnos que acudimos a realizar las prácticas dado que ha sido en el centro I.E.S María Moliner donde experimentado y observado las primeras mediaciones a nivel real.

A la hora de analizar hemos tenido problemas para obtener los datos y opiniones de alguna de las partes o agentes intervinientes, se ha percibido poco interés

En el momento de desarrollar el análisis o estudio sobre algún tema concreto y contando con un núcleo de población determinada, así como su entorno y los agentes que influyen en él, consideramos de gran relevancia la información y las opiniones que nos puedan ofrecer todos los actores intervinientes en dicha realidad. En este caso,

hemos percibido que ha existido gran colaboración por la mayor parte de los agentes, en cambio, ha existido otro grupo, los padres, que debido a diversos motivos no se han mostrado tan participativos. Sería necesario que a la hora de realizar estudios, los padres se involucren de forma más concreta de manera que así los resultados logrados sean lo más reales posibles y adecuados a la realidad que tienen.

10. CONCLUSIONES

A lo largo de este documento se exponen una serie de hechos que tienen lugar en el ámbito escolar, más en concreto en institutos, que nos gustaría remarcar y hacer hincapié para concluir este trabajo.

Uno de ellos es la escasa participación que tienen los padres en la vida escolar de sus hijos. Siendo cierto que hay una preocupación académica por ellos y que existe una preocupación social porque se reciba una educación de garantías, la realidad es que, pese a que se exijan esta serie de circunstancias, posteriormente los padres no están dispuestos a participar activamente en la vida escolar de sus hijos. Más bien se rehúye de todo lo relacionado con ello. Uno de los mayores retos más próximos que tenemos es buscar esa implicación de los padres, pues no solo ayudaría al mejor funcionamiento de los centros sino que también reforzaría la relación padre-hijo en la vida personal de cada uno de ellos reduciendo así los conflictos que pudieran surgir.

Otra de las grandes cuestiones a tratar es la escasa coordinación entre centros. Prácticamente en todos los ámbitos a nivel social (sanitario, CEAS, asociaciones...) ya existe una coordinación entre ellos que les permite el enriquecimiento mutuo y la posibilidad de tratar casos de forma interconectada. Pero no es el caso en el sistema educativo donde, además, se da la circunstancia que muchos de los conflictos de los alumnos no están relacionados con personas de su mismo centro. Si se tuviese una coordinación plena, además de ser beneficioso por ese enriquecimiento mutuo a base de compartir experiencias que ayuden a mejorar lo que ya se tiene, se podrían evitar muchos conflictos externos al propio centro pero que afectan a la vida de los alumnos del mismo.

Para finalizar, es importante destacar que existen grandes profesionales que desarrollan su trabajo con el máximo desempeño posible y cada vez más formados. Pero uno de los problemas que sigue habiendo es la escasa tenencia de recursos que limita y condiciona en exceso todos los posibles cambios que se pudieran sugerir. Uno de esos recursos y quizás el más importante es la falta de tiempo. Es extremadamente complicado pedir que profesores se impliquen más en el desarrollo de habilidades a sus alumnos si se tiene que compatibilizar con la vida académica y la escasez de tiempo existentes en la actualidad. Se debe reflexionar sobre este hecho para que el sistema educativo cada vez sea mejor y aspire a estar entre los mejores de Europa.

11. BIBLIOGRAFÍA.

Arellano, N. (2007). La violencia escolar y la prevención del conflicto. *Revista ORBIS*, (7), 23-45

Asociación española de mediación. (2015) *¿Qué es la mediación?*. ASEMED Recuperado de <https://www.asedmed.org/mediacion/que-es-la-mediacion/>

Betancur, S., Carmona, L., Contreras, R., Karam, J. M., Maestre, N., Romero, Y., & Uribe, S. (2014). Videojuegos y tic como Estrategias Pedagógicas: Formación para el uso seguro de internet. *Cult. Educ. y Soc*, 5(51), 91–107.

Boqué, M. (2007). Prevención de conflictos y mediación escolar. *Idea La Mancha: Revista de Educación de Castilla y La Mancha*, (4), 60-66

Ceballos, F. (2007). *Conflictividad en las aulas: guía práctica de intervención*. Comunicación Social Ediciones y Publicaciones.

Fernández, I. (1999). Prevención de la violencia y resolución de conflictos - Cap. 3 Causas de la agresividad escolar.

Ferro, J. M. (2013). Acoso escolar a través de las nuevas tecnologías: cyberacoso y grooming. Formación Alcalá.

Gómez y Domínguez, M. I. (2017). La mediación en el contexto educativo. *FOCAD*, (32), 19-24

Heras y Vidosa, C. I. (2007). La mediación escolar: una herramienta para la prevención de la violencia. *Idea de La Mancha: Revista de Educación de Castilla y La Mancha*, (4), 295-299

Hueso, V. (2000). Johan Galtung La transformación de los conflictos por medios pacíficos. Cuadernos de Estrategia, ISSN 1697-6924, No. 111, 2000 (Ejemplar Dedicado a: Ideas Sobre Prevención de Conflictos), Págs. 125-159, (111), 125–159.

Isabel, M., Caldera, F., Hernández, M. G., Belén, A., & Cuenca, R. (2013). Sexting : Nuevos Usos De La Tecnología. *INFAD Revista de Psicología*, 1(1), 521–534.

Ley 5/2012. De mediación en asuntos civiles y mercantiles, Madrid, España, de 6 de julio de 2012.

Mariño, C. (2014). Mediación escolar: presentación del tema. *Innovación educativa*, (24), 1-4

Martín, G. (2008). La mediación como herramienta de prevención de la violencia escolar. *Revista de Mediación*, (1), 26-31

Martín, M & Arguasa, J. (2013). La ley de Mediación Civil: Experiencia de una Magistrada de Familia. Madrid, España: Editorial: Sepín.

Martínez-Otero, V. (2001). Convivencia escolar: problemas y soluciones. *Revista Complutense de educación*, (12), 295-318

Martínez-Otero, V. (2005). Conflictividad escolar y fomento de la convivencia. *Revista Iberoamericana de Educación*, 38(38), 33–52.

Martínez, L & Álvarez, R.-A. (2005). Fracaso y abandono escolar en Educación Secundaria Obligatoria: implicación de la familia y los centros escolares. *Aula Abierta*, 85, 20.

Mediation International (30 de Noviembre de 2018). *¿Qué es la mediación civil y mercantil?*. Mediation International Recuperado de <http://www.mediationinternational.eu/index.php/es/blog/99-que-es-la-mediacion-civil-y-mercantil>

OMS. (2013). Comprender y abordar la violencia contra las mujeres Violencia sexual. Organización Mundial de La Salud, 1–12.

Orjuela, L., Cabrera de los Santos, B., Calmaestra, J., Mora-Merchán, J. A., & Ortega-Ruiz, R. (2014). Acoso escolar y ciberacoso: propuestas para la acción. *Save the Children*, (M-3180-2014), 1–72.

Ortega, R. (n.d.). Agresividad injustificada, bullying y violencia escolar | Alianza Editorial.

Osorio, S. (2012). Conflicto, violencia y paz: un acercamiento científico, filosófico y bioético. *Revista Latinoamericana de bioética*.

- Palomero, J y Fernández, M (2001). La violencia escolar: un punto de vista global. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, nº 41, pp. 19-38
- Paredes, D. A. (n.d.). Guía para prevenir y atender la violencia sexual desde la escuela 1, 1–56.
- Pérez, V. (2001). Convivencia escolar: problemas y soluciones. *Revista Complutense de Educación*, 12, 295–318.
- Rodríguez, R. (2019). Los Planes de Convivencia como herramienta para prevenir los conflictos escolares.
- Sáenz, Ó. (2000). Los planos esenciales de la comunicación. *Comunicar*, (14), 113–119.
- Serrano, M. M., & Muslera, E. R. (2012). La paz transformadora: una propuesta para la construcción participada de paz y la gestión de conflictos desde la perspectiva sociopráctica.
- Soler, M. P., & Agusti, J. (2006). La Disrupción en las aulas : problemas y soluciones. Ministerio de Educacion y Ciencia, Instituto Superior de Formación del Profesorado.
- Soriano, A. (2009). Violencia y conflicto. La escuela como espacio de paz. *Revista de currículum y formación del profesorado* vol. 13, nº 1
- Vaello, J. (2005). Las habilidades sociales en el aula. Santillana.
- Viñas, J. (2004). Conflictos en los centros educativos : cultura organizativa y mediación para la convivencia. Graó.
- Voors, W. (2005). Bullying, el acoso escolar : el libro que todos los padres deben conocer. Oniro.