

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Herrera García, Tamara
Tutor: Montañés Serrano, Manuel
Campus María Zambrano (Segovia)
Universidad de Valladolid

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

A ellos, los de siempre,

Los que saben que lo conseguiré mucho antes de que llegue a saberlo yo.

*Los que recogen la toalla que tiro para secarme las lágrimas y pueda continuar
mirando hacia el horizonte.*

Por y para ellos.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

*Nadie educa a nadie,
Nadie se educa así mismo,
Los hombres se educan entre sí con la mediación del mundo.
(Paulo Freire)*

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

RESUMEN:

Los conflictos son parte inherente de la sociedad, sin embargo, no siempre se resuelven de manera pacífica, recurriendo al diálogo y la intermediación.

Para que la intermediación sea mucho más frecuente, es necesario que el sistema educativo se dote de herramientas y técnicas con las que abordar los conflictos, con las que propiciar que no existan ni vencedores ni vencidos, dando como resultado un modelo en el que solo haya ganadores.

En este Trabajo se da cuenta de las principales teorías sobre el conflicto y la mediación social en la resolución de los mismos. Asimismo, se formula una propuesta con las que resolver (y prevenir) conflictos en los centros escolares de educación secundaria obligatoria recurriendo a la mediación social.

PALABRAS CLAVE:

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

ABSTRACT

Conflicts are an inherent part of our society, however, they are not always solve din a pacific way, through the dialogue and the arbitrage.

To achieve that the arbitrage is more common, it is necessary that the educative system provide itself with the necessary tools and techniques to tackle the conflicts, which promotes that there are neither winners nor losers, causing a model in which there are only winners.

This project realizes the main theories of conflicts and social mediation in the resolution of them. Furthermore, a proposal is formulated to solve (and prevent) the conflicts in educational establishments (schools) of compulsory secondary education(o secondary school) through the social mediation

KEY WORD

Students, educational establishments, social skills, conflicts, mediation, school mediation, prevention, problems, resolution.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

INDICE

INTRODUCCION	6
OBJETIVOS DEL PROYECTO DE FIN DE MASTER Y JUSTIFICACIÓN	8
Objetivo General:	8
Objetivos Específicos:.....	8
Justificación.....	9
METODOLOGIA DEL TRABAJO DE FIN DE MASTER	11
MARCO TEÓRICO DEL CONFLICTO Y DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR	13
El conflicto.....	13
El conflicto Escolar.	16
Formas de enfrentarse al conflicto	18
Modelos para contraponer el conflicto escolar.....	20
Modelo Normativo o punitivo-sancionador:	21
Modelo Relacional:	21
Modelo integrador:.....	22
Tipos de mediación escolar	26
Mediadores.....	27
Proceso de la Mediación	29
→ Fase Previa	30
→ ¿Cuándo sería conveniente llevar a cabo la mediación ?	30
→ ¿Cómo debería plantearse los encuentros?.....	30
→ ¿Dónde sería conveniente llevar a cabo los encuentros?.....	31
Ventajas y desventajas de la mediación escolar	32
Herramientas, técnicas y habilidades básicas.....	35
• La escucha activa.	35
• Asertividad	36
• Mensajes “yo”, o mensajes en primera persona.	37
• Re-formular	37
• Re-encuadrar	37

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

• Connotar positivamente.....	37
• Validar o legitimar	38
• Estructurar	38
• Las preguntas	38
• Resúmenes.....	38
• Construcción de la historia alternativa.....	39
Fases de la Mediación	39
PROPUESTA DE INTERVENCION	41
Introducción	41
1. Bloque 1. Habilidades y competencias sociales	42
2. Bloque 2. El conflicto.....	42
3. Bloque 3. Formación de mediadores.....	42
Objetivos de la propuesta	43
Contextualización.....	44
Destinatarios.....	44
Metodología	45
Contenidos y relación con los bloques de trabajo	46
Actividades.....	48
Bloque 1. Habilidades y competencias sociales	48
Bloque 2. El conflicto.....	52
Bloque 3. Formación de mediadores.....	53
Temporalización.....	56
Recursos humanos y materiales	58
Evaluación.....	59
CONCLUSIONES	60
BIBLIOGRAFÍA.....	62
ANEXOS.....	65

INTRODUCCION

Este trabajo se centra en la mediación escolar, y como utilizando este servicio de resolución de conflictos en los centros escolares, en todos los niveles, no solo en educación primaria sino también en estudios más elevados como son la ESO, Bachilleratos, Formación Profesional, etc. podemos fomentar una cultura de la paz entre el alumnado fomentando así la misma en todos los ámbitos de su vida. Además se podrá frenar algo que tenemos tan presente día a día en los centros educativos como es el bullying.

El presente Trabajo de Fin de Master contiene una parte teórica sobre la mediación escolar y los demás tipos de mediaciones existentes, poniendo principalmente el foco en la escolar. Se formula una propuesta de intervención en los centros educativos. Esta propuesta se centrará en los centros donde se imparten educación secundaria obligatoria, ya que en las Prácticas del master las he podido llevar a cabo en un centro de estas características.

Si implantamos en los centros educativos la mediación como método de resolución pacífica de conflictos, la cual se basa en la comunicación entre víctimas y agresores, obtendríamos, acuerdos con los que convivir pacíficamente en el centro escolar, evitándose adoptar la medida de cambiar a alguno de ellos de centro, y asimismo que la víctima esté seguro de que lo acordado no se queda en “papel mojado”, aportándole seguridad.

Uno de los principios fundamentales de la mediación es que las partes que utilizan este recurso, estén en igualdad de condiciones, por lo que, partiendo de una situación asimétrica, si se acepta la mediación se ha de hacer en una posición de igualdad, de no ser así no podría dar lugar mediación alguna.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Voy a plantear una serie de mecanismos, y aportar una serie de herramientas a la comunidad educativa para poder evitar que el conflicto crezca hasta el límite de tener que tratar con casos de violencia, tanto física, como verbal.

Este TFM, tiene como objeto, como he dicho anteriormente, la mediación escolar, por lo que en la propuesta de intervención plantearé una serie de medidas para la comunidad educativa en la que tanto alumnado como profesorado puedan participar de manera activa en el fomento de la cultura de la paz, es decir, en la resolución pacífica de conflictos. Durante décadas, la forma de resolver estos conflictos han sido mediante medidas punitivas, las cuales eran decididas por un/a profesor/a o por una persona del equipo directivo, que tras conocer el conflicto acontecido entre las partes imponía un castigo a aquel alumno al que creyese culpable. Era rara la ocasión en la cual se intentase poner remedio o solución mediante el diálogo o la comunicación entre el alumnado.

OBJETIVOS DEL PROYECTO DE FIN DE MASTER Y JUSTIFICACIÓN

Objetivo General:

Iniciar la implantación de la mediación escolar en los centros educativos.

Objetivos Específicos:

- Profundizar en la necesidad de cambios en los sistemas actuales de resolución de conflictos en los centros escolares.
- Prevenir la violencia escolar mediante la práctica de la mediación escolar dirigida a la resolución de conflictos.
- Dar a conocer las estrategias, habilidades y herramientas necesarias para realizar la mediación escolar.
- Promover un clima que intensifique los lazos socioafectivos del alumnado.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Justificación

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

Estas habilidades se desarrollan de manera productiva, además de los niños y niñas, deben estar implicados tanto los docentes del centro como la familia de los alumnos, ya que es un proceso que hay que mantener de manera continuada y a lo largo del tiempo. Es un proceso constante que requiere de un esfuerzo y un compromiso por parte de todos los implicados. Aun así, en cuando se adquiere una formación básica en estos aspectos, los resultados son palpables a corto plazo. A largo plazo se busca una mejora de la convivencia generalizada en todos los ámbitos de las personas partícipes, ya que los mecanismos aprendidos y utilizados se podrán extrapolar a su vida cotidiana favoreciendo las relaciones interpersonales.

A pesar de que no en todos los centros educativos se llevan a cabo programas de mediación dentro del plan de convivencia, desde el curso 2006- 2007 hasta el curso 2013-2014 según los datos recogidos en el último informe del Observatorio de Convivencia de Castilla y León (informe del curso escolar 2012-2013), se han

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

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

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

METODOLOGIA DEL TRABAJO DE FIN DE MASTER

A la hora de elaborar este TFM, tomé como base la experiencia de las prácticas del Master, las cuales las llevé a cabo en un instituto público de Valladolid.

De ahí, pensé cómo poder mejorar los protocolos en casos de conflicto en el ámbito educativo, y cómo poder llevar la mediación de forma resolutive.

Actualmente, en los centros de educación secundaria obligatoria consideran mediación a contar con alumnos ayudantes, pero únicamente en el primer ciclo (1º y 2º de E.S.O), más adelante se expondrá en que consiste la figura del “alumno ayudante”.

Una vez que centré el tema del trabajo y el contexto en el que lo quería llevar a cabo, recurrí a la biblioteca de la Facultad de Educación y Trabajo Social de Valladolid en el Campus Miguel Delibes, en la que recopilé información para la revisión bibliográfica.

Entre muchos autores a los que he recurrido debo destacar a San Martín y a Torrego.

También he hecho uso de la base de datos Dialnet, la cual es la que más he tomado como referencia.

Aunque este trabajo no tiene un marco legislativo como tal, he tomado como referencia algún ordenamiento y real decreto, como los siguientes:

- Orden EDU/1921/2007, de 27 de noviembre, por la que se establecen medidas y actuaciones para la promoción y mejora de la convivencia en los centros educativos de Castilla y León.
- Orden EDU/52/2005 de 26 de enero, relativa al fomento de la convivencia en los centros docentes de Castilla y León.
- Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Respecto a la aportación del Master en el trabajo, me ha sido de gran utilidad los contenidos expuesto en cada una de las sesiones, especialmente los artículos y los apuntes del tutor de este TFM, Manuel Montañés.

Además he recurrido a conocimientos provenientes de la disciplina académica por la que soy graduada. Como Educadora Social una de mis competencias es la de mediar, y gracias a este trabajo, las prácticas y el master , mi objetivo era potenciarla.

MARCO TEÓRICO DEL CONFLICTO Y DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

En este apartado abordaré, los aspectos del conflicto, y la conflictividad escolar, en los que interviene la mediación escolar, además de la figura del mediador como parte esencial para que la mediación se pueda llevar a cabo. Para ello me baso en una serie de autores relevantes que han estudiado la mediación escolar.

El conflicto

El conflicto, es algo inherente en las personas, sin él no se podría iniciar una mediación, aunque no todos los conflictos se pueden solventar mediante la mediación.

Iborra e Iriarte (2012), consideran que los conflictos pueden deberse a un cruce de intereses, que debido a las prioridades de cada cual se ven de manera distinta, por un deterioro de la relación,...etc. La gran mayoría de los autores coinciden en que la mediación no puede llevarse a cabo cuando hay un desajuste de poder entre las partes implicadas existiendo temor por parte de alguna de las partes hacia la otra.

Jones y Bodtker (2009), en los casos de violencia, independientemente de si se han utilizado armas o no, en casos de drogas, acoso, algunas de las partes tiene alguna incapacidad emocional o psíquica que distorsione la realidad de los hechos, no sería viable la vía de la mediación para resolver el conflicto.

Según Montañés, y Ramos (2012), el ciclo del conflicto desde el enfoque socio-práxico sería el siguiente:

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Tanto la emergencia de los conflictos sociales, como los espacios de convivencia pacíficos, seguirán el siguiente ciclo:

1. Acoplamiento perceptivos motores entre sistemas reflexivos.
2. Recepción de estímulos, valoración e inferencia de sentido de acuerdo al principio de reflexividad: ver al mismo tiempo que se construye lo que se ve, y, por ende, viendo a otro que ven lo que uno ve, emergiendo, de esta forma, el efecto de externa realidad objetiva.
3. Clausura organizacional y auto-creación práxica del sistema. Emisión de respuesta.
4. Proceso de compatibilización de realidades (construcción de sintonías con otros sistemas reflexivos de acuerdo al sentido inferido y difusión).
5. Concatenación de acciones-respuestas y valoraciones que implican a nuevas redes.

Según estos autores todo sistema humano vive en permanente desequilibrio sistémico (del caos al orden) en busca de estabilidad, por tanto, cabe entenderse que tanto la construcción de paz como la regulación del conflicto social precisará que los sujetos sean capaces de elaborar estrategias e implementar acciones, aptas para fomentar la atención de las necesidades del conjunto de la población de manera sinérgica, lo que conllevará la configuración de morfologías convivenciales pacíficas en los diferentes espacios de cohabitación o interrelación humana.

La educación secundaria se le ha dado carácter obligatorio, obligando a permanecer hasta los 16 años a personas que, tal vez, no quieren hacerlo, dando lugar a tensiones, conductas inadaptadas y a la no aceptación de normas y rutinas que hay que llevar a cabo en los centros educativos. Esto está originando en el alumnado problemas de indisciplina y en algunos casos de violencia entre iguales o hacia el profesorado. El

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

conflicto escolar en sí existe desde siempre, la noticia es el interés público que se tiene por aquello que sucede en los centros escolares (San Martín, 2003).

Creo que es algo esencial, la instauración de un sistema de normas de convivencia adecuado, proporcionando a todas las personas involucradas en la Comunidad Educativa que se vean como personas con derechos y deberes.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

El conflicto Escolar.

Para afrontar los conflictos en los que hay violencia es necesario que se realicen procesos metodológicos diferentes de la mediación escolar. En la actualidad, hay más visibilidad sobre casos de acoso escolar, llegando a reconocerlo como una realidad que dificulta e impide que se desarrollen los objetivos educativos, afrontándolo desde una perspectiva teórica y práctica.

Por ello la mediación escolar no puede intervenir en estos casos, aunque sí que podría hacerlo de manera preventiva.

Opino que sí que podría intervenir la mediación en casos de violencia escolar tratando a las partes primero por separado, y aportando a la víctima la suficiente seguridad en sí misma y en la mediación como para que acuda a la misma.

Además del carácter preventivo que mencionan los diferentes autores enseña a los alumnos qué es la mediación y para qué sirve, aportándoles las suficientes herramientas y habilidades, para poder desenvolverse en situaciones conflictivas pudiendo así gestionar adecuadamente sus emociones, estoy segura que los casos de acoso escolar disminuirían.

Según Ortega y del Rey “la mediación escolar es un proceso de ayuda en una situación de reciprocidad psicológica que la violencia descarta” (2003:105). Debido a ello, el alumno que ejerce la violencia (agresor) podría acrecentar su dominio sobre el alumno agredido (víctima). Aunque esta autora, señala que si se hubiese logrado parar la violencia existente entre ambas partes y estas mismas quisieran asistir a un proceso de mediación de forma voluntaria, sí que se podría iniciar el proceso.

Comprendo entonces que; los centros educativos tienen que ser un lugar en el cual la convivencia se óptima, y para que esto sea así, en ocasiones se necesitan una serie de

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

herramientas y medios para solventar los conflictos que se generan en el día a día y que no se resuelven de forma espontánea.

En inglés existe el término “bullying” para abarcar los problemas actuales en la escuela, en España este término lo usamos para referirnos al conflicto concreto de acoso escolar entre iguales.

Sin embargo es nuestro país no tenemos una palabra que recoja los problemas actuales de los centros escolares, usamos los términos de violencia (verbal, física y psicológica muy graves), agresión e indisciplina (comportamientos y conductas inapropiados). En este último se enmarcan los conflictos más comunes en los centros escolares. (San Martín, 2003).

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

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

Formas de enfrentarse al conflicto

Según Lederach (2000:25-26), hay cinco tipos de respuesta ante los conflictos:

- **Competir:** se centra en lo que uno quiere. Busca lograr sus metas sin tener en cuenta las necesidades de los demás ni si la relación que mantiene con ellos va a continuar. Es una mentalidad de ganar, perder. Es ventajoso para situaciones en las que:
 - Hay que tomar decisiones vitales.
 - En las que se efectúan instrucciones.
 - En las que es necesario protegerse, abuso de poder.

- **Acomodación – Ceder:** en este caso se trata de mantener la armonía y las relaciones, el conflicto es fatigoso, la respuesta que se da en estos casos es la de inhibirse, dejando que la otra persona logre lo que se pretendía. Es ventajoso para situaciones en las que:
 - Personas ajenas al conflicto lo resuelvan de manera eficaz.
 - El conflicto es más importante para una de las partes que para la otra.
 - Cediendo una de ellas para que la otra satisfaga sus necesidades.
 - Cuando continuar con el conflicto llega a superar a la persona.
 - Para salvaguardar la armonía es importante.
 - Para que se experimente y se aprenda de los errores.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

- Evitación: el conflicto sigue presente pero ninguna de las partes hace nada por resolverlo, sino que, dejan que el tiempo pase. Es ventajoso para situaciones en las que:
 - Un conflicto es trivial, o hay otros que son más importantes de resolver.
 - No hay posibilidad de atender los intereses.
 - El daño que genera enfrentar el conflicto no genera ventajas en la relación, sino todo lo contrario.
 - Es necesario dejar que pase el tiempo y se enfríen las cosas, para disminuir las tensiones.
 - Recopilar la información necesaria antes de tomar una decisión precipitada.
- Negociación: en este caso lo que se hace es buscar puntos que se tengan en común y ceder ambas partes para ganar algo los dos. Es ventajoso para situaciones en las que:
 - Cuando los logros son importantes para ambos.
 - Cuando son trabajadores que quieren lograr lo mismo.
 - Alcanzar acuerdos necesarios para situaciones complejas.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

- Cooperación: los implicados en el conflicto colaboran con el fin que todas las partes logre alcanzar sus intereses, siendo una actitud de ganar-ganar. Es ventajoso para situaciones en las que:
 - Cuando lo que se busca es aprender.
 - Para contribuir diferentes perspectivas a otra persona para solucionar un problema.
 - Para tratar con las emociones que influyen e interfieren en las relaciones interpersonales.

Estos modos de afrontar el conflicto van a estar influidos por la actitud de las personas ante los conflictos y la importancia que le otorga al momento en el que se genera el conflicto, y la cultura por la que se guía el centro educativo. Por ello, es necesario un programa para formar a los alumnos y que sean ellos mismos los mediadores, de esta forma la participación en la resolución de los conflictos que existen en sus centros sería mayor.

Modelos para contraponer el conflicto escolar.

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

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Modelo Normativo o punitivo-sancionador:

Es el más tradicional y el más utilizado. Se apoya en que el castigo impuesto al alumno le lleva a no volver a actuar de manera inadecuada y además muestra a sus compañeros las posibles consecuencias de este tipo de actos. La convivencia escolar que se fundamenta en este modelo se basa en un enfoque reglamentista. Este modelo se caracteriza porque da el poder de gestión del conflicto a una tercera parte no involucrada en el problema y estipula unas normas de convivencia en los documentos de regulación del centro que señala las faltas, sanciones y el poder sancionador de la parte autorizada en la gestión del conflicto. También tiene sus límites en cuanto al agresor. No se consigue una modificación de la conducta, ya que no está probado que la sanción en sí misma sea suficiente para suprimir una conducta violenta o indisciplinada. En cuanto a la víctima, se la deja sola, desamparada y expuesta a posibles represalias por parte del agresor como un acto de agravio por el castigo aplicado. Tras este tipo de modelo se suele encontrar un grupo de conductas provenientes de las personas que ejercen el poder, que en vez de fomentar la gestión del conflicto, la empeoran. (San Martín, 2003).

Modelo Relacional:

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

En cuanto a sus límites cabe destacar que es un procedimiento que no es fácil llevarlo a cabo en centros educativos, ya que la estructura de estos centros no favorece de manera suficiente el diálogo y la comunicación, además supone tiempo, energía, dedicación, y

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

capacidad de mediación, conductas que no siempre son fáciles de desarrollar. (San Martín, 2003)

Modelo integrador:

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

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

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

La mediación escolar es una realidad cada vez más habitual en los centros educativos.

Distintas definiciones, coinciden en que se trata de un método de resolución pacífica de conflictos, por lo que el aprendizaje de este servicio/recurso fomenta cultura de paz además del desarrollo de competencias sociales que permitan relacionarnos mejor. Ofreciendo así, valores que faciliten la convivencia.

Resolver conflictos implica salvar los intereses que se esconden detrás de éstos. Este cambio de modelo de resolución de conflictos, exige que se trabaje directamente con

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

las personas, en vez de tomar decisiones sin contar con ellas. Es en gran parte la faceta educativa la que justifica la creación de servicios de mediación en los centros, ya que no solamente pueden ser de utilidad para gestionar mejor los conflictos en los centros educativos si no que permita a todos tener una respuesta asertiva a los conflictos incluso fuera del centro escolar.

Lo ideal es que el centro escolar ponga en marcha el servicio de mediación, estableciendo un programa de formación dirigido al alumnado, a las familias, al personal no docente y al profesorado, con el objetivo es enseñarles cómo realizarla.

Introducir un servicio de mediación no significa que deba eliminarse el reglamento de régimen interno, sino que este incorpore este servicio. Así conseguimos que el alumno/a siga unos procesos que le ayuden a comprender la gravedad de sus acciones y sus repercusiones tanto grupal como personal y a encontrar por sí mismos soluciones.

Es difícil encontrar una definición que sea aceptada por la mayoría de autores que estudian la mediación escolar, ya que estos no entienden este fenómeno del mismo modo.

Sí bien la esencia de la mediación en cualquier caso es siempre la misma.

Para Farré es “un proceso de resolución de conflictos privado, confidencial y voluntario, que permite que las partes implicadas puedan comunicarse entre sí, expresando, entre otros, sus puntos de vista, argumentos, intereses, necesidades o expectativas y llegando, en su caso, a acuerdos mutuamente consentidos, acompañadas por un tercero imparcial, la persona mediadora, quien actúa como facilitadora del acuerdo y que vela por su legítimo funcionamiento, creando así un espacio de diálogo en el que prevalezcan la equidad comunicativa, la seguridad, la libertad y la igualdad entre las partes” (Farré, 2006: p. 119).

Además, considera que esta definición se puede utilizar en otros aspectos, como el familiar, el laboral o el comunitario.

Otro autor Jares considera que la mediación escolar se puede definir como: “Un procedimiento de resolución de conflictos que consiste en la intervención de una tercera parte, ajena e imparcial al conflicto, aceptada por los disputantes y sin poder de decisión

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

sobre los mismos, con el objetivo de facilitar que las partes en litigio lleguen por sí mismas a un acuerdo por medio del diálogo” (Jares, 2006:p. 111).

Puy (2007), tras analizar distintos conceptos de mediación escolar considera que todos ellos tienen en común los siguientes rasgos: son procedimientos, que solucionan conflictos entre al menos dos partes, con un acuerdo que sea justo y legal para ambos, consiguiendo establecer un clima de diálogo moderado por un mediador que ha de ser imparcial y provisto de autoridad moral y privado de una autoridad dominante.

Torrego (2003 y 2006) destaca que las definiciones de mediación escolar tienen en común que todas ellas son consideradas como procesos donde las partes en conflicto buscan una solución por sí mismas contando con la intervención de un tercero, el mediador, el cual ha de ser imparcial y debe respetar al igual que los protagonistas la confidencialidad que este proceso requiere.

Desde su punto de vista de mediador, Ortega y del Rey (2003) considera que la mediación es: “La intervención, profesional o profesionalizada, de un tercero experto en el conflicto que mantienen dos partes que no logran, por sí solas, ponerse de acuerdo en los aspectos mínimos necesarios para restaurar una comunicación.”

Sin embargo, no es imprescindible que esta intervención concluya con el logro del amor o la amistad íntima, que será bienvenida si así sucede sino, simplemente, con el reconocimiento de la responsabilidad individual de cada uno en el conflicto y con el acuerdo sobre cómo actuar para eliminar la situación de crisis con el menor daño psicológico, social o moral para ambos protagonistas y sus repercusiones a terceros afectados.” (p. 93).

Munné y Mac – Cragh definen la mediación como: “Un proceso de diálogo que se realiza entre las partes implicadas con la presencia de un tercero imparcial que no debe influir en la resolución del conflicto pero que facilita el entendimiento entre las partes. El poder recae en el diálogo entre las partes.” (Munné y Mac – Cragh, 2006: p. 13).

Y, por último, para finalizar el concepto de mediación escolar desde el punto de vista del mediador, se ha de contar con la definición propuesta por San Martín quien afirma que es: “Un procedimiento en el cual un tercero neutral, que no tiene facultades de decisión, ayuda a las partes a resolver sus conflictos. El mediador favorece el

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

comportamiento de colaboración entre las partes y les ayuda a encontrar soluciones ventajosas para todos, a partir del control de la información. En este caso, quienes resuelven son las partes.” (San Martín, 2003: p. 52)

Como conclusiones a las definiciones anteriormente expuestas, desde la posición del mediador tienen puntos comunes, los cuales se consideran fundamentales en la mediación.

La mediación es un proceso de participación voluntaria en el que una tercera persona imparcial, guía a las partes en conflicto a encontrar la solución más beneficiosa para ambas.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Tipos de mediación escolar

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

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

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Mediadores

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

- Voluntariedad
- Propuesta de los profesores
- Que no sean delegados de clase
- Etapa y curso en la que se encuentran
- Complementariedad de sexos, diferencias étnicas.
- Alumnos con buenos resultados
- Alumnos con problemas de comportamiento, siempre que no sean gravemente significativos.
- Capacidades y habilidades para prestar este servicio. (San Martín, 2003, p.141)

No es necesario que se cumplan todos los criterios descritos, son orientativos. Sin embargo sí que es significativo es que los mediadores entre alumnos sean de cursos superiores o de otras clases. (San Martín, 2003)

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Práctica de la mediación escolar

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

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

Según San Martín (2003) los anteriores son los pasos que debería darse para dotar a un centro educativo de las herramientas, y de la formación necesaria tanto al alumnado como al profesorado a la hora de llevar a cabo un programa de mediación escolar.

En contraposición relatare a continuación la experiencia que he vivido en el centro educativo en el que he realizado las practicas del master.

Durante mis prácticas en el I.E.S José Rodríguez Lozano de Valladolid, la mediación escolar es en el primer ciclo de educación secundario, es decir, en primero y segundo de la E.S.O, y los alumnos no son mediadores, sino que son alumnos ayudantes.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Dado que, para organizar y coordinar la convivencia entre alumnado solo contaban con una profesora durante tres horas semanales las nociones que se dieron a estos alumnos sobre mediación fueron más bien escasas. Los alumnos ayudantes son dos por clase. Uno de ellos es elegido por los compañeros y el otro por el tutor del curso.

La escasa formación y recursos, la persona encargada no posee ningún tipo de formación en materia de resolución de conflictos, la formación trasladada a los alumnos es muy básica, no llegando así a formarles como mediadores sino como ayudantes, siendo su cometido el evitar que haya conflictos en clase. Y en el caso de que les haya avisar al tutor o al profesor correspondiente.

En ningún caso, había ningún tipo de coordinación con la asociación de padres-madres, limitando la interacción de los padres/madres a la hora de ejercer de mediadores en el propio centro educativo.

En teoría los alumnos ayudantes para poder serlo, requieren la capacidad para identificar el comportamiento y la conducta que se les presenta, tanto en los demás como en ellos, es decir necesitan reconocer y dar nombres a las emociones que ellos mismos sienten, teniendo una buena gestión de las mismas, porque solo de este modo podrán empatizar con el resto.

Esto no quiere decir que así se cumpla en los centros educativos, ya que, por lo visto los alumnos ayudantes elegidos entre los iguales, han transformado dicha elección en un concurso de popularidad.

Proceso de la Mediación

No es posible fijar un número de sesiones exactas para la resolución de un conflicto, sin embargo, lo más común es que en problemas sencillos con una a tres sesiones sean suficientes y las que son un poco más complicadas entre ocho y diez. Entre ellas es recomendable dejar un intervalo de tiempo para que las partes puedan ir reflexionando sobre lo tratado en la sesión y así poder cambiar sus actitudes, comportamientos, sentimientos e ideas acerca del conflicto a tratar.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

→ Fase Previa

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

Por eso, creo firmemente, como he mencionado anteriormente, que los centros educativos deben contar con un departamento, o con un servicio específico de mediación al centro, que se mantenga imparcial a los conflictos ocurridos, no impartiendo clase a los alumnos en ninguna materia ya que en ocasiones son los propios docentes los que ejercen de mediadores, y así lejos de ayudar/guiar a los alumnos a solventar sus conflictos los pueden llegar a empeorar.

→ ¿Cuándo sería conveniente llevar a cabo la mediación ?

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

→ ¿Cómo debería plantearse los encuentros?

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

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

→ **¿Dónde sería conveniente llevar a cabo los encuentros?**

Es importante el momento de establecer confianza en el proceso que se va a iniciar. La sala en la que se llevará a cabo debe ser confortable para que las partes estén cómodas. Las sillas que no se alejen demasiado unas de otras para que la comunicación sea más fluida. El mediador se colocará en medio.

Tras esto hay que considerar si la mediación es viable. Puede ser que no sea adecuada porque (San Martín, 2003, p.135) :

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

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Ventajas y desventajas de la mediación escolar

Una de las ventajas más significativas de la mediación escolar tal y como se debe plantear, al margen de mi experiencia en prácticas, es que incluye como elemento nuevo en la gestión de los conflictos escolares la presencia de la víctima o víctimas. Al permitir esta presencia se facilita el entendimiento entre el agresor y la víctima, lo que posibilita la obtención de un acuerdo capaz de solucionar el conflicto existente entre las partes.

Este procedimiento supone un reto a la creatividad y trae consigo unos procesos de tratamiento del conflicto muy diferente a las vías tradicionales de disciplina. La idea del castigo, la restitución del honor perdido, el principio de autoridad tienen que convivir con esta nueva interpretación que se asienta sobre la homogeneización e igualdad de status en la toma de decisiones encaminadas a solucionar los problemas interpersonales.

Martinez de Murguía, (1999) señala que algunos expertos consideran que la mayor desventaja de esta técnica es que no tiene en cuenta la diferencia de poder que puede existir entre las partes, y que, por tanto puede inducir a formular acuerdos injustos, para las partes más débiles o desfavorecidas.

Como ventajas la mediación escolar implica:

- Un proceso de responsabilización. Uno tiene que responder ante sí mismo y ante los demás de sus actos o actitudes. Muchos alumnos puede que no lleguen a percatarse de la repercusión de sus actos y tienden a minimizarla.
- Una toma de conciencia de los actos pertenecen a cada uno y que consecuencias tienen sobre terceras personas. La mediación constituye un ejercicio de introspección ayudando a uno mismo dando respuesta a porqués que cada individuo inmerso en el conflicto no sabe responderse por sí mismos. Además, da salida a la culpa proporcionando bienestar en las personas.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

- Un espacio de atención y escucha en el cual se puede plantear los miedos, temores, daños sufridos, peticiones... así se tiene la posibilidad de mermar, mitigar o solucionar algunos de los daños emocionales.
- Un espacio de información en el que se comunica sobre el procedimiento a seguir en la resolución del conflicto.
- Un espacio de reparación ya que la mediación permite que se tengan en cuenta los daños sufridos (físicos, morales, psicológicos...)
- Un espacio para la comunicación en el que cada parte se esfuerza por comprender a la otra persona, se dialoga, en el que la posible mala imagen que uno puede llegar a tener del otro, cambie al darse cuenta de que también tiene aspectos positivos.
- Un espacio para la responsabilización donde se les da la oportunidad de definir y resolver el conflicto de manera positiva, fomentando el diálogo, la comprensión, evitando el rencor, el resentimiento, en definitiva en mejorando la convivencia.

En resumiendo San Martín,(2003, p.120-121) considera que la mediación escolar influye positivamente en:

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

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Más que desventajas, las dificultades con las que son más frecuentes que nos encontremos son (Fernández García, I, s/f):

- Se cuestiona la autoridad del profesorado dado que son los propios alumnos los quienes deciden sobre sus conflictos e incluso sobre trasgresiones a la normativa vigentes.
- El servicio de mediación asumido por un pequeño grupo de personas no impregna la estructura escolar con la fuerza suficiente como para hacerse creíble. Requiere de una cultura escolar que apoye con estrategias diferentes y paralelas la filosofía de base.
- Puesto a que no llegan a ser creíble y se desconocen sus posibilidades y se mantienen las pautas ordinarias de resolución de conflicto, se suelen derivar pocos casos a este servicio
- Si bien es posible y alentador comenzar un programa de mediación en un centro escolar con formación, difusión y un principio de organización el primer año de su puesta en práctica, el mantenimiento de la filosofía y sobre todo la estructura es costosa y supone esfuerzo y retomar para no olvidar, esta es una de las grandes dificultades de las innovaciones educativas. Los cambios son lentos y difíciles de arraigar, exigen mantenimiento del servicio, su incorporación en la organización escolar y de su posterior desarrollo como pieza esencial de la cultura escolar. En definitiva tareas de gran complejidad.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Herramientas, técnicas y habilidades básicas

Varias son las técnicas que nos ayudan a la hora de llevar a cabo un proceso de mediación escolar satisfactorio. Algunas de ellas, dependiendo del carácter personal de cada uno ya las tenga interiorizadas y las utilice de manera habitual en su vida cotidiana en su habitual modo de proceder. Quien no las tenga las puede adquirir e incorporarlas a sus conductas y actuaciones.

Las más relevantes para la mediación son las siguientes (San Martín, 2003):

La escucha activa.

Cuando se fomenta un clima que beneficia la intervención en el proceso de mediación, las partes se sentirán más en consideración y participarán de una manera más activa en la comunicación. La escucha activa se refleja por parte del mediador en el entendimiento y su posterior exteriorización de las posturas de cada parte. En esta exteriorización hay que mostrar los sentimientos y la implicación de cada una de las partes en el conflicto del que toman parte. De esta manera las partes captan que el mediador entiende y comprende la postura de cada uno de ellos. Esta habilidad se desarrolla por medio de acciones tales como:

- **Animar:** mostrar interés de manera verbal y no verbal por aquello que se nos está informando por las personas implicadas. Es decir, preguntas abiertas que favorezcan un clima de acercamiento: ¿Cómo estás?, ¿Qué opinas sobre...?
- **Aclarar:** A veces los mensajes que recibimos pueden presentar alguna contradicción o poca coherencia entre los hechos relatados, por ello debemos aprovechar para solicitar aclaraciones ya sea a través de preguntas o con frases del tipo: “No sé si te he entendido bien, has dicho que...”

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

- Reflejar: Se manifiesta en expresar con nuestras propias palabras los sentimientos que percibimos en los mensajes exteriorizados. No hay que valorar si las emociones son las adecuadas o no, ni en hacerle saber si sentimos o no lo mismo que él o ella, sino que lo que buscamos es asegurarnos de que hemos interpretado de una manera correcta sus emociones.
- Parafrasear. Con el parafraseo se busca expresar con nuestras propias palabras las principales ideas, pensamientos y sentimientos de las partes. De esta forma les damos a conocer que hemos entendido lo que nos han expresado sin haber distorsionado el mensaje. Revelamos que entendemos lo que nos están relatando.
- Valorar: mostrar el valor de los sentimientos y experiencias de cada parte.

Asertividad

Según Castanyer, (1996) la asertividad es “la capacidad de autoafirmar los propios derechos sin dejarse manipular y sin manipular a los demás”.

Ser asertivo conlleva saber manifestar y defender las ideas propias y los sentimientos que tiene cada uno esforzándonos hacernos entender frente la otra parte y siendo respetuosos.

La asertividad la lograremos teniendo un lenguaje positivo, es decir, expresando lo que pensamos y queremos sin tener que emplear vocabulario ofensivo, violento, o perjudicial para la otra parte.

Es importante que cada persona sea consciente de que tiene derecho a ser tratada con respeto y también la obligación o el deber de respetar a los demás, a ser tratadas con consideración y a tener sus derechos en cuenta.

Llevando a cabo así, la regla de oro: “Trata a los demás como quieres que te traten”.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

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

Mensajes “yo”, o mensajes en primera persona.

Son los mensajes que cada persona debe decir sobre sí mismo. Siempre utilizándose en primera persona, intentando comunicar de forma no agresiva aquello que les afecta, sus necesidades o deseos personales.

Re-formular

Se trata de dar otra formulación a algo que ya se ha expresado.

Re-encuadrar

Es una técnica que permite poner a las partes en la situación del otro, mediante preguntas abiertas (por qué, para qué, cuándo, cómo y dónde, etc.), para ver las razones que puede tener la otra persona a la hora de tomar ciertas decisiones o actitudes.

Connotar positivamente

Se busca destacar lo positivo de las partes.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Validar o legitimar

Apreciar el esfuerzo, el valor y los sentimientos de la persona que habla, considerando la importancia de sus experiencias.

Estructurar

Ejecutar intervenciones para conservar la estructura y la dirección del proceso.

Las preguntas

- Exploratorias: el mediador las realiza con el fin de conocer el punto de vista de las partes.
- Estratégicas: se hacen para ver “si podemos avanzar en la hipótesis de trabajo que hemos construido, o si por el contrario, hay que desecharla y pensar en otras”. (Francisco Díez-Gachi Tapia) (San Martín, 2003, p.132)
- Circulares: su finalidad es la de meditar significados que hasta el momento no se tuvieron en consideración.

Resúmenes

Consiste en agrupar la información que nos van facilitando, tanto la que se refiere a sentimientos como a hechos. Ofrece a la persona una gran oportunidad para corregir o añadir algo sobre lo que ya se ha expuesto.

Construcción de la historia alternativa

Se realiza a partir de las reflexiones que hayan hecho las partes o el mediador a lo largo del proceso. La mejor historia alternativa es aquella que consiga abrir más puertas para que se pueda negociar. (San Martín, 2003).

Fases de la Mediación

Apoyándonos nuevamente en San Martín, (2003), distingue las siguientes clases dentro del proceso de mediación:

- *“Cuéntame”*: En esta parte cada uno expone su punto de vista y sus sentimientos. El mediador debe escuchar de manera activa para estar atento sobre todo a posibles problemas de relación, ya que es donde suele radicar el problema. Es necesario dejar el tiempo que se necesite.
- *Aclarar el problema*: De mutuo acuerdo se debe identificar el conflicto. Hay que pasar de un lenguaje “yo/tu” a “nosotros”. Se ha de busca la construcción de un marco común. Una herramienta útil en este momento son las reformulaciones.
- *Proponer soluciones*: buscar a través de lluvias de ideas maneras de resolver el problema.
- *Llegar a un acuerdo*: Construir un acuerdo equilibrado, realista, concreto, claro y evaluable. También es conveniente que quede constancia escrita y que se realice un posible seguimiento de lo acordado.
- *Evaluación de los acuerdos*. Es necesario incluir mecanismos para verificar los acuerdos.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

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

FASE	PERSONAS EN CONFLICTO	EN MEDIADORES/AS
<u>Previa</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Relatar el conflicto individualmente. Posiciones y percepción de la situación. - Realizar una descarga emocional. 	<ul style="list-style-type: none"> Situar el conflicto: ¿dónde, cómo, cuándo? - Buscar relaciones, sentimientos, intención de resolver. - Averiguar las demandas para la reparación y las posibles soluciones.
<u>Entrada</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Presentarse y aceptar las normas. 	<ul style="list-style-type: none"> Explicar el proceso y las normas. - Crear clima de diálogo y de confianza. - Dar expectativas
<u>Cuéntame</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Relatar el conflicto y ser escuchado por el otro. - Mantener turnos de palabra. - Expresarse en mensajes Yo: sentimientos y percepciones Personales. 	<ul style="list-style-type: none"> Clarificar: preguntas abiertas y cerradas. - Parafrasear. - Reflejar sentimientos. - Resumir: Estructurar el conflicto y definirlo. Historia. - Pasar del yo/tú al nosotros.
<u>Aclarar el problema</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Separar persona y problema: percibir la estructura del conflicto. - Utilizar mensajes Yo. - Empatizar. - Ponerse al nivel del otro: horizontalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Clarificar: preguntas abiertas y cerradas. - Parafrasear. - Reflejar sentimientos. - Resumir: Estructurar el conflicto y definirlo. Historia. - Pasar del yo/tú al nosotros.
<u>Proponer soluciones</u>	<ul style="list-style-type: none"> -Expresar las demandas, los intereses y las necesidades para una reparación. - Generar opciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Resaltar intereses comunes. - Tener paciencia, creatividad: replantear asuntos sobre los intereses. - Realizar una lluvia de ideas.
<u>Llegar a un acuerdo</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Decidir las soluciones y los acuerdos de compromiso. - Firmar el acuerdo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar la probabilidad de realización. - Redactar en el lenguaje de quien lo ejecutará: entendible y estructurado. - Mantener la imparcialidad en el acuerdo. - Realizar un seguimiento del acuerdo.

PROPUESTA DE INTERVENCION

Introducción

La propuesta de intervención que presento a continuación, pretende resolver el problema de conflictividad que existe en los centros educativos.

Cierto es que no en todos los centros existe el mismo grado de conflictos, pero como he dicho anteriormente, el conflicto forma parte inherente de la vida de las personas, en mayor o en menor medida siempre hay conflictos.

A continuación planteo diferentes bloques, con el fin de desarrollar diferentes habilidades y competencias sociales necesarias para llevar a cabo un proceso de mediación escolar.

Esta forma de resolución de conflictos es la más adecuada, ya que se puede trabajar de manera continua la comunicación de las partes implicadas en los conflictos, además llevándolo a un carácter preventivo no tienen por qué ser solo las partes que se hallen inmersas en un conflicto las que necesiten mejorar la comunicación si no que todo el alumnado podría beneficiarse de este fomento de habilidades y competencias sociales, para en su día a día, tanto en los centros educativos como fuera, evitando así malos entendidos que después den lugar a posibles conflictos.

De esta manera y fomentando las habilidades anteriormente mencionadas, se propicia que el alumnado sea consciente, de los beneficios que conlleva el poder dialogar sobre aquellos problemas que les inquietan, con el objetivo de que sean ellos mismos los que lleguen a un acuerdo.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Formándoles en la mediación , adquirirán ciertas competencias para que, de darse conflictos no muy graves, o , en el hipotético caso de no haber ningún tipo de conflicto, les sirva como carácter preventivo, y en el día que tengan algún conflicto sepan cómo reaccionar, y como gestionar el mismo.

El programa lo divido en tres bloques, en los que se trabajaran las habilidades y las competencias sociales, el conflicto, y la formación del alumnado y docentes mediadores, siempre guiados por una figura profesional especialista en el área como lo son los Mediadores.

Los bloques son los siguientes:

1. Bloque 1. Habilidades y competencias sociales
2. Bloque 2. El conflicto
3. Bloque 3. Formación de mediadores

Objetivos de la propuesta

→ Objetivo general:

Iniciar la implantación de la mediación escolar en el centro educativo.

→ Objetivos específicos:

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

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Contextualización

Esta propuesta de intervención de mediación escolar, está enmarcada en un centro de educación secundaria obligatoria (E.S.O), en el cual tanto el profesorado como el alumnado puedan participar en el desarrollo de manera voluntaria y activa,

Debido a la finalidad, dicha propuesta se puede llevar a cabo como programa preventivo, y también centros en los cuales ya exista un índice elevado de conflictividad social.

Destinatarios

Profesorado y alumnado de educación secundaria junto al equipo directivo del centro.

Debido a la diferencia de edad entre el alumnado y el diferente desarrollo cognitivo entre los primeros cursos y los últimos, la línea de actuación debe ser diferente por lo cual la desarrollaré en ciclos tal y como el sistema formal de educación está dividido:

- Primer ciclo: 1º y 2º E.S.O.
- Segundo ciclo: 3º y 4º E.S.O
- Bachillerato.

Metodología

La metodología escogida es sostenible ya que desde el punto de vista temporal, se busca una repercusión a largo plazo.

Por un lado, la visión de grupo que contiene es participativa y activa, ya que las actividades y la organización de ellas deben ser realizadas de manera coordinada y cooperativa de manera conjunta entre el alumnado y el profesorado, prestando mayor atención en las actividades que se llevaran a cabo como proceso de aprendizaje de los aspectos más relevantes a tratar.

Por otro lado tiene carácter personalizador, ya que es un aprendizaje basado en cada persona, adaptándose al ritmo, características, necesidades y objetivos del alumnado.

También cuenta con una metodología transmisiva ya que, aunque la presente propuesta se lleve a cabo en un centro escolar, la intención es que las técnicas aprendidas a lo largo de la implementación del programa, lo puedan llevar a cabo en otros contextos en los que se encuentran los menores, como el familiar o con su grupo de iguales fuera del ámbito escolar.

Es necesario añadir que cuenta con carácter preventivo, puesto que en aquellos centros educativos o cursos en los que no existan conflictos de manera continuada, contribuye a que siga siendo de ese modo, trabajando los diferentes aspectos necesarios para la buena convivencia del centro.

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

Contenidos y relación con los bloques de trabajo

El primer paso, se realiza dando una pequeña orientación al profesorado sobre la mediación escolar, centrandó el foco de interés en las técnicas y las etapas de la mediación escolar.

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

- ❖ Habilidades y competencias sociales
 - Escucha activa
 - Mensajes yo
 - Emociones
 - Empatía
 - Autoconcepto/autoestima
 - Prejuicios y estereotipos
 - Comunicación verbal y no verbal

- ❖ El conflicto

- ❖ Formación y selección de alumnos mediadores.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Una vez ya se ha empezado a trabajar las habilidades sociales anteriormente citadas, se introduce como detectar el “conflicto” y las actividades para trabajar sobre el mismo.

De forma simultánea, se trabajará formando al alumnado y profesora destinado a ejercer el papel de mediadores.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Actividades

Bloque 1. Habilidades y competencias sociales

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

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

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

- ¿Qué hay a mí alrededor?

Se comenzará la sesión pidiendo a los alumnos que cierren los ojos y escuchen con atención todo lo que hay a su alrededor.

El viento, la lluvia, a los compañeros de otras clases, el roce de la ropa etc., se les dará tiempo suficiente para que lo apunten en una hoja y después se pondrá en común.

- Completa los mensajes yo.

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

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

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

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

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

- Iniciando el día.

Cada día al empezar las clases cada niño irá diciendo el sentimiento con el que se siente identificado en ese momento o en ese día concreto.

Opcionalmente podrá ir diciendo las razones por las que se siente así, esto último irá relacionado con el siguiente contenido que es la “empatía”.

- ¿Cómo crees que se siente...

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

- Así soy yo.

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

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

- La importancia de la comunicación.

Se forman parejas en la clase dándose la espalda el uno al otro.

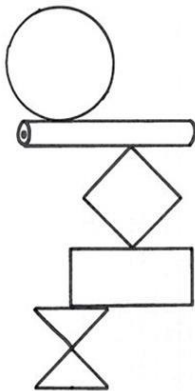
Uno de los miembros de la pareja estará mirando a la pizarra, donde pegaremos un dibujo grande bien visible. La otra persona no podrá verlo, se le dará tres hojas y un lápiz.

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

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

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

Ejemplo de dibujo:



Una vez finalicemos la actividad, podremos en común como nos hemos sentido:

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

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

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Bloque 2. El conflicto

Mesa redonda, sobre qué es y que entendemos por conflicto

Definimos conjuntamente el concepto de conflicto

Breve explicación teórica sobre el conflicto y su dinámica

Test: ¿cómo te afrontas tú a los conflictos?

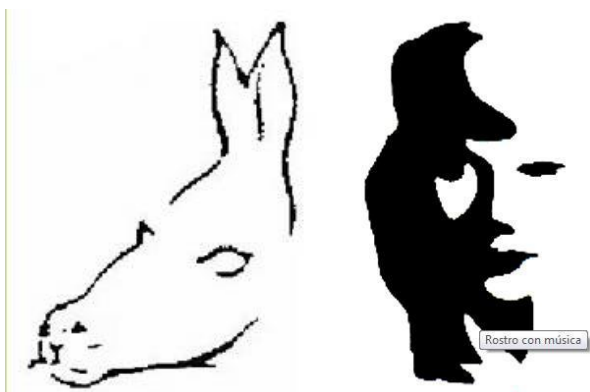
Actividad sobre las percepciones: ¿qué ves?

“Los ciegos y el elefante”

A la hora de llevar a cabo una actividad tras la explicación teórica sobre qué es un conflicto y de la dinámica que se puede desarrollar, es oportuno la del juego de las percepciones.

En él se irán mostrando diferentes imágenes en las que exista un efecto óptico donde el alumnado pueda ver diferentes cosas.

Ejemplo:



Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Bloque 3. Formación de mediadores

SESIONES	CONTENIDOS	ACTIVIDADES
1ª Presentación	<ul style="list-style-type: none">- Presentación del mediador (nombre, experiencias profesionales en el terreno educativo, en el de mediación...)- Presentación del taller de formación.	<ul style="list-style-type: none">- Dinámica de presentación de todos los participantes.- Actividad para conocer las expectativas de los participantes (“La mano”)
2º Hablemos de conflicto	<ul style="list-style-type: none">- Conflicto. Teoría, profundizando más que lo dado en clase (elementos que lo integran)- Estilos de enfrentamiento. Teoría.	<ul style="list-style-type: none">- Documentación- Fichas
3º ¿Cómo se lleva a cabo una mediación?	<ul style="list-style-type: none">- Mediación. Teoría (características, función mediadores, importancia del proceso, fases...)	<ul style="list-style-type: none">- Documentación- Roles- playing de casos en los que se vean las partes afectadas
4º Profundicemos en lo ya aprendido	<ul style="list-style-type: none">- Habilidades y competencias sociales. (Completando aún más lo ya aprendido)- Habilidades y competencias sociales. (Completando aún más lo ya aprendido)	<ul style="list-style-type: none">- Dinámicas- Actividades
5º Experimentemos con	<ul style="list-style-type: none">- Proceso de mediación. Pasos a seguir (entrevistas individuales, presentación	<ul style="list-style-type: none">- Documentación- Fichas entrevistas.- Roles-playing.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

mediación	y reglas del juego, cuéntame...)	(Esta sesión se trabajará a través de roles-playing y se facilitará fichas/guiones con los pasos a seguir en cada fase).
6º ¿qué puede pasar durante una mediación?	<ul style="list-style-type: none">- Condiciones previas favorables.- Qué tipo de mediador debe haber en cada conflicto.- Problemas que pueden aparecer durante el proceso.- Errores comunes de los mediadores a evitar.	- Documentación teórica.
7º Cerrando el proceso	<ul style="list-style-type: none">- Acuerdos- Informe del mediador	- Fichas/plantillas (Anexos 1 y 2).

Aclarar que estas actividades en el primer año de implantación serán para todos los cursos por igual y una vez la propuesta vaya avanzando se dividan por ciclos: 1º y 2º de la E.S.O por un lado, 3º y 4º por otro lado y por último otro grupo con Bachillerato y Formación profesional. Una vez la propuesta avance y tenga la continuidad que busco organizaría las mediaciones en una escala de elección del mediador descendente, esto es cuando un alumno del primer ciclo, o sea 1º o 2º de la E.S.O intervenga como mediador los alumnos del segundo ciclo 2º y 3º de la E.S.O, y cuando sean estos los que necesiten de mediadores serán los de bachillerato y formación profesional los que intervendrán, así podremos enseñar a los más pequeños que la mediación y la resolución pacífica de los conflictos viene siendo ejercida desde los cursos más elevados del centro, creando así ejemplos positivos en cuanto a la conducta.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Los futuros mediadores se presentaran de manera voluntaria al taller de formación, antes se realizará una selección de aquellos que tengan el perfil más adecuado para ello a través de las características que se enumera a continuación:

- Deben contar con la confianza de sus compañeros.
- Deben estar pendientes de que el ambiente en clase sea el más adecuado, fomentado en los demás que todo sea de esa manera.
- Deben de ayudar a sus iguales cuando vean o consideren que tienen algún tipo de problema, sin importarle quien es el compañero que necesita de esa ayuda.
- Deben saber escuchar (oír no es escuchar, se debe escuchar con los cinco sentidos)

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

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

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

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

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

Temporalización

Diariamente se dedicarán 10 minutos al comienzo de la jornada para realizar una pequeña asamblea, en la cual el alumnado exponga como se siente ese día, si le preocupa algo, si tiene algún problema, etc.

Con esto queremos que la clase empiece a verse como un equipo en el cual, se escuchen los unos a los otros y así se les da la oportunidad de que se ayuden entre ellos de manera espontánea, aumentando la autoestima del compañero que comienza el día con ella un poco baja.

Además, se podrá dedicar un rato a volver a hablar sobre las habilidades o competencias trabajadas esa semana.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

El intervalo que marca la frecuencia de realización de las actividades “Habilidades y Competencias Sociales” podrá ser a juicio del profesional de la Mediación que lo esté llevando a cabo, pero es conveniente que no se demore más de una semana entre una y otra.

Lo ideal sería trabajarlas en sesiones de una hora y media para la primera, ya que hay que tener en cuenta la descripción teórica y otra sesión de media hora a una hora, dependiendo de la actividad a realizar y de cómo lo vaya asumiendo el grupo.

Este primer bloque tendrá una duración estimada de 25 a 30 horas.

Las sesiones del segundo bloque “Trabajar el conflicto”, es aconsejable que se lleven a cabo una vez a la semana en sesiones de una hora cada una, ya que es un tema que conlleva mucha dedicación pero que se tiene que trabajar de manera paulatina, para que el alumnado lo vayan interiorizando poco a poco y de manera satisfactoria.

Las tres primeras actividades será necesario realizarlas en una misma sesión ya que tienen una base teórica y están relacionadas. Esta sesión se puede alargar un poco más para no explicarlo con prisas. Este segundo bloque tendrá una duración de unas 8 horas.

Cuando el profesional en Mediación, observe que el grupo ya tiene interiorizado las distintas habilidades básicas, se iniciará la puesta en marcha de la mediación escolar en el aula a través del Bloque III.

Este bloque se refiere a la formación del alumnado y profesorado mediadores que tendrá un tiempo de realización más extenso que los bloques anteriores.

Cada sesión propuesta tiene una duración estimada de 4 horas, cosa que para los alumnos/as del primer ciclo (1º y 2º de la E.S.O) , pueden llegar a ser extenuante llegando a desbordar sus capacidades, con lo cual, se propone que cada sesión se divida en dos días para que su proceso de realización se haga más llevadero y el alumnado a formar no desistan por su densidad.

Por ello, sus 30 horas aproximadas de duración, deberían llevarse a cabo dos días a la semana durante dos meses.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

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

Lo más conveniente es que se lleve a cabo a lo largo de todo el curso para que el alumnado no deje a un lado las habilidades y técnicas necesarias para llevar a cabo una resolución de conflictos basada en la comunicación y el diálogo.

Recursos humanos y materiales

- ❖ Recursos Materiales: Material fungible y no fungible.
- ❖ Recursos técnicos: Proyector, ordenadores, pizarras, altavoces.
- ❖ Recursos humanos:

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

Los tutores de los alumnos serán los encargados de realizar de manera diaria las asambleas con sus respectivas clases, para que se cree un sentimiento de equipo de cooperación unos con otros.

Equipo directivo del centro.

- ❖ Recursos económicos: Este proyecto no supone una gran carga económica al centro educativo.

Evaluación

Durante el desarrollo de la propuesta, en cada sesión realizada se hará un repaso de los días anteriores y se observará si el alumnado ha ido interiorizando las competencias básicas enseñadas.

Los profesores tendrán que ir haciendo un registro de los diferentes conflictos que ocurren en el aula clasificados en tres niveles: grave, moderado, leve (teniendo como referencia las sanciones del Plan de Convivencia del centro).

Al final del curso, se deberá hacer un recuento del registro fijándose si los conflictos han ido disminuyendo durante el curso.

A su vez, el profesorado mediante de la observación directa analizará el clima de trabajo que hay dentro del aula percibiendo si se va consiguiendo una mejora progresiva, lo que indicará la interiorización de la resolución pacífica de los conflictos.

Además, una vez se finalice la implementación de la propuesta se les facilitará al alumnado un cuestionario (post-test) que deberán de realizar (de manera anónima si así lo desean) que recogerá su grado de satisfacción con el proyecto y sus propuestas de mejora.

CONCLUSIONES

A lo largo del documento expongo, recurriendo a referencias teóricas, que siempre ha existido el conflicto y los problemas en los centros educativos, tanto entre alumnos como entre alumno-profesor, ya que como he mencionado, el conflicto forma parte inherente de nuestras vidas, por lo que no iba ser menos en los centros educativos, pero en las últimas décadas se aprecia un aumento de casos de violencia, y a edades cada vez más tempranas.

Por ello, considero importante empezar cuanto antes con proyectos que eviten este tipo de conductas. Este trabajo está centrado en centros educativos de educación secundaria obligatoria, pero se recomienda que comiencen en los colegios de educación infantil y primaria.

La finalidad de este TFM es la de mejorar la convivencia en los centros escolares de una manera dialogante mediante la colaboración de todas las partes implicadas, no teniendo como base de la resolución de conflictos los modelos punitivos que se tienen en la mayoría de los centros educativos de nuestro país, en los que siempre hay un “vencedor” y un “vencido” recibiendo el segundo algún tipo de castigo.

El objetivo es cambiar modelo de “ganador-perdedor” por otro que sea “ganador-ganador”.

Este trabajo no es difícil ponerlo en práctica, si bien, el profesional de la mediación tiene que ser persistente ha de tener paciencia y serenidad ya que probablemente en algunos momentos el alumnado se planteará desistir de formarse como futuro mediador.

Puede ser que el alumnado, sienta abrumado por los muchos contenidos, pero hay que hacerles ver que con trabajo, esfuerzo y un poco de práctica logrará efectuar de manera satisfactoria un proceso de mediación entre sus iguales.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Se espera que además de aplicar la mediación en el contexto escolar, los menores intenten resolver sus conflictos fuera del centro escolar mediante del diálogo y la comunicación. Ello sería señal de que la propuesta está prosperando, siendo los mismos menores lo que consideren que es una medida mucho más efectiva que las peleas, los gritos y los insultos.

Para terminar este Trabajo de Fin de Master, quiero exponer la necesidad de la existencia de profesionales en mediación en los centros educativos, para que así se realicen exitosamente los planes y proyectos enmarcados dentro del Proyecto Educativo del Centro.

BIBLIOGRAFÍA

- Araujo, I., Jarabo, I., y Vázquez, J.M., (2004), *Problemas de Conducta y Resolución de Conflictos. Pautas de actuación*, Vigo, España, IdeasPropias.
- Caruana A., (Coord.) (2010). *Aplicaciones avanzadas de la psicología positiva*. Alicante, España, HISPANIA.
- Casamayor, G. (Coord..) (1998), *Como dar respuesta a los conflictos: La disciplina en la enseñanza secundaria*, Barcelona, España, Graó.
- Comisión Europea (2015). Portal Europeo de E-Justicia, Mediación. Recuperado el 7 de Junio 2016 de https://e-justice.europa.eu/content_mediation-62-es.do
- Conforti, F. (2009). La mediación en España. Recuperado el 7 de Junio 2016, de http://www.mediate.com/articles/la_mediacion_en_espana_2009.cfm
- Comisión Europea (2015). Portal Europeo de E-Justicia, Mediación. Recuperado el 7 de Junio 2016 de https://e-justice.europa.eu/content_mediation-62-es.do
- Gobierno, D, E. (2007). Real Decreto 661/2007, de 25 de mayo, por el que se regula la actividad de producción de energía eléctrica en régimen especial. *Boletín Oficial del Estado*, (126).
- De Estado (2006). Real Decreto 8/2006, de 16 de febrero, por el que se crea el Observatorio para la Convivencia Escolar de Castilla y León.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

- García, M. (2005). Actividades para el aula. Programa Nacional de Mediación Escolar. Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (Brasil).
- Ianni, N. (2003). La convivencia escolar: una tarea necesaria, posible y compleja. *Ciudadanía, democracia y valores en sociedades plurales*, (2).
- Inglés, C.J, (2003), *Enseñanza de habilidades interpersonales para adolescentes*, Madrid, España, Pirámide.
- Montañés Serrano, M., & Ramos Muslera, E. A. (2012). La paz transformadora: una propuesta para la construcción participada de paz y la gestión de conflictos desde la perspectiva sociopráctica.
- Orden EDU/1921/2007, de 27 de noviembre, por la que se establecen medidas y actuaciones para la promoción y mejora de la convivencia en los centros educativos de Castilla y León.
- Orden EDU/52/2005 de 26 de enero, relativa al fomento de la convivencia en los centros docentes de Castilla y León.
- Gobierno, D. E. (2007). Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. *BOE*, 260, 44037-44038.
- San Martín, J.A. (2003), *La mediación escolar. Un camino para la gestión del conflicto escolar.*, Madrid, España, Editorial CCS.
- Torrego, J.C. (Coord.) (2006), *Desde la mediación de conflictos en centros escolares hacia el modelo integrado de mejora de la convivencia*, Barcelona España, Graó.
- Torrego, J.C. (Coord.) (2008), *El Plan de Convivencia: fundamentos y recursos para su desarrollo*, Madrid, España, Alianza.
- Torrego, J.C. (Coord.) (2012), *La ayuda entre iguales para mejorar la convivencia escolar. Manual para la formación de alumn@s ayudantes.*, Madrid, España, Editorial Narcea Ediciones.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

- Torrego, J.C. (Coord.) (2008), *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*, Madrid, España, Narcea, S.A. Ediciones.
- Torrego, J.C. (2001). Modelos de regulación de la convivencia. Cuadernos de Pedagogía. 304, 22-28
- Universidad de Valladolid, (s.f.), Memoria Graduado en Educación Social, Grado de adaptación Bolonia, Versión 5. Escuela Universitaria de Educación de Palencia – Facultad de Educación y Trabajo Social de Valladolid.
- Vinyamata. E., (2003). *Aprender mediación*, Barcelona, España, Paidós Ibérica.
- Visalli, U.O. (2005) *Aspectos psicosociales del conflicto, mediación escolar y maltrato entre iguales (bullying) en centros educativos*. Trabajo de investigación. Universidad de Burgos, Facultad de Derecho.

ANEXOS

Anexo 1. Ficha/plantilla de acuerdo entre las partes.

Nosotros,.....

Y.....

Estamos de acuerdo en resolver el conflicto y para que estos problemas no vuelvan a repetirse en el futuro, nos comprometemos a:

- Debido a nuestro compromiso de confidencialidad nos exigimos mutuamente que:
- De ser necesario, volveremos a revisar los acuerdos en el plazo de
- Al firmar este acuerdo nos comprometemos a llevar a cabo todo lo anteriormente expuesto.

Firma

Firma

Mediadores

Fecha:

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

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Anexo 2. Ficha/plantilla del informe del mediador.

Participantes que intervienen

Las partes :

Nombre y curso : Alumno/a Nombre y curso:
 Profesor/a
 Otros

Mediadores :

Nombre y curso : Alumno/a Nombre y curso:
 Profesor/a
 Otros

¿Quién informo para la mediación del conflicto ?

Nombre y curso : Alumno/a Nombre y curso:
 Profesor/a
 Otros

Sobre el conflicto

Tipo:

- De relación/comunicación: rumores, confusión, malos entendidos o interpretaciones
- Por intereses/necesidades. Por recursos, tener, acceder, prestar: tiempos, espacios, objetos y por la actividad, trabajo o tareas.
- Por preferencias, valores o creencias.

Mediación Escolar en Centros de Educación Secundaria Obligatoria

Breve descripción del conflicto

¿Se llegó a un acuerdo?

SI

NO

Observaciones:

Fecha de inicio:

Fecha de finalización:

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