



---

**Universidad de Valladolid**

**PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR Y  
FORMACIÓN DE ALUMNOS MEDIADORES EN EL  
IESO CANAL DE CASTILLA**

---

**MÁSTER PROFESOR DE EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA  
Y BACHILLERATO, FORMACIÓN PROFESIONAL Y ENSEÑANZAS  
DE IDIOMAS**

**ESPECIALIDAD: ORIENTACIÓN EDUCATIVA**

**TRABAJO FIN DE MÁSTER:**

**PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR Y  
FORMACIÓN DE ALUMNOS MEDIADORES  
EN EL IESO CANAL DE CASTILLA**

Autor:  
**LAURA HERMOSILLA BENÍTEZ**

Tutor:  
**TOMÁS PELÁEZ REOYO**

SEPTIEMBRE , 2015

## RESUMEN

Los centros escolares tienen una importancia decisiva en el desarrollo personal y académico del alumnado. Las situaciones conflictivas nos acompañan durante el ciclo de nuestra vida y es imprescindible que el sistema educativo español fomente programas para el desarrollo de estrategias adecuadas para la resolución de conflictos, así la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece la necesidad de que el profesorado instruya al alumnado en todas las etapas educativas en prevención de conflictos y resolución pacífica de los mismos.

La mediación es una de las posibles medidas que los centros pueden incluir en su Plan de Convivencia para prevenir, mediar y resolver los conflictos que pudieran plantearse en el centro entre los distintos miembros de la comunidad educativa.

El presente trabajo desarrolla un programa de formación de alumnos mediadores contextualizado en el IESO Canal de Castilla de Villamuriel de Cerrato.

**Palabras Clave:** Desarrollo personal. Resolución de Conflictos, Mediación, Prevención, Convivencia, Programa de Formación

## ABSTRACT

Schools have a striking importance in the personal and academic development of the student body. Troublesome situations accompany us throughout our lives and it is essential that the Spanish educational system foment programs for the development of appropriate strategies for resolving a conflict; thus, la Ley Orgánica de Educación 2/2006, 3<sup>rd</sup> of May, establishes the necessity of the faculty on training the student body during all the educational stages on the prevention of conflicts and the pacific resolution of these.

Mediation is one of the possible measures that the schools could include in their Peer Mediation Programs in order to prevent, mediate and resolve the conflicts that could appear in the school among the different members of the educative community.

This work develops a program for training the intermediary students finding its context in the IESO Canal de Castilla de Villamuriel de Cerrato.

**Key words:** Personal development. Conflicts resolution, Mediation, Prevention, Coexistence, Training program.

## ÍNDICE

CAPÍTULO 1: JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS.....	6
OBJETIVOS DEL TRABAJO FIN DE MÁSTER .....	9
CAPÍTULO 2: EL CONFLICTO .....	11
LA CONFLICTIVIDAD ESCOLAR.....	11
ESTILOS DE RESPUESTA.....	13
TIPOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	14
Sanción.....	14
Negociación.....	14
Arbitraje.....	15
Conciliación.....	16
CAPÍTULO 3: LA MEDIACIÓN.....	18
CONCEPTO.....	18
FASES DE LA MEDIACIÓN.....	21
PRINCIPIOS Y CONDICIONES DE LA MEDIACIÓN.....	25
EL MEDIADOR.....	25
CAPÍTULO 4: PROGRAMA PARA LA FORMACIÓN DE ALUMNOS MEDIADORES	
ELCONTEXTO.....	28
JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA.....	29
OBJETIVOS DEL PROGRAMA.....	30
ETAPAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN EL	
CENTRO.....	31
TEMPORALIZACIÓN.....	33
AULA MEDIACIÓN.....	34
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.....	34
SESIONES FORMACIÓN.....	35
Sesión 0: Captación de alumnos mediadores.....	35
Sesión 1: Presentación de mediadores.....	37
Sesión 2: Decálogo del programa de mediación y del buen mediador.....	38
Sesión 3: El conflicto.....	39
Sesión 4: Técnicas de resolución de problemas.....	40

Sesión 5: Fases de la mediación.....	41
Sesión 6 y 7: Role playing.....	42
EVALUACIÓN.....	44
CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES FINALES.....	46
BIBLIOGRAFÍA.....	51
ANEXOS.....	53

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Competencias generales del Máster de Secundaria.....	9
Figura 1: Características de los diferentes estilos de respuesta ante un conflicto.....	13
Figura 2: Características del arbitraje.....	16
Figura 3: Diferencias entre mediación y conciliación.....	17
Figura 4: Centros pioneros en España de mediación escolar.....	19
Figura 5: Fases de la mediación.....	21
Figura 6: Técnicas para la Escucha activa.....	24
Figura 7: Características de la Mediación Escolar.....	25
Figura 8: Características del buen mediador.....	26
Figura 9: Errores y soluciones de alumnos mediadores en la mediación de conflictos.....	27
Figura 10: Temporalización del programa de formación de alumnos mediadores en el IESO Canal de Castilla.....	33

## CAPÍTULO 1: JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS

La mediación escolar se ha convertido en objeto de investigaciones actuales, artículos y por ello, de realización de programas en centros educativos fomentando una práctica que conlleva multitud de ventajas para una adecuada convivencia en los centros.

La educación formal en los centros tiene como objetivo primordial no solo la adquisición de competencias profesionales y académicas, si no el desarrollo personal de los alumnos, y es aquí, donde la mediación escolar juega un papel fundamental en el manejo de búsqueda y afrontamiento de estrategias adecuadas para la resolución de situaciones conflictivas.

El Máster de Secundaria en la especialidad de Orientación educativa pretende que nosotros, futuros orientadores de centros educativos, desarrollemos las competencias claves para poder desarrollar nuestra labor profesional. En esa labor profesional, abarcamos aspectos académicos como la impartición de clases docentes, también desarrollamos un papel fundamental en el Plan de Acción tutorial, intervenimos con los alumnos con necesidades educativas especiales o fomentamos y dirigimos el Plan de Orientación Académico Profesional entre muchas de nuestras competencias.

Una de las áreas donde el Orientador en un centro educativo tiene un papel trascendental es en el desarrollo de una adecuada convivencia del centro a través de la organización del Plan de Convivencia que puede ser dirigido o representado por otro docente, pero que, sin embargo ha de trabajar interdisciplinariamente con el Equipo de Orientación del Centro.

Durante la realización de prácticas del Máster de Secundaria tuve la fortuna de recaer en un centro donde la importancia del desarrollo de estrategias personales de los alumnos era imprescindible para el correcto funcionamiento de éste, es por ello que año tras año buscan y realizan programas de mejora de convivencia donde el diálogo, el respeto y la cooperación

son valores fundamentales y representan, en esencia la cultura del IESO Canal de Castilla situado en la localidad de Villamuriel de Cerrato a escasos metros de la capital palentina.

En la impartición de las asignaturas teóricas del Máster tuvo un peso fundamental la mediación escolar debido a la importancia y a los resultados tan positivos que resultan en los centros donde se desarrollan. Hoy por hoy, existe una gran red de centros educativos que ponen su empeño en la organización y desarrollo de la mediación escolar colaborando entre centros, administraciones y familias. Por ello, tuve la oportunidad de conocer la experiencia educativa de varios centros vallisoletanos que desarrollan la mediación escolar recayendo en ella un gran valor dentro de los programas desarrollados de los centros, sin embargo, posteriormente al conocimiento teórico que desarrollé en el área teórica del máster no pude conocerla en la parte práctica: el IESO Canal de Castilla no lleva a cabo un programa de mediación habiendo sido suspendido años atrás.

Por todo ello, mi pretensión no es otra que la realización de un programa de formación de alumnos mediadores enmarcado en las características del IESO Canal de Castilla con el objetivo del desarrollo de siete sesiones formativas de alumnos elegidos para la puesta en marcha posteriormente en el segundo trimestre del curso 2015/2016 del programa de mediación escolar en dicho centro.

Durante mis prácticas de Máster con el objetivo del desarrollo del Trabajo Fin de Máster para el comienzo de la creación del programa, tuvo lugar la Sesión 0 donde puse en marcha las competencias adquiridas, impartiendo la información y las características de la Mediación escolar en un centro, siendo esta Sesión la primera que se recoge en este trabajo, y fomentando la participación voluntaria de alumnos mediadores que desarrollarían su labor durante el siguiente curso académico.

El presente trabajo Fin de Máster abarca, primeramente, la fundamentación teórica del conflicto, entendiendo este concepto desde una perspectiva positiva para el crecimiento personal y la creación de situaciones de mejora.

Un centro educativo, no deja de ser un contexto social donde las interrelaciones personales producen situaciones conflictivas, la mediación es en sí misma, una estrategia para abordar estas situaciones con la ayuda de una tercera persona imparcial, y de ahí radica la importancia de la creación de programas de mediación escolar en los centros y de la creación de programas para la formación de la figura del alumno mediador, por ello, posteriormente al entendimiento del conflicto y cómo gestionarlo, se desarrolla en el trabajo las características de la mediación, sus fases, sus principios y las características del buen alumno mediador.

A continuación se presenta el programa contextualizado en el IESO Canal de Castilla, es decir, teniendo en cuenta las características del centro, considerando sus horarios a través de la temporalización de las sesiones, involucrando en la actividad a la comunidad educativa, utilizando los recursos del medio y siendo conscientes de que lo fundamental es el desarrollo de un programa de mediación en el tiempo, quizá, más ambicioso pero que, por ahora, radica la importancia en el comienzo de un programa útil y factible de implementación, consideraciones que tendrán su lugar en las conclusiones de este trabajo.

La creación de un programa específico en un contexto determinado favorece la puesta en marcha de las actividades ya que, trabajando desde el conocimiento de la cultura y los recursos del centro podemos establecer una guía fiable de implantación.

La formación de mediadores en el IESO Canal de Castilla se completa con 7 sesiones que facilitan la puesta en marcha del programa, tomando en consideración los horarios, los alumnos participantes y las características del centro.



## OBJETIVOS DEL TRABAJO FIN DE MÁSTER

El Máster de Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas establece en su guía docente las siguientes competencias generales que los alumnos debemos adquirir, establecidas a su vez por la Ley Orgánica 2/2006 de Educación en la resolución de 17 de Diciembre de 2007:

COMPETENCIAS GENERALES DEL MÁSTER
G.1. Conocer los contenidos curriculares de las materias relativas a la especialización docente correspondiente, así como el cuerpo de conocimientos didácticos en torno a los procesos de enseñanza y aprendizaje respectivos. Para la formación profesional se incluirá el conocimiento de las respectivas profesiones.
G.2. Planificar, desarrollar y evaluar el proceso de enseñanza y aprendizaje potenciando procesos educativos que faciliten la adquisición de las competencias propias de las respectivas enseñanzas, atendiendo al nivel y formación previa de los estudiantes así como la orientación de los mismos, tanto individualmente como en colaboración con otros docentes y profesionales del centro
G.3. Buscar, obtener, procesar y comunicar información (oral, impresa, audiovisual, digital o multimedia), transformarla en conocimiento y aplicarla en los procesos de enseñanza y aprendizaje en las materias propias de la especialización cursada
G.4. Concretar el currículo que se vaya a implantar en un centro docente participando en la planificación colectiva del mismo; desarrollar y aplicar metodologías didácticas tanto grupales como personalizadas, adaptadas a la diversidad de los estudiantes.
G.5. Diseñar y desarrollar espacios de aprendizaje con especial atención a la equidad, la educación emocional y en valores, la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres, la formación ciudadana y el respeto de los derechos humanos que faciliten la vida en sociedad, la toma de decisiones y la construcción de un futuro sostenible
G.6. Adquirir estrategias para estimular el esfuerzo del estudiante y promover su capacidad para aprender por sí mismo y con otros, y desarrollar habilidades de pensamiento y de decisión que faciliten la autonomía, la confianza e iniciativa personales.
G.7. Conocer los procesos de interacción y comunicación en el aula, dominar destrezas y habilidades sociales necesarias para fomentar el aprendizaje y la convivencia en el aula, y abordar problemas de disciplina y resolución de conflictos.
G.8. Diseñar y realizar actividades formales y no formales que contribuyan a hacer del centro un lugar de participación y cultura en el entorno donde esté ubicado; desarrollar las funciones de tutoría y de orientación de los estudiantes de manera colaborativa y coordinada; participar en la evaluación, investigación y la innovación de los procesos de enseñanza y aprendizaje.
G.9. Conocer la normativa y organización institucional del sistema educativo y modelos de mejora de la calidad con aplicación a los centros de enseñanza.
G.10. Conocer y analizar las características históricas de la profesión docente, su situación actual, perspectivas e interrelación con la realidad social de cada época.
G.11. Informar y asesorar a las familias acerca del proceso de enseñanza y aprendizaje y sobre la orientación personal, académica y profesional de sus hijos.

Figura 11: *Competencias generales del Máster de Secundaria*

El desarrollo del presente trabajo incide de manera relevante en las competencias G2, G5, G6, G7 y G8, relacionando la mediación escolar con la capacidad de desarrollar competencias en el alumnado, la educación en valores, la convivencia escolar, los procesos de interacción y comunicación y el fomento de la cultura del centro, entre otras.

El objetivo General del trabajo es la creación de un programa de mediación útil adscrito al IESO Canal de Castilla, incidiendo en la formación de los alumnos mediadores del centro.

Este trabajo, establece las bases de actuación que tendrán lugar durante el primer trimestre de la creación del programa pretendiendo conseguir, las competencias adquiridas durante mi formación en el Máster de Secundaria, complementando la formación teórica recibida con la actividad práctica del Máster.

## CAPÍTULO 2: EL CONFLICTO

### LA CONFLICTIVIDAD ESCOLAR

Los centros educativos forman parte de nuestro sistema social, actualmente no podríamos imaginar el desarrollo de nuestra vida sin la consideración de la importancia que supone el sistema educativo en el recorrido de nuestros días. No sólo influye los años que marcan una educación de la que todos en España tenemos derecho y obligación, si no de la importancia del desarrollo personal y de los vínculos sociales que establecemos. La adolescencia y preadolescencia coincide, en el ámbito educativo con la etapa de Educación Secundaria Obligatoria, es conocido ya la importancia que establecen en esta etapa los iguales y con ello, los vínculos sociales que se desarrollan, además de ser una etapa clave para el desarrollo de la personalidad y del autoconcepto.

Todos estos factores incrementan no sólo los conflictos entre iguales e incluso entre profesores, familias y alumnado, si no también potencia la necesidad de desarrollar programas y ofrecer herramientas para gestionar, fomentar y desarrollar adecuadamente estas situaciones.

Pero... ¿Qué es un conflicto? ¿Qué supone? ¿Cuáles son sus componentes? ¿Qué caracteriza a una situación conflictiva?

Autores como Carneiro (2007) afirman que “el conflicto es el proceso en el que una persona hace un esfuerzo intencional para anular los esfuerzos de otra, utilizando alguna clase de bloqueo, con la finalidad de que no consiga alcanzar sus metas o intereses” (p.22).

Por otro lado, Boulding K citado por Iungman, S. (1996) elimina el componente intencional definiéndolo como “una situación de competencia donde las partes están conscientes de la

incompatibilidad de futuras posiciones potenciales, cada una de ellas desea ocupar una posición que es incompatible con los deseos de la otra”(p.3).

Tradicionalmente, se define el conflicto con componentes negativos. Tenemos por un parte, la falsa creencia de los daños y perjuicios que nos causa una situación conflictiva, es por ello que tendemos a evitar o simplemente a creer que en una situación dada, un conflicto es sinónimo de una inadecuada sensación y tramitación de las situaciones.

Sin embargo, es una creencia errónea siempre que aprendamos a manejar y controlar las situaciones conflictivas que nos encontramos.

Autores como Munduate y Martínez (2004) afirman que el conflicto puede llegar a ser un motor de cambio social, ya que sus efectos pueden ser positivos gestionando adecuadamente el conflicto estableciendo relaciones más cooperativas.

Es decir, “donde hay interacción social y humana entre dos o más personas, o grupos, habrá desavenencias que habrá que solucionar y, en todo caso, administrar adecuadamente”. (Ovejero, 2004, p.13). Las situaciones conflictivas en el establecimiento de vínculos sociales son, muchas veces inevitables y resulta evidente que debemos desarrollar herramientas para fomentar el entendimiento y la tolerancia evitando malentendidos, sin embargo una vez llegado el conflicto, la importancia recae en la gestión de la situación, es decir la forma de tramitar el conflicto es la clave para obtener resultados positivos.

Ovejero (2004) llega más allá y no sólo inciden en una visión positiva del conflicto si no que destaca la necesidad que nos supone las situaciones conflictivas debido a su poder de construcción social, ya que sin ellos la sociedad no avanzaría, la buena gestión en la resolución de conflictos consigue beneficios positivos para ambas partes siendo una forma de conocernos mejor y de mejorar relaciones futuras.

## ESTILO DE RESPUESTA

Una vez nos encontramos ante un conflicto, las personas tenemos diferentes alternativas en la manera de responder ante él.

Boqué (2006) utiliza el modelo Bidimensional de Ruble y Thomas (1976) para clasificar diferentes respuestas representadas en dos ejes: asertividad y cooperación.

“La asertividad representa la preocupación y el conjunto de acciones que una persona emprende para lograr sus intereses y la cooperación se refiere a la preocupación y comportamientos encaminados a que la otra parte consiga lo que desea” (Boque, 2006, p.

A continuación, en la Figura 2, se representa los diferentes estilos con las características propias que los representan:

ESTILO	ACCIÓN	ASERTIVIDAD COOPERACIÓN	DEFINICIÓN	TÁCTICAS
Competición	Dominar, forzar, obligar, rivalizar, luchar.	Alto grado de asertividad y un bajo nivel de cooperación.	Ganar-perder. La persona que compite generalmente quita importancia a las relaciones entre las personas y pone el acento en obtener el máximo beneficio con relación al objeto de la disputa.	Amenaza, acusación, abuso verbal, desprestigio, imposición, persuasión, promesas, sabotaje, obstrucción.
Colaboración	Integración, solución de problemas.	Asertividad y cooperación altas.	Ganar- ganar. Persigue la satisfacción de ambas partes.	Habilidades de comunicación, empatía, creatividad, apoyo mutuo.
Compromiso	Distribución, arreglo.	Grado medio de asertividad y cooperación.	Minigamar-miniperder enunciar a algo para obtener otra cosa a cambio.	Flexibilizar, poner condiciones, intercambiar, dividir objetivos, canjear, hacer concesiones.

Acomodación	Ceder, complacer, rendirse, servilismo.	Baja en asertividad y alta en cooperación.	Se renuncia a los propios intereses y se actúa para ayudar a que la otra parte sí logre los suyos	Concesiones, renuncias, autosacrificios, se adula o emprende la retirada, se acata, transige, somete
Elusivo	Evitar, suavizar, inacción, escape.	Bajo en asertividad y en cooperación	Perder- perder .Se prefiere abandonar antes que hacer frente al conflicto.	Negación, la huida, el aplazamiento, poner excusas, guardar silencio

Figura 12: Características de los diferentes estilos de respuesta ante un conflicto. Adaptado: Boqué (2006)

## TIPOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Ante un conflicto entre dos o más personas en el contexto educativo podemos enfrentarnos a diferentes formas para favorecer la resolución del conflicto, entre ellos se encuentra:

### **Sanción**

La primera forma de procedimiento ante un conflicto entre dos o más personas es la sanción donde una tercera persona con autoridad establece el castigo, determinado en el contexto educativo por el Reglamento de Régimen Interno del Centro.

La sanción puede combinarse con otros procedimientos para la resolución de conflictos y se da, mayoritariamente en casos graves como pueden ser agresiones, bullying o destrozo de mobiliario.

### **Negociación**

Esta estrategia de resolución de conflictos hace referencia a un proceso en el que dos o más partes intentan llegar a un acuerdo sin la necesidad de una tercera persona.

La negociación, omnipresente en todas las actividades humanas, es básicamente la acción por la cual uno o más actores en conflicto optan por ceder parte de sus intereses en función de

preservar parte de ellos y de evitar el coste de mantener la tensión entre ellos (Muñoz y López, 2004)

Dos son los aspectos que según Ovejero (2004) hay que tener en cuenta en la negociación, El primero de ellos es que se da en un momento determinado, por lo que un buen negociador deberá aprovecharlo si quiere obtener resultados positivos. Por otro lado, la negociación no es un acto determinado, si no un proceso por lo que debemos tenerlo en cuenta en todas las acciones que pudieran beneficiar o perjudicar el proceso.

Un buen negociador tendrá éxito si (Ovejero, 2004) :

- 1) **No debe haber ganador ni perdedor:** Puesto que el éxito de la negociación, es su propia gestión, más que el resultado en sí.
- 2) **Negociar no es imponer tus ideas:** Por lo que es muy importante tener en cuenta y saber gestionar adecuadamente la parte emocional de todo conflicto.
- 3) **Ceder no es perder:** Este aspecto se entiende claramente cuando más abajo se definen los estilos de gestión del conflicto. (p, 40).

### **Arbitraje**

Ante un conflicto, el arbitraje es otro mecanismo resolutivo en los problemas de convivencia escolar. “En este caso las partes someten la solución del problema a la figura del árbitro que emite un dictamen o laudo vinculante para los litigantes” (Fanjul, 2008).

En el ámbito educativo, el árbitro, mayoritariamente, es o bien el profesor de los alumnos o la dirección del centro que determina, una vez estudiado el suceso la solución del mismo.

Al igual que los anteriores, este mecanismo resolutivo se entremezcla con los ya mencionados pudiendo establecer, por ejemplo, posteriormente una negociación o una sanción como solución al conflicto.

En la siguiente Figura se muestra las características del uso del arbitraje:

<b>Igualdad de oportunidades</b>	Para iniciar el procedimiento y alegar y defender las correspondientes pretensiones.
<b>Bilateralidad</b>	Las partes seleccionan el árbitro
<b>Rapidez</b>	La resolución se establece en corto periodo de tiempo.
<b>Eficacia</b>	La resolución o laudo obliga a su cumplimiento y es definitiva
<b>Flexibilidad</b>	En cualquier momento las partes tienen la posibilidad de llegar a un acuerdo durante el procedimiento arbitral.
<b>Independencia e Imparcialidad</b>	El encargo a un tercero neutral de actuar como árbitro, que no tiene parte ni parte en el conflicto, además de la condición supuesta de persona buena, acredita la imparcialidad del laudo.
<b>Confidencialidad</b>	Todos los procedimientos arbitrales son totalmente confidenciales

Figura 13: *Características del arbitraje*. Adaptado: *Fanjul, J. M. (2008)*.

Los casos donde podemos utilizar este mecanismo van a estar determinados por las características del alumnado y por la gravedad del conflicto, de manera general, suele darse el arbitraje una vez que la mediación ha fracasado o cuando se excluyan otras posibilidades. (Fanjul, 2008).

Las partes en conflicto en este tipo de resolución de conflictos carecen de importancia, la solución al mismo viene determinada y tan sólo deben cumplirla.

### **Conciliación**

El conciliador es la persona que asume la comunicación entre las partes en disputa y su función es la de proponer las soluciones al conflicto que serán siempre aprobadas por las dos partes, es decir, la decisión dependerá finalmente de ellas. (Zuñiga, 2014)

Este tipo de resolución de conflicto tiene presencia sobretodo en el ámbito jurídico. Son notables las semejanzas con la mediación, aspecto central del trabajo que será tratado en un epígrafe a parte a continuación, por lo que resulta imprescindible analizar las diferencias entre estos tipos de resolución de conflictos para entender su conceptualización:



	<b>MEDIACIÓN</b>	<b>CONCILIACIÓN</b>
<b>FINALIDAD</b>	Solución contractual cualquiera del conflicto de intereses de las partes	Solución justa del conflicto de intereses, da a cada uno lo suyo
<b>TERCERO</b>	Mediador, menor protagonismo (facilita la comunicación, no propone soluciones)	Conciliador, mayor protagonismo (Propone soluciones no vinculantes)
<b>PARTES EN CONFLICTO</b>	Mayor protagonismo	Menor protagonismo
<b>CONTROL DE RESULTADOS</b>	Mayor posibilidad de cumplimiento	Menor propiedad de las partes en la solución del conflicto

Figura 14: *Diferencias entre mediación y conciliación.* Adaptado: Zuñiga, (2014)

## CAPÍTULO 3: LA MEDIACIÓN

Otro tipo de resolución de conflictos diferentes a los mencionados en el capítulo anterior es la Mediación, convirtiéndose en el objeto fundamental del presente trabajo por lo que analizaremos sus componentes a continuación.

### CONCEPTO E HISTORIA

La mediación es utilizada en diferentes ámbitos (social, judicial, familiar, educativo). Como tal, siempre ha existido una mediación en la resolución de los conflictos, algo así ocurre con otras estrategias como el arbitraje, la sanción o la conciliación.

Los seres humanos, quizá determinados, tendemos a la resolución pacífica, o no, de los conflictos y por tanto de llevar a cabo diferentes estrategias, sin embargo son pocos los años que de manera estratégica y planificada ha sido desarrollada, más aún si lo que pretendemos es analizar la historia de la mediación en el ámbito educativo.

La mediación escolar comenzó en Estados Unidos en los años 60 debido a los movimientos sociales de cultura de paz y justicia y del aprendizaje cooperativo. Ya en los años 70-80 empezaron a llevarse a cabo los programas de mediación en países como Canadá, Estados Unidos o Inglaterra. La mediación en los centros escolares españoles, ha sido instaurada en los años 90 y se ha incorporado a través de dos modelos de intervención: los programas de mediación escolar y la mediación social intercultural. Ambos modelos se pueden conjugar dentro del espacio educativo extrayendo la perspectiva de la conflictividad global (desde las personas hasta los espacios sociales a los que pertenecen) y analizando la interrelación de los diferentes factores que influyen en la aparición o el desarrollo del conflicto (Pérez, 2002).

Más Específicamente, la mediación escolar en España comenzó por “experiencias aisladas llevadas a cabo, o bien por profesorado pionero con conocimientos de otras lenguas o de

experiencias educativas en otros países, o bien por grupos ya iniciados en otro tipo de conflictos no escolares, como es el caso del Centro de Resolución de Conflictos Gernika Gogoratuz” (Viana, 2014, p.6). Fueron tres centros de diferentes comunidades los pioneros de la elaboración de programas de mediación escolar en nuestro país:

	AÑO	CENTRO	CARACTERÍSTICAS
PAIS VASCO	1994-1995	Instituto de Formación Profesional Baturrialde de Gernika	Experiencia muy positiva. La mediación tiene muchas posibilidades para su generalización aunque también se señala como principal limitación para que se extienda, el recelo del profesorado y de los equipos directivos ante las consecuencias que la existencia del programa pudiera tener
CATALUÑA	2001	Impulsado por el Departament d’Educació e impulsado por Pere Led en centros de Secundaria públicos	Entre 2005 y 2008, la convocatoria se hace extensiva a los centros de Secundaria concertados de Primaria pública. A partir del curso 2009-2010, se considera obligatoria la introducción de la mediación en todos los centros docentes de Cataluña liderando así la defensa de la mediación escolar en España
MADRID	1998	“Programa piloto” del que surgiría el material Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la formación de mediadores, coordinado por Juan Carlos Torrego	Supuso una novedad respecto a experiencias precedentes ya que concibió los problemas de convivencia y su afrontamiento como una cuestión que afecta a toda la comunidad educativa

Figura 15: Centros pioneros en España de mediación escolar. Adaptado: Viana (2014)

A partir de estas iniciativas se extendieron los programas de mediación por numerosos centros educativos en España.

En Castilla y León, en el Título III “La disciplina escolar” del DECRETO 51/2007, de 17 de mayo, por el que se regulan los derechos y deberes de los alumnos y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, y se establecen las normas de convivencia y disciplina en los Centros Educativos, se contempla la mediación como una

medida de corrección novedosa para la resolución positiva de conflictos para la mejora de la convivencia escolar en los centros educativos de nuestra comunidad.

Este decreto fue suficiente para la creación de un manual, elaborado por la Junta de Castilla y León dirigido a equipos directivos y profesorado, donde se sientan las bases de actuación para la implantación de cualquier programa educativo de mediación escolar que se lleve a cabo en los centros.

Por lo tanto, sabemos que los programas de mediación escolar es una estrategia de resolución de conflictos pacífica de reciente incorporación en nuestro país, que no deja de crecer en número en los centros educativos españoles debido a las innumerables ventajas que representa. Ortega y del Rey (2006) creen que la mediación se ha instaurado de esta manera ya que:

La necesidad de gestionar la vida social en la escuela redundaba en el deseo de que las relaciones interpersonales tanto inter-grupo como intra-grupo que allí se establecen sean de calidad. Este objetivo escolar en realidad busca cumplir una doble función.

Por un lado, que se den las condiciones necesarias para que el alumnado aprenda y se desarrolle en relación con los objetivos y contenidos curriculares y, por otro, que la forma en la que se gestionen las relaciones sea en sí un estímulo de aprendizaje para el alumnado. Estas intenciones formativas son las que se han concretado en las expresiones educación para la convivencia o construcción de la convivencia (p.2)

¿Pero en qué consiste la mediación? ¿Cómo la definimos?

La mediación es un procedimiento de resolución de conflictos donde el tercero, neutral, que no tiene poder sobre los disputantes, ayuda a que éstos, en forma cooperativa, encuentren una solución a su disputa. El mediador o tercero neutral será el encargado de crear un clima de colaboración, de reducir la hostilidad y de conducir el proceso a su objetivo. (Iungman, 1996. p.2).

Es decir, en un proceso de mediación, de manera general, tenemos tres partes identificadas: dos en conflicto y una parte neutral, los alumnos mediadores en nuestro programa, que guía, coopera, anima o fomenta la resolución del conflicto entre las dos partes en disputa, a través de un proceso planificado y estructurado previamente, donde todos ganan a través de la cooperación y una adecuada comunicación.

## FASES DE LA MEDIACIÓN

Cuando se produce un conflicto y las partes están de acuerdo, se lleva a cabo un proceso de mediación. Como todo proceso, para poder desarrollarlo adecuadamente se establecen unas fases que determinarán el orden de las actuaciones que tendrán lugar entre el mediador y las partes en conflicto.

Existe una amplia bibliografía de cuáles son estas fases y aunque con diferentes términos todas coinciden en el orden de sus actuaciones. A continuación, en la siguiente figura se presenta la propuesta de Torrego (2003) que utilizaremos para la formación de alumnos mediadores del presente trabajo:

FASES	OBJETIVO	ACTUACIÓN DE MEDIADORES
<p><b>1. PREMEDIACIÓN</b> Fase previa a la mediación propiamente dicha</p>	<p><b>Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación</b></p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentaciones.</li> <li>- Hablar con las partes por separado para que nos cuenten su versión (ventilar el conflicto).</li> <li>- Explicarles el proceso: reglas y compromisos.</li> <li>- Importancia de su colaboración.</li> </ul> <p><b>Determinar si:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La mediación es apropiada para el caso.</li> <li>- Son necesarias otras actuaciones previas a la mediación: nuevas entrevistas individuales, hablar con personas relacionadas con el conflicto, etc. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las partes están dispuestas a llegar a la mediación.</li> <li>- El espacio y el tiempo son los más favorables a la mediación.</li> <li>- La elección por las partes de los mediadores es la adecuada (No conviene que sea un profesor que imparta clase al alumno, ni un miembro del equipo directivo).</li> <li>- Es necesario comentar algunas técnicas como: mensajes en primera persona, parafraseo, etc.</li> </ul> </li> </ul>

<p><b>2. PRESENTACIÓN Y REGLAS DE JUEGO</b> Quiénes somos Cómo va a ser el proceso</p>	<p><b>Crear confianza en el Proceso</b></p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentaciones personales.</li> <li>- Explicar brevemente cómo va a ser el proceso: Objetivos, Expectativas, Papel de los mediadores.</li> <li>- Recordar la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos y sinceros.</li> <li>- Aceptar unas normas básicas: No interrumpirse. No utilizar un lenguaje ofensivo. No descalificar</li> </ul> <p><b>Tener previsto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacio. Tiempo. Papel para notas. Coordinación entre mediadores.</li> </ul>
<p><b>3. CUÉNTAME</b> Qué ha pasado</p>	<p><b>Poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos</b> <b>Poder desahogarse y sentirse escuchados</b></p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear un ambiente positivo y controlar el intercambio de mensajes.</li> <li>- Generar pensamiento sobre el conflicto: Objetivos personales en el conflicto y otras formas de alcanzarlos, sentimientos personales y de la otra parte.</li> <li>- Explorar con preguntas y parafraseo el verdadero problema, no el detalle.</li> <li>- Animar a que cuenten más, a que se desahoguen, evitando la sensación de interrogatorio.</li> <li>- Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada parte, utilizando técnicas como las de : mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar el sentimiento, resumir, etc.</li> <li>- Ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes del conflicto.</li> <li>- No valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto.</li> <li>- Prestar atención tanto a los aspectos del contenido en sí del conflicto como la relación entre partes.</li> <li>- Apoyar el diálogo entre las partes. Reconocer sentimientos y respetar silencios.</li> </ul>
<p><b>4. ACLARAR EL PROBLEMA</b> Dónde estamos</p>	<p><b>Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes</b></p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a tratar para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto.</li> <li>- Conseguir una versión consensuada del conflicto.</li> <li>- Concretar los puntos que pueden desbloquear el conflicto y avanzar hacia un entendimiento y acuerdo.</li> <li>- Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, pues crea confianza y mantiene el interés.</li> <li>- Explorar los intereses subyacentes</li> </ul>
<p><b>5. PROPONER SOLUCIONES</b> Cómo salimos</p>	<p><b>Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo</b></p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones (Lluvia de ideas).</li> <li>- Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte.</li> <li>- Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra.</li> <li>- Pedirles que valoren cada una de las posibles</li> </ul>

		soluciones. -Solicitar su conformidad o no con las distintas propuestas.
<b>6. LLEGAR A UN ACUERDO</b> Quién hace qué, cómo, cuándo y dónde	<b>Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo</b>	<b>Actuación de los mediadores:</b> -Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo. -Tener en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos de las partes: -Equilibrado; Realista-Posible; Específico y concreto; Claro y simple; Aceptable por las partes; Evaluable. -Que mantenga expectativas de mejora de la relación. - Redactado por escrito. Así se evita el olvido y las malinterpretaciones y se facilita el seguimiento. - Felicitar a las partes por su colaboración. -Hacer copias del acuerdo para cada parte y archivar el original.

Figura 16: Fases de la mediación. Fuente: Torrego, J.C. (2003)

En la fase de premediación, donde las partes en disputa y el mediador comienzan el acercamiento y la comunicación para la resolución de conflictos es imprescindible establecer determinadas habilidades comunicativas que van a estar presentes durante todo el proceso.

Estas habilidades son tan importantes que determinarán, incluso, la resolución o no del conflicto.

La figura del mediador es quién, con una determinada formación y conciencia de técnicas adecuadas de comunicación comenzará e instaurará esta metodología en las partes disputantes, sin embargo, resulta imprescindible entrenar y desarrollar estas habilidades en el proceso de mediación que influirán positivamente en el diálogo y en el establecimiento de vínculos de todo aquel que utilice correctamente esta metodología en su vida cotidiana.

Las habilidades comunicativas fomentan el entendimiento, la empatía y por lo tanto, son consideradas partes imprescindibles en la resolución pacífica de conflicto en cualquier ámbito social.

Todas estas habilidades están comprendidas bajo un mismo concepto: la escucha activa, es decir, la habilidad de “escuchar bien”, esforzarnos por comprender lo que la otra persona está diciendo e intentando comunicar y a la vez manifestar al interlocutor que lo que está transmitiendo lo recibimos correctamente.

Según Hernando, Aguaded y Pérez (2011) para que se dé la escucha activa “es conveniente tomar en consideración dos aspectos, el primero manifestar una actitud empática hacia el interlocutor, ya que esto nos facilita el comprender lo que éste está diciendo y lo que está sintiendo y, en segundo lugar, demostrarle esta comprensión mediante una serie de comportamientos no verbales del tipo de: emplear un tono de voz suave, mantener contacto ocular, utilizar una expresión facial y unos gestos acogedores, así como tener una postura corporal receptiva” (p. 157).

La escucha activa comprende diferentes técnicas que han de ser desarrolladas por los mediadores , a través del programa de formación de alumnos mediadores:

TÉCNICAS	OBJETIVOS	PROCEDIMIENTO	EJEMPLOS
Mostrar interés	Comunicar interés Favorecer que el otro hable	No estar en acuerdo ni en desacuerdo “Utilizar palabras neutrales”	“¿Puedes contarme más sobre esto?”
Clarificar	Aclarar lo dicho. Obtener más información Ayudar a ver los otros puntos de vista	Preguntar Pedir que aclaren algo que no has entendido	“¿Y tú qué hiciste en ese momento?” “¿Desde cuándo estáis peleados?”
Parfrasear	Demostrar que estamos comprendiendo lo que pasa Verificar el Significad	Repetir las ideas y hechos básicos	“Entonces, para ti el problema es una tontería” “Entonces, lo que me estás diciendo es...”
Reflejar	Mostrar que se entienden los sentimientos Ayudar a que la otra persona sea más consciente de lo que siente	Reflejar los sentimientos del que habla	“Te frustra que siempre te acuse de ser el que más habla en clase” “Te duele que te acuse de quitarle el bocadillo”
Resumir	Revisar el progreso que ha habido Juntar hechos e ideas importantes	Repetir los hechos y las ideas principales	“Entonces, si no te he entendido mal A pegó a C y a ti te ha molestado que te vean como el causante de la pelea” “Has hablado de A y



			B pero no entiendo qué tiene que ver C en todo esto”
--	--	--	--

Figura 17: Técnicas para la Escucha activa. Fuente: Torrego, J.C. (2003)

## PRINCIPIOS Y CONDICIONES DE LA MEDIACIÓN

La mediación escolar cuenta con una serie de principios que la representan. No en todas las situaciones conflictivas es adecuado el uso de la mediación como estrategia de resolución de conflictos, por ejemplo, presenta limitaciones ante casos de acoso escolar o bullying o faltas de conducta grave donde se necesitará una intervención mucho más amplia y especializada.

Un programa de mediación en un centro concreto podrá incluir o desarrollar otros principios estratégicos debido a la necesidad, a las características propias del programa o del centro, sin embargo, cualquier programa de mediación tienen que fomentar y desarrollar los principios que se desarrollan en la Figura 8:

Es una estrategia pacífica.
Es voluntaria, las personas llegan a ella porque así lo han decidido.
Es un proceso sistemático, hay una serie de fases que se tienen que desarrollar
En ella se favorece la comunicación y la colaboración entre las personas
A través de ella los/las mediadores/as facilitan el encuentro
Es un proceso educativo y transformador de las personas
Es una estrategia de formación de toda la comunidad escolar (profesorado, alumnado, padres y madres y personal no docente).
Son las personas en conflicto quienes aportan las soluciones, aprendiendo a gestionar sus conflictos.
La confidencialidad del proceso

Figura 18: Características de la Mediación Escolar. Fuente: Prada y López, ( 2008)

## EL MEDIADOR

La función del alumno mediador es ayudar a las partes en conflicto a analizar todas las opciones que existen y tomar con ello una decisión que beneficiará a las personas involucradas en la mediación.

Esta función no es, para nada intrascendente dentro del proceso de mediación si no que los mediadores representan como el nombre propio del programa indica, una figura principal dentro del proceso, por lo que es importante establecer unas características que el mediador

debe reunir y/o desarrollar para propiciar, estimular, escuchar a las partes enfrentadas con el objetivo de que ellas mismas encuentren una solución satisfactoria del problema. La figura muestra las cualidades más relevantes que debe reunir un buen mediador:

EMPATÍA	Habilidad cognitiva, que es inherente a un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva, es como colocarse en los zapatos del otro. En el campo de la mediación, la empatía implica, además, los conceptos de: altruismo, auto conocimiento, autocontrol, bondad, buena educación, calidez, compenetración, consideración, entendimiento, hermandad, identificación, interés por el prójimo.
ESCUCHA ACTIVA	Es prestar atención no sólo a lo hablado, es decir el lenguaje verbal, sino también estar atento al lenguaje no verbal, como por ejemplo las percepciones, emociones de los mediados, los gestos, las miradas, etc. Para esto, tenemos que aprender a escuchar sin interrumpir, a crear un clima cálido y de confianza, a preguntar en el momento oportuno, a parafrasear, que es repetir lo que dijo el otro con palabras propias así confirmamos y chequeamos que comprendimos correctamente lo que nos contaron. Escuchar a alguien, equivale a: Sentirse entendido sin ser juzgado
HONESTIDAD	Como la cualidad de verse uno mismo con claridad, de entender a los demás con exactitud y, sobre todo de comunicar aquellas percepciones con tacto y sensibilidad.
HUMILDAD	La humildad es el punto de perfecto equilibrio entre saber quién es y quien no es el mediador
PRUDENCIA	Es la que necesariamente el mediador debe guardar al efectuar sus manifestaciones sobre la problemática del asunto. Su posición entre las partes le obliga a asumir en forma responsable y honesta los efectos que surgirán de su intervención, sugerencias o recomendaciones.
IMPARCIALIDAD	El mediador no puede estar comprometido con ninguna de las partes, ni siquiera con la consecución de un determinado tipo de acuerdo. Esto le posibilita una mayor movilidad dado que está en óptimas condiciones para facilitar que los actores exploren posibles y viables acuerdos.
CONFIDENCIALIDAD	El mediador está obligado a guardar secreto acerca de las manifestaciones, documentos e informes obtenidos durante el desempeño de su función. Este deber de confidencialidad le es debido a las partes entre sí y también respecto de terceros.

Figura 19: Características del buen mediador. Fuente: Fernández, I (2001)

Por ello, como establecen Mesenguer y Soler (2007):

- Los mediadores han de actuar como controladores del proceso, pero no de los resultados:
- No asumen la responsabilidad de transformar el conflicto
- Ayudan a las partes a identificar y satisfacer sus intereses y necesidades
- Ayudan a las partes a comprenderse y a sopesar sus planteamientos
- Contribuyen a que se genere confianza entre las partes y en el proceso
- Proponen procedimientos para la búsqueda conjunta de soluciones
- No juzgan a las partes. No valora, no da consejos, no toma decisiones.
- Su objetivo es mejorar la comunicación de las partes y su relación. (p.14)

El presente trabajo, intenta abarcar todos los aspectos fundamentales para conseguir un mediador eficaz en el centro. No es tarea fácil desarrollar todas las habilidades que han de estar presentes en la figura del mediador, sin embargo se pueden identificar los errores más frecuentes que alumnos mediadores cometen y algunas de sus soluciones:

ERRORES	SOLUCIÓN
Hacer demasiadas preguntas	No es importante tener demasiada información, si no disponer de la más importante y Necesaria
Preguntar demasiados “porqués”	Solicitar la información en forma de narración, en lugar de respuesta a un por qué
Discutir con una de las partes	Nunca debe existir un posicionamiento
Emitir juicios “Uno de vosotros está mintiendo”	“Ambos tenéis puntos de vista diferentes”
Dar consejos	Debemos implicar en el proceso de relación sin aconsejar en cómo realizarlo
Amenazar a las partes	No estar recordando continuamente el resultado negativo de su no colaboración y sí recordar el acuerdo y a lo que se comprometieron
Forzar la reconciliación	Es obvio cuando las partes llegan a un acuerdo, no es necesario forzarlo
Imponer la mediación	Es conveniente indagar cómo les afecta las decisiones que se están tomando, las repercusiones en el futuro, para que sean conscientes de lo que son capaces.

Figura 20: Errores y soluciones de alumnos mediadores en la mediación de conflictos. Adaptado: Mesenguer. M y Soler (2007).

## CAPÍTULO 4: PROGRAMA PARA LA FORMACIÓN DE ALUMNOS MEDIADORES

### EL CONTEXTO

El programa de alumnos Mediadores tendrá lugar en el IESO Canal de Castilla, ubicado en la localidad de Villamuriel de Cerrato, un pequeño municipio de alrededor de 7000 habitantes situado a pocos Kilómetros de la capital Palentina.

Este instituto es uno de los referentes educativos de esta localidad. En Villamuriel podemos encontrar dos colegios de Educación Primaria y un Instituto de escolarización concertada donde su mayor impulso es la formación profesional.

El municipio de Villamuriel de Cerrato tiene un carácter principalmente industrial con tasas de desempleo bajas.

Si analizamos el Proyecto educativo del IESO Canal de Castilla, nos encontramos con mucha información relevante de las características del entorno del centro debido a la realización de una encuesta, del año 2005, elaborada a 130 familias (casi la totalidad del alumnado) que describe y analiza los rasgos de la misma. En el PE del centro se describen las características del mismo.

El IESO Canal de Castilla se sitúa en una zona de un nivel cultural no muy alto ya que más del 55% de los padres y madres de los alumnos/as sólo han realizado estudios primarios, elemento que puede influir en la falta de interés por los estudios.

El profesorado, según su adscripción a los puestos de trabajo correspondientes, se distribuye de la siguiente manera:

-7 maestros, de los cuales,

5 Maestros de E. Primaria adscritos a E. Secundaria

1 Profesor de Pedagogía Terapéutica

1 Profesora de Compensatoria

-16 Profesores de E. secundaria, de los cuales uno ejerce funciones de Orientador

-1 Profesor de Religión

-2 Conserjes

-2 Limpiadoras

-1 Administrativo

Las clases, en el curso 2014/2015 están compuesto por alrededor de 25 alumnos, exceptuando las clases de 3º y 4º ESO de diversificación compuestas por no más de 10 alumnos. La distribución es la siguiente:

-3 Clases de 1º ESO

-2º clases de 2º ESO

-2 clases de 3º ESO

-2 clases de 4º ESO

-1 clase de 3º ESO Diversificación.

-1 clase de 4º ESO Diversificación

## **JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA**

La mediación escolar es cada vez más utilizada en los centros educativos, y el IESO Canal de Castilla está caracterizado por unos principios de cooperación, diálogo y convivencia muy enmarcados en la vida diaria del centro.

La localización en un pequeño municipio y el reducido número de recursos, de alumnos y docentes, no es un aspecto negativo para el funcionamiento del centro, si no que fomenta la participación, el conocimiento, el trato personal y la coordinación y el aprovechamiento de los recursos.

El Reglamento de Régimen Interno del Centro aboga por una resolución de conflictos mediante el diálogo para alcanzar acuerdos o pactos, incluso por escrito en los que los alumnos se comprometan a dar por zanjado el asunto e iniciar una etapa de respeto mutuo, a pesar de adoptar, en algunos casos, medidas correctoras ante un comportamiento indisciplinado.

El centro en el año 2010 realizó un pequeño estudio para describir y analizar los conflictos que se producían entre alumnos y entre profesores y alumnos.

La encuesta reflejó que la mayoría del alumnado era espectador de conflictos, existía un pequeño número de víctimas y aún menor fue número de agresores identificado.

La mayoría de los alumnos no fue protagonista de conductas violentas. Los robos, la desaparición de objetos, o los empujones eran manifestaciones más frecuentes en el alumnado de 3º de ESO, siendo el pasillo o el recreo los lugares donde más problemas de ésta índole existían.

El hecho de que sean pocos casos donde existan agresiones y no ser un centro con excesiva conflictividad no deja a un lado el querer afianzar el diálogo y la buena convivencia a través de la resolución de conflictos mediante la mediación escolar. La creación del programa en el IESO es por tanto una estrategia de prevención evitando un clima de conflictividad en el centro y promoviendo el diálogo en la convivencia en el centro, creando así fortalezas en el desarrollo personal y social de todos y cada uno de los miembros de la comunidad educativa, en especial, los alumnos

## **OBJETIVOS DEL PROGRAMA**

Al implementar la mediación en el IESO Canal de Catilla, primeramente ha de formarse al equipo de mediación para así conseguir los objetivos generales del programa. Los objetivos generales del programa de mediación escolar en el centro son los siguientes:

-Sensibilizar a la comunidad educativa de los beneficios de la mediación ante la resolución de conflictos.

-Formar alumnos en procesos de mediación de conflictos entre iguales incrementando su número en el transcurso de los cursos académicos.

-Mejorar el clima y la convivencia escolar.

- Hacer partícipe a la comunidad educativa de la vida del centro.
- Fomentar valores como la escucha activa, la participación, cooperación y empatía.
- Conseguir el adecuado desarrollo personal de alumnos en la adquisición de competencias para la vida en la comunidad.

## **ETAPAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN EL CENTRO.**

### **Etapa 1: Captación de alumnos mediadores.**

La Mediación Escolar en el IESO Canal de Castilla será representada por alumnos mediadores captados en 2º de ESO. Su labor en mediación tendrá lugar en 3º de la ESO.

Estos alumnos, al tratarse de un IESO son, a juicio propio, los alumnos más adecuados para el comienzo de la mediación escolar en el centro, con el objetivo final de poder extender a los distintos cursos la figura del alumno mediador en los próximos años.

Los alumnos de 2º de la ESO están representados por dos clases (A y B). Durante su hora de tutoría tiene lugar la captación de alumnos mediadores, correspondiente a la sesión 0 del programa.

Se explicará qué es la mediación escolar en un centro educativo, en qué consiste la figura del alumno mediador, cuáles son las funciones que ha de representar.

Los alumnos interesados se presentan voluntariamente ante el orientador con su deseo de ser alumnos mediadores. La figura del orientador, mediante un trabajo interdisciplinar y teniendo en cuenta el juicio de profesores, AMPA y alumnos elegirá 5 alumnos mediadores de cada clase de 2º de la ESO.

En el caso de que no fueran suficientes los alumnos presentados voluntariamente, se animará a distintos alumnos a participar en el programa.

### **Etapa 2: Implicación del centro**

Un aspecto importante a tener en cuenta es la implicación de la comunidad educativa en la creación y puesta en marcha del equipo de mediación del centro.

Todos los componentes del centro deben conocer la creación del grupo de mediación, deben saber en qué consiste la mediación.

El AMPA llevará a cabo una sesión informativa en la Escuela de Familias que quincenalmente se reúnen en el centro para fomentar la puesta en marcha del grupo de creación a través de la participación de las familias en algunas de las actividades que puedan ser encomendadas o ellos promuevan.

Los alumnos del centro a través de los profesores serán informados de las características de la mediación, ya que no debemos olvidar, que serán ellos los protagonistas del programa.

### **Etapa 3: Formación de los alumnos mediadores.**

La formación será llevada por el tutor de la mediación, el orientador, en colaboración con la comunidad educativa.

El presente trabajo describe y matiza las sesiones que tendrán lugar en el comienzo de la formación de alumnos mediadores.

### **Etapa 4: Implementación del programa:**

Se reunirá al alumnado del centro, familias, claustro con un acto inaugural del comienzo del programa de mediación educativa.

La preparación de este acto será llevada a cabo por el alumnado de todo el centro que dedicará una hora de tutoría en la segunda semana de Enero para conocer qué es la mediación y participar en la preparación de la presentación del proyecto.

A partir de este momento, se llevarán a cabo los primeros casos de resolución de conflictos entre alumnos a través de la mediación.

Es importante que el profesorado y familia fomente la participación de los alumnos en el programa.

### **Etapa 5: Seguimiento**

El tutor de mediación tendrá reuniones quincenalmente con el equipo de alumnos mediadores para solventar dudas, problemas y analizar las dificultades.

Los diferentes casos se estudiarán conjuntamente para proponer soluciones.

Existirá un diario de mediación donde se informará por escrito de los casos y la actuación requerida en la mediación para facilitar la comunicación y la puesta en conjunto de los casos de mediación.



## TEMPORALIZACIÓN

Durante el mes de Mayo de 2015 ha tenido lugar la captación de los alumnos mediadores mediante la puesta en Marcha de la Sesión 0, sin embargo el programa para la formación de mediadores en el IESO Canal de Castilla tiene lugar en el primer trimestre del curso académico del año 2015/2016.

Posteriormente a este programa se llevará a cabo una formación continuada que tendrá lugar simultáneamente a la creación de la mediación escolar en el centro.

La formación de alumnos mediadores, por tanto, tendrá lugar durante siete sesiones establecidas en la siguiente Figura:

Sesiones	Nombre	Lugar	Fecha
Sesión 0	Presentación de la mediación escolar	Clase de tutoría de 2º ESO	20 Mayo 2015, 50 minutos
Sesión 1	Presentación de mediadores	Aula de mediación. Hora tutoría	30 de Septiembre, 50 minutos.
Sesión 2	Decálogo del programa de mediación y del buen mediador	Aula de mediación. Hora de tutoría.	7 de Octubre, 50 minutos
Sesión 3	El conflicto	Aula de mediación. Hora de tutoría.	14 de Octubre, 50 minutos.
Sesión 4	Técnicas de resolución de problemas	Aula de mediación. Hora extraescolar.	20 de Octubre, 1 hora y 30 minutos.
Sesión 5	Fases de la mediación	Aula de mediación. Horario de tutoría.	28 de Octubre, 50 minutos.
Sesión 6 y 7	Role Playing	Aula de mediación. Horario extraescolar.	4 y 11 de Diciembre. 1 hora y 30 minutos.

Figura 21: Temporalización del programa de formación de alumnos mediadores en el IESO Canal de Castilla

## **AULA MEDIACIÓN**

El centro cuenta con un aula de convivencia, situado en la primera planta, dotado de mesas grandes, ordenador, pantalla y proyector.

Este aula se utiliza como “sala de castigo”. Los alumnos sancionados utilizan el aula para hacer deberes, ejercicios o simplemente pensar durante la hora de los recreos con la prohibición de poder salir al patio.

La intención de la creación de este aula según el Plan de Convivencia del centro es poder facilitar a los alumnos un aula de reflexión que complementan con tareas escolares o ejercicios que invitan a la reflexión moral, sin embargo, el aula de convivencia se ha convertido, con el paso del tiempo en un aula donde los alumnos tienen la obligación de pasar su tiempo de recreo debido a una falta de conducta.

Con el objetivo de modificar este pensamiento, el aula de mediación tendrá lugar aquí y para ello resulta fundamental modificar la presentación y el concepto simbólico que ha adquirido este aula. Para ello se den llevar a cabo las siguientes modificaciones:

Las paredes del aula han de ser cubiertas con frases motivadoras que inviten a la reflexión en la solución de conflictos.

Las mesas han de ser colocadas de tal forma que fomenten el diálogo y una buena convivencia.

Se ha de fomentar todo lo posible para que el aula se convierta en un aula enriquecedora donde los alumnos puedan permanecer sin una sensación de castigo, las visitas y el tránsito de alumnos, profesores y padres que colaboran en la conversión de la imagen simbólica de este aula en el centro. Un aula para todos y de todos que incrementa la buena praxis con la colaboración de la totalidad de la comunidad educativa.

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN**

El centro educativo debe estar informado de cómo se actuará ante casos posibles de mediación cuando se produzcan conflictos entre dos o más alumnos.

Resulta evidente que la actuación ante un conflicto estará determinada por las características del mismo, por la gravedad del conflicto, el estado de los alumnos protagonistas o aspectos como el contexto donde se produzca; sin embargo se establecen unas normas de actuación que deberán guiar la praxis para realizar la sesión de mediación de conflicto.

1. Cuando se produzca un conflicto entre dos o más alumnos factible de llevar a cabo en el programa de mediación (han aceptado la mediación, quieren participar...) los alumnos mediadores informan a las partes en conflicto los aspectos básicos del programa de mediación.

2. Tras la aceptación de los alumnos en conflicto de llevar a cabo mediación escolar, los alumnos mediadores deberán informar al Orientador (responsable del equipo de mediación) sobre el caso y determinar el día y la hora para llevar a cabo la sesión de mediación. Las sesiones de mediación podrán llevarse a cabo durante cualquier hora lectiva, teniendo en cuenta no interferir en el desarrollo académico adecuado de los alumnos y la disponibilidad, en un principio, del Orientador. Teniendo en cuenta que se crearán 5 equipos (10 alumnos mediadores) y que se fomenta la participación de las sesiones en horario extraescolar, los alumnos mediadores no interrumpirán su desarrollo académico, remarcando, en todo caso, el apoyo necesario que hiciera falta.

En esta fase puede suceder que sea el propio Orientador quien informe de un caso concreto donde se llevará a cabo la mediación proponiendo la actuación de alumnos mediadores.

3. Los alumnos mediadores y las partes en conflicto deberán firmar un escrito (ANEXO 1) que deberán entregar al tutor y profesores de la clase que se ausenten, éstos deberán firmar su conformidad y un plan alternativo para que los alumnos ausenten adquieran las competencias y tengan acceso a los contenidos de la clase a la que no asistirán. El informe será devuelto al Orientador del centro, que pondrá marcha un seguimiento con los tutores durante las reuniones Tutor-Orientador que tienen lugar semanalmente en el centro.

4. Se dejará reflejado en el Diario de Mediación cuándo y quiénes han llevado a cabo la sesión de mediación, qué alumnos tenían el conflicto, cuáles han sido las medidas adoptadas y la copia del contrato de acuerdo que se ha establecido.

## **SESIONES FORMACIÓN**

### **Sesión 0: Captación de alumnos mediadores**

#### **1. Objetivos**

- Dar a conocer en el centro escolar el programa de mediación escolar y sus características.
- Fomentar la participación de alumnos mediadores.
- Construir una visión positiva del conflicto en el alumnado.

## 2. Metodología

Lugar: Tutoría 2ºESO, aula común.

Fecha: Miércoles 20 de Mayo de 2015

Duración: 50 minutos

Recursos: Proyector, ordenador, golosinas.

## 3. Actividades

-Introducción: Dinámica del conflicto: Dos alumnos voluntarios deben salir al centro de la clase y sentarse enfrentando uno con otro. Se explican las normas de juego: Deben echar un pulso, a cada lado tendrán 10 golosinas, quién consiga llegar a su lado de la mesa (normativa de pulso) ganará una golosina hasta que éstas se terminen, es decir, cada jugador podrá conseguir máximo 10 golosinas. Los alumnos empiezan a competir y luchar. Reflexión: ¿Por qué no pueden ganar sus golosinas los dos sin esfuerzo? Importancia del diálogo ¿Cómo podrían haber llegado a un acuerdo? Si los alumnos hubieran dialogado, podrían haber ganado diez golosinas llevando simultáneamente la mano de su rival a tocar la mesa las veces necesarias.

-Explicación mediante Power Point y vídeo explicativo:

-¿Qué es la mediación?

-Normas de la mediación.

-Fases de la mediación

-Características de un buen mediador.

-Creación del programa de mediación en el IESO Canal de Castilla

-Explicación de la selección de alumnos mediadores.

-Reflexión y opinión de los alumnos.

## **Sesión 1: Presentación de mediadores**

### **1. Objetivos**

- Conocer el grupo de alumnos mediadores
- Conocer el nuevo aula de mediación
- Establecer objetivos del programa
- Crear buen clima grupal
- Aclarar dudas e inseguridades en el funcionamiento del programa durante el curso escolar
- Comprender cuál será la labor de los alumnos mediadores en el programa: Reglas y Principios

### **2. Metodología**

Lugar: Aula de mediación.

Fecha: Hora de tutoría 3ºESO, 30 de Septiembre de 2015

Recursos: Folios información, internet.

### **3. Contenidos**

- Dinámica de presentación: Los alumnos ya se conocen, por lo que no es necesaria su presentación ni al Orientador ni al resto de alumnos, sin embargo, hoy han creado un nuevo grupo: son los alumnos mediadores del IESO Canal de Castilla, por lo que, como todo grupo, han de buscar un rasgo común que los identifique. Cada uno deberá explicar por qué ha decidido ser un alumno mediador y conjuntamente se reflexionará sobre los puntos en común encontrados en su presentación.
- Lectura, debate y reflexión: “La felicidad” (ANEXO 2)
- Explicación de la temporalización del programa

-Entrega del material e información necesaria del programa de formación de mediadores: Normas, características, fases, fundamentación teórica, casos prácticos, supuestos, actividades.

Con ello se pretende que el alumno tenga acceso a la información que posteriormente se desarrollará durante las próximas sesiones, así conseguiremos fomentar el ritmo de la formación de alumnos mediadores.

-Elección de un logo o emblema que identifique el programa de mediación escolar en el centro.

## **Sesión 2: Decálogo del programa de mediación y del buen mediador.**

### **1. Objetivos**

- Establecer normas y principios conjuntamente.
- Fomentar la importancia del papel del alumno mediador en el programa.
- Decorar el aula de mediación.
- Reafirmar los conocimientos y afianzar las normas y principios de la mediación escolar.
- Fomentar la cohesión grupal de los alumnos mediadores.

### **2. Metodología**

Lugar: Aula de mediación

Fecha: Hora de tutoría 7 de Octubre de 2015

Recursos: Cartulinas, tijeras, rotuladores, celo.

### **3. Contenidos**

- Se redactaran dos Decálogos conjuntamente:
  - Normas de la mediación escolar
  - Características de un buen mediador.

El decálogo se redactará en cartulinas con la colaboración de todos los miembros, englobando las normas y características expuestas en la fundamentación teórica del presente trabajo, guiando el Orientador, el establecimiento de todos los aspectos relevantes. Se enmarcará en la pared del aula.

-Entrega del carnet de Alumno mediador con el logo o emblema elegido en la sesión anterior.

### **Sesión 3: El conflicto**

#### **1. Objetivos**

- Comprender la naturaleza del conflicto.
- Conocer los diferentes elementos que forman parte de los conflictos.

#### **2. Metodología**

Lugar: Aula de mediación

Fecha: Hora de tutoría, 50 minutos. 14 de Octubre de 2015

Recursos: Cartulinas, rotuladores, Proyector, ordenador,

#### **3. Contenidos**

- Dinámica ¿Qué me sugiere el conflicto?: En el centro del aula tendrán cartulinas con diferentes palabras con distintas connotaciones. Deberán entre todos escoger diez palabras que identifiquen, para ellos, lo que significa el conflicto. Posteriormente, esos conceptos se establecerán en tres categorías: Positivas, neutras o negativas. Reflexionaremos sobre cómo un conflicto puede resultar positivo debido a la gestión que utilicemos de la situación conflictiva.
- Vídeo explicativo Youtube de actuaciones ante un conflicto:  
<https://www.youtube.com/watch?v=LAOICIt3MM>

Posteriormente se llevará a cabo entre todos los alumnos se analizará el video, tendrá lugar una reflexión de las diferentes formas de actuar ante un conflicto de sus ventajas e inconvenientes y de la naturaleza de los mismos en la vida de las personas.

## **Sesión 4: Técnicas de resolución de problemas**

### **1. Objetivos**

- Comprender y estudiar las técnicas de Escucha activa que desarrollaran durante el proceso de mediación.
- Desarrollar habilidades de comunicación.
- Identificar malos hábitos de comunicación.
- Fomentar el entendimiento de los alumnos en el establecimiento de vínculos sociales.
- Promover la participación de la comunidad educativa en el proceso.

### **2. Metodología**

Lugar: Aula de mediación

Horario: Extraescolar, duración 1 hora y 30 minutos: 20 de Octubre de 2015

Recursos: Fotocopias

### **3. Contenidos**

-Explicación teórica: Esta sesión es explicativa. Con las fotocopias de los diferentes tipos de Técnicas de Escucha Activa (desarrollado en la fundamentación teórica de este trabajo) explicaremos a los alumnos mediadores cuáles son y cómo se utilizan, enmarcándola en las fases que tendrá lugar en el proceso de mediación.

A continuación, desarrollaremos las actividades con ejemplos prácticos de las siguientes técnicas:

- Parfraseo: ANEXO 3



-Mensajes YO: ANEXO 4

-Identificación de técnicas en diferentes situaciones: Resumir, reflejar... ANEXO 5

-Los alumnos mediadores, deberán durante la semana identificar cinco situaciones educativas donde se hayan puesto en marcha técnicas de Escucha Activa, o situaciones donde aunque no se hubieran dado estas técnicas el alumno pudiera desarrollarlas adecuadamente.

-Posteriormente a la sesión, el AMPA organizará una merienda con el lema “DI SÍ A LA MEDIACIÓN” estarán invitados toda la comunidad educativa que previamente haya confirmado su participación. Los alumnos mediadores serán los encargados de explicar el proceso de mediación que se llevará a cabo en el centro poniendo en marcha las técnicas de escucha activa que han desarrollado durante la sesión.

## **Sesión 5: Fases de la mediación**

### **1. Objetivos:**

-Identificar las fases que tienen lugar en la fase de mediación.

-Afianzar los conocimientos de escucha activa.

-Desarrollar un modelo a través de un vídeo explicativo de cómo se desarrolla la mediación y cuál son las funciones del mediador.

-Fomentar la cooperación y el diálogo entre el alumnado.

### **2. Metodología:**

Lugar: Aula de mediación

Horario: Hora de tutoría 28 de Octubre de 2015, 50 minutos de duración

Recursos: Fotocopias, Proyector, ordenador.

### 3. Contenidos

- Breve recapitulación de la sesión anterior con la exposición de diferentes situaciones que hayan identificado los alumnos mediadores.
- Dinámica: “Ordenamos las fases del proceso de mediación” La figura de las fases de la mediación descritas en la fundamentación teórica del trabajo (Torrego, 2003) son recortadas quedando cada fase con sus características de manera individual. Colectivamente la dinámica consiste en que los alumnos, mediante diálogo y cooperación intuyan cuál es el orden de estas fases en la mediación. El formador deberá resolver dudas y preguntas y finalmente se hará una explicación general de cada una de ellas.
- Vídeo explicativo de un role playing del proceso de mediación y sus fases <https://www.youtube.com/watch?v=CXHgwoB2KFc> Debate, reflexión y propuestas de mejoras.
- Consenso y debate sobre el modelo de acuerdo que se utilizará en la mediación escolar del centro, tipo contrato de metas .

### Sesión 6 y 7: Role playing

#### 1. Objetivos

- Poner en marcha las estrategias y los conocimientos aprendidos durante las sesiones anteriores.
- Corregir y afianzar aspectos susceptibles de mejora.
- Representar una situación de mediación de la manera más natural posible.
- Desarrollar estrategias de comunicación y empatía.
- Ser conscientes de manera global del proceso.

#### 2. Metodología

Lugar: Aula de mediación

Horario: Horario extraescolar 4 y 11 de Diciembre de 2015, 50 minutos de duración cada sesión.

Recursos: Cámara de vídeo, ordenador y proyector

### 3. Contenidos

-Manos a la obra. Presentación de dos casos ficticios de mediación que plantearán previamente. Dos alumnos harán de mediadores y otros dos de la parte en conflicto. Posteriormente tendrá lugar otra representación con los alumnos restantes. Los alumnos observadores deben anotar en su cuaderno:

-Las fases interpretadas del proceso de mediación.

-Técnicas de escucha activa representadas (preguntas de clarificación, parafraseo, reflejo, síntesis). actuaciones positivas y actuaciones de mejora.

-Análisis de aspectos no verbales del discurso del mediador (contacto ocular, sonrisa, expresión corporal...)

-Elementos paraverbales de la comunicación (volumen, claridad, velocidad pausas/silencios en la conversación, muletillas, fluidez del habla).

Debate final y puesta en común de los diferentes aspectos del proceso.

El role playing será grabado en vídeo, durante la SESIÓN 7 se visionará los dos role playing de nuevo con las propuestas de mejora ya identificadas y se teatralizará las partes que pudieran ser mejoradas, estableciendo un debate grupal entre todos los alumnos.

-Ruegos, dudas y consideraciones finales

El día 18 de Diciembre tendrá lugar en el centro la inauguración de la mediación escolar en el IESO Canal de Castilla. Para ello los tutores de cada clase del IESO llevarán a cabo una

clase magistral explicando qué es y cómo se trabajará la mediación en el centro. Como actividad práctica, los alumnos buscarán y preparan frases motivadoras para colocar el día 18 en el Aula de Mediación.

El director del centro, reunirá a todos los alumnos en el patio, en los últimos 20 minutos de la última clase del día, para conmemorar la inauguración del Acto, tras un breve discurso. Familiares y demás comunidad educativa estarán invitados. Los alumnos mediadores elegirán 10 frases relacionadas con la convivencia del centro que repartirán entre los alumnos de los diferentes cursos que gritaran al unísono cada reflexión.

## **EVALUACIÓN**

Existirá una evaluación del programa de diferentes aspectos:

En primer lugar, la formación de los alumnos mediadores guiada por las sesiones planteadas en el trabajo será, tan sólo el comienzo de la formación de estos alumnos que, como se ha comentado anteriormente, tendrán reuniones quincenales con el Orientador del Centro para evaluar las sesiones de mediación, los casos y proponer soluciones de mejora. Sin embargo, además existirá un cuestionario que los alumnos mediadores rellenarán individualmente (ANEXO 7) con el objetivo de la proposición de aspectos mejorable en futuros programas de introducción a la formación de alumnos mediadores. Por otro lado, nos servirá para clarificar si se han conseguido los objetivos iniciales a la implementación del programa.

Además, los alumnos que han sido partes disputantes del proceso de mediación, evaluarán el programa a través de un cuestionario (ANEXO 8) que engloba diferentes factores a considerar en el programa: Cómo se han sentido, volverían a utilizar la mediación escolar, qué han aprendido, consiguieron resolver el conflicto... Este cuestionario nos permite vislumbrar

si el programa funciona y en realidad sirve como herramienta para la resolución de conflictos en el centro educativo.

Finalmente, los docentes del centro, involucrados en las tareas de mediación realizarán un informe semestral con propuestas de mejora, mejora del clima escolar y opinión personal del programa. Las conclusiones de este informe serán reflejadas en el Plan de Convivencia del centro.

El coordinador de convivencia reflejará en un informe todas las conclusiones de las evaluaciones descritas en la redacción de una memoria anual del “Programa de Mediación escolar”. Este informe será la guía para la elaboración de propuestas de mejora y el planteamiento del programa en el siguiente curso lectivo. El programa de mediación estará incluido tanto en el Proyecto educativo del centro como en el Plan de Convivencia y en la memoria anual del Equipo de Orientación.

## **CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES**

### **FINALES**

Los programas de mediación en centros educativos están en auge en la actualidad y aunque se trate de un programa de reciente creación y breve historia en nuestro país, las innumerables ventajas fomentando una adecuada convivencia en los centros y el desarrollo de estrategias útiles para la gestión de conflictos y el establecimientos de vínculos sociales, promoviendo actitudes prosociales, autonomía personal y empatía, entre otras, hace que dispongamos de múltiples investigaciones, amplia bibliografía y desarrollo de programas de mediación en muchos centros educativos españoles.

Los diferentes programas de los centros educativos, bajo mi punto de vista, comparten una fundamentación teórica y unas bases ideológicas de actuación similares: Las fases de la mediación, las características del buen mediador, las normas y los principios de estos programas están fundamentados bajo una misma guía de actuación consolidándose una fundamentación teórica y práctica común.

La importancia radica en la adaptación de estas guías de actuación en los centros escolares consiguiendo, por ello, la implantación y el adecuado funcionamiento del programa.

El presente trabajo sienta las bases del comienzo de un programa de mediación en un centro educativo concreto: El IESO Canal de Castilla. El objetivo fundamental del trabajo es la elaboración de un plan de actuación para la formación de alumnos mediadores desarrollándose en el primer trimestre del próximo curso escolar.

El IESO Canal de Castilla, situado en una pequeña localidad próxima a la capital de provincia, tiene apenas 200 alumnos y una identidad que a lo largo de los años e influida por el entorno ha creado: La mayoría de alumnos ya se conocen de su etapa en la educación primaria, es un centro pequeño con recursos bien elaborados, gran parte de los docentes no

tienen plaza fija por lo que el profesorado varía año tras año, próximo al centro se encuentra un centro de menores donde la mayoría de ellos se escolarizan en el IESO. Estas características crean una cultura de centro propia que debemos tener en cuenta para la elaboración de cualquier programa que se desarrolle.

El equipo de orientación es coordinado por un profesional con muchos años de experiencia en el centro que ha ejercido gran parte de su actividad profesional como director del mismo, este hecho acompañado de una buena praxis ha producido una cultura de convivencia y una participación comunitaria, en mi opinión, muy elaborada. Son muchos los proyectos que promueven el desarrollo personal de los alumnos, buena la cultura de centro ante problemas conductuales, grande el apoyo que se muestra a los alumnos tanto académico como personalmente, adecuado la importancia del centro en la localidad y estable la colaboración de padres en el funcionamiento del mismo.

La creación de un programa de mediación es por tanto, una estrategia preventiva de desarrollo y fomento de la buena convivencia del centro y este hecho no limita su importancia: es necesario e importante su continuidad para el fortalecimiento y crecimiento del programa.

Pero... ¿cómo podemos desarrollar un programa tan ambicioso? Los alumnos actualmente del instituto no conocen la mediación, quizá los profesores y padres tampoco hayan oído hablar de ella, por lo que resulta fundamental concienciar a la comunidad educativa de la importancia de la creación del programa de Mediación educativa fomentando la participación de todos para todos. La pretensión de mi trabajo no es otra que la implementación de esta estrategia durante el primer trimestre de su creación, es decir, crear, a través de un programa planificado de formación alumnos mediadores la base necesaria para el desarrollo de un programa mucho más ambicioso en los próximos años

Quizá, mi sensación en la elaboración del presente trabajo es la de no englobar todos los aspectos que hemos de tener en cuenta para el desarrollo de un programa de mediación, sin embargo he querido incidir en la formación de alumnos mediadores como primer paso para la creación del programa, por tanto, el fortalecimiento y el crecimiento del programa tendrá lugar desde unos buenos cimientos en principio y un adecuado seguimiento del programa. Es decir, desde una adecuada planificación.

Otro de los aspectos claves es la viabilidad del programa: La formación de alumnos mediadores para una buena gestión del conflicto no se construye ni se complementa con tan sólo siete sesiones de 50 o 90 minutos. Necesitamos mucho más.

Los alumnos mediadores son voluntarios del proceso de formación, tan sólo en un principio la formación corresponde a diez alumnos que han de complementar su formación académica, su vida personal y social con una formación de un programa que previamente desconocían. Este aspecto, no es para negativo, la oportunidad de ser y convertirse en alumnos mediadores mejorará su capacidad empática, su gestión de conflictos, su participación en la comunidad, su autoconcepto, su autoestima, sin embargo creo que la importancia radica en la motivación del alumnado en sesiones no muy extensas, es decir: La calidad antes que la cantidad. El programa que se presenta en el trabajo no es por tanto extenso de actividades, de tiempo o quizá tampoco de grandes recursos. Es evidente que si creamos un programa de implantación, como profesionales queremos el mejor programa que podamos elaborar. Este hecho fue fundamental en la creación del Trabajo Fin de Máster. En un principio, en la planificación del mismo quise desarrollar actividades formativas que duraran un curso educativo en más de una sesión semanal, sin embargo, posteriormente pude darme cuenta, con ayuda de una voz de experiencia, de que el funcionamiento del programa dependía mayoritariamente de la motivación del alumnado, de la participación comunitaria y de la creación de una conciencia en padres, alumnos y profesores de la importancia del



mismo. De ahí, nacen las actividades (inauguración, merienda con la participación del AMPA, informe de profesores...) presentes en el trabajo.

Este razonamiento, de utilizar los recursos de manera pragmática, no deja atrás el afán por mejorar y la elaboración de dinámicas formativas más motivadoras, de actividades más lúdicas o en conclusión, de un mejor programa en el centro.

Sería irracional pensar que un programa de mediación educativa lograra plenamente erradicar los conflictos entre los alumnos, el profesorado o las familias, sin embargo la experiencia de estos programas establece una disminución de conductas disruptivas en los centros donde se desarrolla ya que fomenta habilidades de comunicación siendo una alternativa eficaz a los temibles partes de amonestación, horas sin recreos y tareas a demanda que se instauran en los centros como estrategia para la resolución de incidentes.

No sólo la mediación tiene que ser llevada a cabo como alternativa, hemos de fomentar esta práctica para la resolución de aquellos conflictos no sancionados por el Reglamento de Régimen Interno de los centros, pero que de esta manera, ayudarán a los alumnos a gestionar futuras situaciones con el desarrollo de técnicas adecuadas de comunicación.

Un aspecto fundamental para conseguir la continuidad del programa en cualquier centro educativo es desarrollar una buena evaluación del mismo para conocer si en su desarrollo se han conseguido los objetivos propuestos y con ello, además conocer otros posibles aspectos que se hayan podido provocar.

La evaluación de este programa, tiene, como no podría ser de otra manera, la participación de toda la comunidad educativa, sin embargo, no está estructurada adecuadamente para llevar a cabo un análisis descriptivo exhaustivo en el que podamos establecer, por ejemplo, estudios longitudinales. Este hecho, podría convertirse un aspecto de mejora en los próximos años.

Por último, y no menos importante, el objetivo del trabajo es la implantación y puesta en marcha a través de la formación de alumnos mediadores un programa de mediación escolar para la resolución de conflictos en el centro. Este trabajo, en mi opinión cumple con tan ambicioso objetivo. Ambicioso, porque no solo comprende la participación de muchas personas, sino que también comprende su compromiso, cooperación y esfuerzo. En el momento que se desarrolló la sesión 0 en el IESO, pude darme cuenta de que la motivación del alumnado era crucial para la consecución de los objetivos. Ellos son la parte protagonista del programa, es cierto que no sólo beneficia a los adolescentes, pero el trabajo recae hacia ellos y para ellos, para su desarrollo personal, para su convivencia en el centro, para su día a día, para sus vínculos sociales... Es necesario que tan importante creencia se mantenga para el mantenimiento del programa, para su creación y su progreso. Debemos, como profesionales, creer en su capacidad de cambio, en su potencial, en su buen hacer y aunque, haya momentos en los que no podamos llevar a cabo la mediación como estrategia o haya alumnos que no desarrollen técnicas de comunicación o de resolución de conflictos adecuadas en un momento dado, no podemos ceder, desde un punto de vista positivo, en que estos alumnos serán el motor de cambio de una sociedad donde nosotros, a través de programas como el de mediación educativa, ofrezcamos las herramientas para un futuro no tan lejano.

## BIBLIOGRAFÍA

- Boque, C. (2006). Mediación, arbitraje y demás vías de gestión de conflictos en contextos educativos. *Avances en supervisión educativa: Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España*, (2), 5.
- Carneiro, M de (2007) *Prevención, gestión y resolución de conflictos*. La Coruña: Netbiblo S.L.
- De Prada, J. y López, J. A. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Documentación social*, (148), 99-116
- Iungman, S. (1996). *La mediación escolar*. Buenos aires. Lugar Editorial.
- Fanjul, J. M. (2008). El arbitraje una herramienta para la buena convivencia. *Avances en supervisión educativa: Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España*, (8), 6.
- Hernando, A., Agueda y J.I., Pérez , M.A. (2011) Técnicas de comunicación creativas en el aula: escucha activa, el arte de la pregunta, la gestión de los silencios. *Educación y Futuro: Revista de investigación aplicada y experiencias educativas*. (24), 153-177.
- Mesenguer, P. y Soler, I. (2007). *La mediación en el ámbito educativo*. Consejería de Educación, Formación y Empleo. Murcia
- Munduate, L y Martínez, J.M. de (2004) *Conflicto y Negociación (2ª edición)*. Madrid: PIRAMIDE
- Muñoz, F.A y López, M (2004). Historia de la paz. *Manual de paz y conflictos* (pp 45-65). Granada: Universidad de Granada.
- Pérez, J. (2003). La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela: los programas de mediación escolar y la mediación social intercultural a su paso por instituciones educativas. *Educación y futuro: Revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, (8), 91-100.
- Torrego, J.C. (2003). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Ortega, R., & Del Rey, R. (2006). La mediación escolar en el marco de la construcción de la convivencia y la prevención de la violencia. *Avances en supervisión educativa: Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España*, (2), 13.
- Ovejero, A de (2004) *Técnicas de negociación: Cómo negociar eficaz y exitosamente*. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana de España, S.A.U.

- Viana Orta, M. I. (2014). *La mediación en el ámbito educativo en España: origen y la mediación en los centros educativos*. Recuperado el 30 de Julio de 2015 de : <http://mobiroderic.uv.es>
- Zúñiga, J. (2014). *La conciliación como un instrumento eficaz en la solución de conflictos laborales* (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Querétaro, Querétaro.

#### **PAGINAS WEBS CONSULTADAS:**

- Aguilar, M. (2014) Cualidades del buen mediador. Recuperado el 29 de Julio de 2015 de: [http://www.academia.edu/4492427/CUALIDADES\\_DEL\\_MEDIADOR](http://www.academia.edu/4492427/CUALIDADES_DEL_MEDIADOR)
- Fernández, I (2001) Guía para la convivencia en el aula. Recuperado el 3 de Agosto de 2015 de: <http://www.orientaeduc.com/convivencia-escolar/>
- Materiales para la formación en convivencia del profesorado Módulo “Habilidades de comunicación” (2015). Recuperado el 2 de Agosto de 2015 de: <http://multiblog.educacion.navarra.es>

## ANEXOS

### ANEXO 1 SOLICITUD DE MEDIACIÓN. *Elaboración propia*

El alumno ..... asistirá el día..... a..... hora,  
como:

Alumno mediador

Alumno solicitante de mediación

El presente documento autoriza la ausencia de la asignatura..... del  
profesor.....

y establece el siguiente Plan alternativo de formación académica de los alumnos, sin  
perjuicio para la continuidad de la materia.

Firma profesor

Firma alumno

Firma Orientador

## ANEXO 2: CHARLA A LOS ALUMNOS MEDIADORES. Extraído de Otxoa, M. IES Tomás de Aquino, Equipo de Mediación.

Desde nuestros antepasados, los griegos, se considera que la aspiración máxima de **TODAS LAS PERSONAS ES LLEGAR A SER FELICES.**

Ser feliz es **EL DESEO** más profundo del ser humano. Todo lo que hacemos lo hacemos para ser felices: estudiar, sacar buenas notas, salir con nuestros amigos... la felicidad es el **FIN ÚLTIMO Y EL BIEN MÁS QUERIDO POR TODOS.**

Para ser felices necesitamos vivir en sociedad, pero ¿Por qué nos resulta tan difícil convivir si somos seres sociales?

Schopenhauer, un filósofo del siglo XIX, nos cuenta la siguiente fábula para explicárnoslo.

*“En una noche oscura y fría, algunos erizos descubren que si se juntan tienen menos frío. Se acercan cada vez más, pero son erizos y se pinchan unos a otros. Asustados, se apartan.*

*Cuando se alejan, se lamentan de haber perdido el calor, pero, al mismo tiempo, temen pincharse. Pasado un tiempo y venciendo el miedo, vuelven a juntarse y se pinchan de nuevo. Así siguen durante algún tiempo, hasta que descubren una distancia que les permite darse calor sin lastimarse”.*

El cuento describe muy bien **LA NECESIDAD QUE TENEMOS DE APRENDER A CONVIVIR**, Y nos dice también que convivir no es fácil, debido a nuestras incomprendiones y defectos. Las naciones se enfrentan, las parejas se rompen, los vecinos no se hablan, la agresividad se dispara.

Sin embargo, para ser felices necesitamos a los demás. Nacemos con una total ignorancia sobre el mundo y sobre nosotros mismos. Primero, necesitamos a nuestros padres para sobrevivir, luego tendremos que aprender a comer, a relacionarnos. A poco que pensemos en lo que hacemos a diario, llegaremos a la conclusión de que sin la intervención de los demás no nos sería posible desarrollar las acciones más nimias de la existencia.

Ni siquiera podríamos desayunar por las mañanas.

Desde las semillas de trigo que dieron lugar a nuestras tostadas o cereales hasta el transportista que llevó la leche al supermercado, son infinitos los seres que han participado en una cadena que hace posible nuestro desayuno.

ESTO SIGNIFICA QUE CADA UNO DE NOSOTROS ESTÁ CONECTADO CON EL RESTO DE LAS PERSONAS QUE HABITAN EL PLANETA TIERRA, YA SEA DEL PASADO, DEL PRESENTE E INCLUSO DEL FUTURO.

Sin embargo, nuestra tendencia parece ser obviar todas esas conexiones. Y esto nos causa mucha infelicidad.

Tenemos la tendencia a vernos como individuos separados, que se han esforzado en ser AUTOSUFICIENTES y viven centrados en sí mismos. Siempre ocupados en velar por nuestros intereses.

Es la base de los mensajes culturales o de los valores sociales vigentes: el triunfo se consigue compitiendo en defensa de nuestros propios objetivos mucho más que colaborando con los demás. DE AHÍ ESA ENORME CAPA DE ANSIEDAD, TRISTEZA Y DEPRESIÓN QUE ENVUELVE A LA SOCIEDAD. SIN EMBARGO LAS PERSONAS MÁS FELICES QUE CONOCEMOS SON AQUELLAS QUE HAN IDO MÁS ALLÁ DE ESAS IDEAS Y HAN DESCUBIERTO SU INTERCONEXIÓN CON EL RESTO DE LA HUMANIDAD. DEBEMOS SER CONSCIENTES DE ALGO MUY IMPORTANTE:

**QUE A TODOS NOS HACEN SUFRIR LAS MISMAS COSAS (a nadie le gusta ser criticado o menospreciado) y**

**QUE A TODOS NOS AGRADA SER VALORADOS, QUERIDOS Y ACEPTADOS.**

TRATAR BIEN A LOS DEMÁS NOS DA SATISFACCIÓN Y BIENESTAR. LO QUE NOS HACE SUFRIR, TAMBIÉN LES HACE SUFRIR A LOS DEMÁS.

La desaprobación puede causar amargura. Por el contrario, alguien que es una fuente sincera de apoyo para los que lo rodean es un amigo apreciado. Ser amable con los demás es también serlo con uno mismo. En la base de las relaciones sociales duraderas está ese sincero deseo de que los otros sean felices.

EL RESPETO, LA GRATITUD, LA LEALTAD O LA RESPONSABILIDAD son poderosas herramientas para fortalecer las relaciones con quienes nos rodean. NUESTRA PROPIA FELICIDAD DEPENDE DE LA DE LOS DEMÁS. Es la vía más directa a la felicidad.

ANEXO 3 “Aprendiendo la técnica del Parafraseo” (Extraído de " Guía para la convivencia en el aula ". Ciss Praxis. Fernández, I. y otros)

PARAFRASEAR ESTAS CINCO FRASES SIGUIENDO LOS EJEMPLOS:

1. Alguien te dice: “Mira, lo he intentado muchas veces y no hay forma de que me conteste la verdad. Me siento frustrada y engañada”.

Respuesta (parafraseo):

2. Un amigo te advierte: “Se lo conté a Juan y me dijo que como te atrevieras a hacer tal cosa te hinchaba a tortazos, por eso he vuelto rápido a contártelo”.

Respuesta (parafraseo):

3. Tu madre te dice: “Por mucho que te diga que no vayas con esas chicas, sigues saliendo con ellas. Como sigas así te voy a prohibir salir los fines de semana”. Respuesta (parafraseo):

4. Una amiga se queja: “Quedé a las siete y media con Antonio y se presentó a las ocho con otro amigo para que fuéramos a su casa en vez de ir al cine. Tengo un mosqueo que no se me ha quitado en dos días. ¡Será chulo!”

Respuesta (parafraseo):

5. Tu mejor amiga te comenta: “No entiendo nada ni puedo soportar las matemáticas. Ya les he dicho a mis padres que no quiero seguir estudiando, que no me obliguen a seguir en el instituto, pero ellos siguen presionando”.

Respuesta (parafraseo)



ANEXO 4: MENSAJES YO. Adaptado de: Materiales para la formación en convivencia del profesorado Módulo “Habilidades de comunicación”

<http://multiblog.educacion.navarra.es/iibarrog/files/2011/10/Cuarta-sesion.doc>

### Transformando los mensajes

**OBJETIVO:** Ejercitar la expresión de mensajes en primera persona.

**PROCEDIMIENTO:** Se colocan por parejas. Uno le va diciendo a otro frases (que previamente se le han entregado escritas) dándole la mayor expresividad posible. El que escucha tiene que decir si el mensaje resulta, “ofensivo” o “aceptable”. Si le dice que es ofensivo, insultante o hiriente el emisor debe reformular la frase para que sea aceptable. Fundamentalmente tratará de transformar los “mensajes-tú” en “mensajes en primera persona”. Después de 5-6 frases se intercambian los papeles.

Posibles frases para entregar:

- “has llegado tarde y por tu culpa no voy a llegar al concierto”
- “nunca terminas los trabajos a tiempo”
- “me estás poniendo muy nerviosa viendo cómo pierdes el tiempo con el ordenador”
- “¿por qué siempre te escaqueas de los trabajos? te toca a ti recoger la cocina”
- “eres un guarro y estoy harta de recoger tus cosas tiradas por toda la casa”
- “su hijo es muy vago, nunca hace los deberes de casa”
- “has cambiado la reunión del equipo sin contar conmigo, siempre estás fastidiándome”
- “es ridículo que te sientas mal por eso, no tiene la menor importancia”
- “por qué tienes que dejar tus papeles encima de mi mesa? revuelves todo”

**Variantes:**

Puede hacerse de forma que una pareja haga el ejercicio delante de todo el grupo.

ANEXO 5: EJERCICIOS DE ESCUCHA ACTIVA: Adaptado de Web: Orientados, Habilidades en el proceso de la Mediación: [www.cult.gv.s.es/orientados](http://www.cult.gv.s.es/orientados)

Actividad:

-Respuestas individuales y posteriormente puesta en común en grupo.

-Para cada una de las siguientes situaciones identifica la respuesta de mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar y resumir.

1. Un estudiante de quince años: Mis notas han bajado mucho. No sé porqué, me siento muy desinteresado por todo.

	Tus calificaciones han bajado y no sabes cual puede ser la causa de tu desinterés.
	No hay nada que te interese.
	¿Quieres decir que no sabes con qué relacionar tu falta de motivación?
	¿Quieres que hablemos de ellos?

2. Una niña en cuarto de primaria: No me da la gana hacer los deberes. Las matemáticas no me importan. Las niñas no necesitan saber esas cosas .

	¿Puedes contarme algo más sobre eso?
	Tu negativa a hacer los deberes se basa en el hecho de que crees que las matemáticas no te van a resultar de ninguna utilidad?
	¿Crees que las matemáticas no les son de utilidad a las niñas?
	Ante los deberes de matemáticas te sientes completamente desinteresada.
	En tu opinión las matemáticas no les son de utilidad a las niñas.

3. Un hombre de mediana edad: Estoy muy desanimado a cuenta de esta incapacidad física. No puedo hacer nada como antes. No sólo ha afectado a mi trabajo, también en casa. Siento como si no tuviera nada que ofrecer a los demás, nada que merezca la pena.

	¿Quieres decir que las relaciones con tu familia han cambiado desde que experimenta esos impedimentos físicos?
	Si quieres que hablemos, te escucho.
	En tu opinión tu incapacidad física afecta no sólo a tu trabajo, sino también a tu vida familiar.
	Tu estado físico te desanima hasta el punto de hacerte sentir que no tienes nada importante que ofrecer a los demás.
	Tu estado físico te desanima porque ha afectado a tu vida laboral y familiar y eso te hace sentir que no tienes nada importante que ofrecer a los demás.

4. Una persona mayo: La empresa está a punto de jubilarme, incluso aunque yo no quiero. ¿Cómo me las voy arreglar? Me sorprende a mí mismo, pensando en los buenos momentos del pasado, no quiero encarar el futuro de ninguna manera. A veces pensar en la jubilación me pone tan nervioso que no puedo comer o dormir.

Paráfrasis	
Reflejo	
Resumen	
Clarificación	
Mostrar interés	

5. Un estudiante de la ESO: Este profeso no me gusta. Siempre me reprende. Es estúpido; me pongo furioso cuando me riñe.

Clarificación	
Paráfrasis	
Reflejo	
Resumen	
Mostrar interés	

6. Un hombre de cincuenta años: Odio levantarme para ir a trabajar. Estoy cansado de la misma rutina. Es una farsa. Nada de lo que hago merece la pena, pero es el negocio de mi suegro y habría una escena familiar si lo deajo. Él ahora es demasiado mayor para llevar el negocio por sí mismo.

Resumen	
Mostrar interés	
Clarificación	
Reflejo	
Paráfrasis	

## PLANTILLA DE CORRECCIÓN

1	Resumen Reflejo Clarificación Paráfrasis Mostrar interés	2	Mostrar interés Resumen Clarificación Reflejo Paráfrasis	3	Clarificación Mostrar interés Paráfrasis Reflejo Resumen
---	--	---	--	---	--

4.

Pensar en la jubilación le afecta tanto que a veces no puede comer o dormir.
Usted parece muy preocupado ante su inminente jubilación
La empresa ha decidido jubilarte, aunque usted no quiere no pensarlo, porque le pone nervioso no saber qué ocurrirá a partir de ese momento.
¿Teme no poder desenvolverse bien una vez que se haya jubilado?
¿Quieres que hablemos del tema?

5.

¿Dices que el profesor siempre te reprende?
Cuando ese profesor te riñe cambia tu conducta.
Te enfadas mucho porque ese profesor te riñe.
Dices que ese profesor te disgusta y que cuando te riñe te enfadas muchísimo con él
¿Puedes contarme algo más?

6.

La rutina de su trabajo le hacer sentirse insatisfecho, pero teme dejar el negocio por las consecuencias que eso pudiera tener sobre su vida familiar.
¿Quieres que hablemos de ello?
¿Dice usted que está cansado de hacer la misma clase de cosas?
La rutina de su trabajo hace que usted se sienta insatisfecho.
La rutina de su trabajo le hace pensar que lo que usted hace carece de valor.

ANEXO 6: FICHA DIARIO MEDIACIÓN. *Elaboración propia.*

## REGISTRO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN IESO CANAL DE CASTILLA

Fecha: .....

Hora:.....

Alumnos en conflicto:

**Nombre:****Curso:****Edad:****Teléfono:****Nombre:****Curso:****Edad:****Teléfono:**

Alumnos mediadores:

**Nombre:****Curso:****Edad:****Teléfono:****Nombre:****Curso:****Edad:****Teléfono:**

ANEXO 7 EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ALUMNOS MEDIADORES. *Elaboración propia*

A continuación se presentan algunas preguntas sobre el programa de “Mediación escolar” del IESO Canal de Castilla que tú, como mediador has formado parte.

Es muy importante que seas sincero para que entre todos podamos mejorar en los próximos cursos. No te preocupes, estas preguntas son completamente anónimas.

EDAD: ..... CURSO:.....

1. Valora del 1 al 5 las siguientes afirmaciones (donde 1 significa: Muy en desacuerdo y 5: Muy de acuerdo)

	1	2	3	4	5
La formación recibida como alumno mediador ha sido adecuada					
El profesor nos explico claramente los contenidos para ser un buen mediador					
La información recibida me ha servido para desarrollar mi papel como mediador					
El aula de mediación es un buen lugar para realizar la mediación					
He tenido el apoyo de mis profesores para compaginar las clases con la mediación					
Mis compañeros del centro han apoyado mi papel como mediador					
Mi familia me ha apoyado mi papel como mediador					
Volvería a ser mediador en los próximos cursos					
La mediación me ha enseñado estrategias para poder desarrollar fuera de la vida del centro					
La mediación es necesaria en nuestro centro					
Creo que soy un buen mediador					

¿Qué aspectos mejorarías del programa de mediación?

.....

.....

.....

.....

.....

¿Qué te ha portado personalmente participar como alumno mediador?

.....

.....

.....

.....

.....

## ANEXO 8: CUESTIONARIO DE PARTICIPANTES DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA DE MEDIACIÓN. *Elaboración propia*

A continuación, responderás a unas preguntas sobre el “Programa de mediación escolar” en el que has participado. Es un cuestionario totalmente anónimo, sé sincero, por favor, tu opinión nos ayudará a mejorar la gestión de conflictos en el Centro durante los próximos años.

Curso:..... Edad:..... Mes de participación:.....

1. Valora del 1 al 5 las siguientes afirmaciones (donde 1 significa: Muy en desacuerdo y 5:Muy de acuerdo)

	1	2	3	4	5
El programa de mediación me ha ayudado a resolver el conflicto.					
La atención y el trato del mediador ha sido adecuado					
Se han cumplido los acuerdos establecidos (confidencialidad, voluntariedad...)					
Los profesores no han puesto obstáculos para que pudiera acudir a mediación.					
Se han cumplido los objetivos del programa					
Volvería a usar la mediación escolar ante otro conflicto					

2. ¿Qué ha supuesto el Programa de mediación en el que he participado?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ¿Qué aspectos cambiaría del proceso de mediación?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

