

**Trabajo fin de grado:**  
**Grado Educación Infantil**

***PROPUESTA DE MEDIACIÓN  
EN EDUCACIÓN INFANTIL***



---

**Universidad de Valladolid**

**Centro: Facultad de Educación Y Trabajo Social Valladolid**

**Autora: Belén de la Cruz Crivelli**

**Tutora académica: M<sup>a</sup> Félix Rivas Antón**

**RESUMEN:**

Con este trabajo se aborda la alteración de la convivencia que existe dentro de un centro escolar, y cómo se podrían introducir algunas mejoras para la prevención de los conflictos en la etapa de Educación Infantil, ya que a día de hoy es nulo o escaso el tiempo que se dedica a este tema.

Para ello, es necesario que se trabaje este aspecto con los niños/as de esta etapa, con las familias y con el profesorado y el centro, utilizando métodos como por ejemplo, programas de convivencia, sesiones dentro de la programación del aula para prevenir los conflictos, etc., y que ellos mismos, vayan adquiriendo ciertos valores y estrategias para resolver sus conflictos sin utilizar la violencia, ya sea verbal o física.

**PALABRAS CLAVE:**

Educación Infantil; conflictos; prevención; resolución de conflictos; mediación.

## **Indice**

1. Introducción.....	5-8
2. Justificación.....	9-10
3. La resolución de conflictos.....	11-17
3.1. Sistemas de resolución extrajudicial de conflictos.....	11
3.1.1. Arbitraje.....	11-12
3.1.2. Mediación.....	12-13
3.2. Mediación como concepto general.....	13-14
3.3. Marco jurídico.....	14-17
3.3.1. Estatal.....	15-16
3.3.2. Autonómico.....	16-17
4. Mediación escolar.....	18-56
4.1. Marco teórico.....	18-37
4.1.1. Ventajas.....	19
4.1.2. Repercusiones.....	19-20
4.1.3. Objetivos de la mediación.....	22-23
4.1.4. Principios.....	23-25
4.1.5. El conflicto.....	26-37
4.1.5.1. Conceptualización.....	26-28
4.1.5.2. Fase de diagnóstico.....	28-33
4.1.5.2.1. Clasificación de las 6W.....	29-30
4.1.5.2.2. Historia del conflicto.....	30
4.1.5.2.3. El problema.....	30
4.1.5.3. Tipologías del conflicto.....	34-37
4.1.5.3.1. En función del contenido.....	34-35
4.1.5.3.2. En función del tamaño.....	35
4.1.5.3.3. En función del interés por el otro.....	35-36

4.1.5.3.4.	En función del lugar en el que se sitúen.....	36-37
4.1.5.3.4.1.	Del sistema o sistémico.....	36
4.1.5.3.4.2.	Del centro o institucional.....	37
4.1.5.3.4.3.	Del aula.....	37
4.2.	Marco jurídico.....	37-42
4.2.1.	Estatal.....	37-38
4.2.2.	Autonómico.....	38-42
4.3.	Procedimiento.....	42-56
4.3.1.	Consideraciones generales.....	42-44
4.3.2.	Proceso de mediación escolar.....	44-46
4.3.2.1.	Fases.....	44-46
4.3.2.1.1.	Colaboración inicial o premediación.....	44-45
4.3.2.1.2.	Análisis de los problemas.....	45
4.3.2.1.3.	Elaboración de opciones posibles.....	45-46
4.3.2.1.4.	Evaluación de las posibles soluciones y toma de decisión.....	46
4.3.2.1.5.	Formalización del acuerdo.....	46
4.3.2.1.6.	Seguimiento y balance.....	46
4.3.3.	Técnicas de resolución de conflictos en la educación.....	46-56
4.3.3.1.	Escucha activa.....	48-51
4.3.3.2.	Asertividad.....	51-52
4.3.3.3.	Mensajes en primera persona.....	52-54
4.3.3.4.	Preguntas orientadoras o circulares.....	54-56

5.	Propuesta didáctica sobre mediación y su prevención.....	57-66
5.1.	Objetivos.....	57
5.2.	Contenidos.....	57-58
5.3.	Temporalización.....	58
5.4.	Sesiones.....	58-65
5.4.1.	Entre padres y profesores/as.....	58-59
5.4.2.	Prevención. Autoestima.....	59-61
5.4.2.1.	Juego del foco.....	60
5.4.2.2.	Juego de las cualidades.....	60-61
5.4.2.3.	El burro.....	61
5.4.3.	Prevención. Cooperación.....	61-62
5.4.3.1.	Sillas musicales no eliminatorias.....	62
5.4.4.	Prevención. Habilidades sociales. “Saber escuchar” y “expresar los propios sentimientos”.....	62-63
5.4.4.1.	El espejo.....	63
5.4.5.	Resolución de conflictos ya creados.....	63-65
5.4.5.1.	Economía de fichas.....	63
5.4.5.2.	Durante el recreo.....	64-65
5.4.5.3.	Entre iguales.....	65
5.5.	Evaluación.....	66
6.	Conclusión.....	67-68
7.	Bibliografía.....	69-70
8.	Anexos.....	71-89

## **1. INTRODUCCIÓN:**

El ser humano es por definición un ser social, esa necesidad que tiene de vivir en grupo le aporta múltiples ventajas, su supervivencia depende de ello. En el grupo el ser humano encuentra protección, satisface sus necesidades, etc., pero esa convivencia en grupo también supone fricciones entre sus miembros, lo cual hace que sean inevitables los conflictos.

Por ello, a lo largo de la historia, el ser humano ha tenido que resolver conflictos que casi siempre se solucionaban de forma violenta. Ya la Biblia, al hablarnos del origen de la raza humana, nos cuenta cómo Caín mató a su hermano Abel por envidia.

En la prehistoria los hombres primitivos se agruparon en hordas y existía competencia y rivalidad entre ellos, y también luchaban con otras hordas por la caza, el territorio y hasta por las mujeres.

En estos grupos humanos se imponía la autoridad de un líder, que coincidía siempre con el individuo más fuerte. Todos le obedecían porque era el mejor cazador, el que imponía por la fuerza su voluntad. De la misma manera solucionaba los conflictos que surgían. Puesto que regía la ley del más fuerte, en cuanto ese líder envejecía y perdía su capacidad de lucha, otro más joven se enfrentaba a él y, si le vencía, normalmente era eliminado o desterrado del grupo. Al igual que ocurre en una manda de animales.

A medida que el hombre evoluciona y su cerebro se va desarrollando, también lo hacen sus habilidades sociales. Comprende que la eliminación del rival no es la solución porque eso debilita al grupo. De modo que se crea una organización social en la que ya no prima sólo la fuerza, sino también la experiencia y la sabiduría, para elegir al líder.

De esta forma se cohesionan los grupos, pero no por ello deja de haber violencia, puesto que la historia de los pueblos es la historia de las guerras que se entablan entre ellos. Y los conflictos interpersonales se solucionan respondiendo a la violencia con más violencia. Sólo la venganza satisface al agredido u ofendido.

Los pueblos de la antigüedad toman conciencia de que la venganza privada da lugar a más violencia y que se produce así una escalada imparable. Por ello, se dotan de leyes, que prohíben a los particulares tomarse la justicia por su mano. Se sustituye así la venganza privada por la venganza pública. El individuo que ha alterado la convivencia será castigado por ello. Pero no se permite ya que sea el ofendido o su familia quien aplique dicho castigo. Se establecen unas penas para cada delito y las autoridades que tienen la exclusividad de aplicarlas. Pero las primeras leyes todavía tienen un componente exclusivo de venganza. El Código de Hammurabi estableció la Ley del Talión (recordemos: “ojo por ojo y diente por diente”). Es un estado en el que el Rey es soberano absoluto y gobierna y dicta las leyes porque su poder proviene de los dioses y que, por tanto es dueño del destino de sus súbditos que le deben obediencia aún cuando dicte leyes injustas.

No obstante, el hombre va tomando conciencia de que debe vivir con sus semejantes en la mejor armonía posible. Aristóteles (S. IV a.C.) reconocía la naturaleza social que comentaba al principio, diciendo que el hombre es un animal social por naturaleza, que necesita de los otros para sobrevivir y por ello depende de la sociedad. Y consideraba que el que fuera incapaz de esta participación común no podía ser más que un dios o una bestia. Para Aristóteles, una prueba de la sociabilidad del hombre es el lenguaje, que necesariamente necesita del otro y que nos diferencia de las demás especies. Es un instrumento de comunicación del que nos ha dotado la naturaleza, que sería inútil y superfluo si no necesitáramos de esa comunicación con nuestros semejantes. Para este filósofo el núcleo originario de la comunidad social es la familia, cuya organización satisface las necesidades de cada día. Una agrupación de familias da lugar a la aldea. Y así varias aldeas se agrupan en la *polis*.

Y así se va configurando la idea del Estado. En la práctica, constituir un Estado sólo es posible si se le dota de un sistema de gobierno, de un marco adecuado de leyes e instituciones que regulen la convivencia y permitan la plena realización de la naturaleza humana y su fin último que es la felicidad. **La justicia** es la virtud que asegura y consolida el orden en la *polis*, armonizando

equitativamente los derechos y los deberes de todos los miembros de la comunidad.

La postura política aristotélica es "naturalista": el Estado es algo natural. No es fruto de un pacto o acuerdo entre hombres, sino que es consecuencia de la propia naturaleza humana. Y su fin es garantizar el bien de los hombres. Y para ello debe crear leyes justas que tiendan a la consecución de ese fin. Y todo estado que no vele por los intereses de los hombres sino por los suyos propios será un Estado injusto.<sup>1</sup>

La postura contraria la enuncia en el siglo XVII Thomas Hobbes. En su obra *Leviatán*, expone su teoría sobre el origen del Estado y el contrato social. Para él, al contrario de lo que opinaba Aristóteles, en el "estado de naturaleza" el hombre vive una guerra de todos contra todos. Su famosa frase «*El hombre es un lobo para el hombre.*» lo expresa así. Pero, al mismo tiempo, este mismo hombre, es un ser racional y tiende a superar el desorden y la inseguridad. Por ello, y sólo para conseguir su seguridad y superar el peligro que el estado de naturaleza supone, los individuos ceden sus derechos en favor de un tercero, surgido de este contrato: el Estado o la República (que él llama "Leviatán"). Pero para que este acto tenga sentido, la cesión de derechos al Estado debe ser definitiva. Los derechos no pueden ser recuperados. El Estado es, por lo tanto, omnipotente. Este Estado soberano es la fuente única del derecho, la moral y la religión. Por tanto, vemos que, según él la sociedad surge de un acuerdo artificial, por temor a los demás y no por su afán de relacionarse con ellos.<sup>2</sup>

En definitiva, el surgimiento del Estado, cualquiera que sea su forma, supone un avance en la resolución de los conflictos entre las personas. Estas ya no

---

<sup>1</sup> <http://cibernous.com/autores/aristoteles/teoria/etica/etica.html> (Política 1253a)

<sup>2</sup> [www.ub.edu/penal/historia/hobbes.htm](http://www.ub.edu/penal/historia/hobbes.htm). (Tomado de FERNÁNDEZ PARDO, C. A. (comp.) (1977): *Teoría política y modernidad*, Buenos Aires, Centro Editor de América Latina.



dirimen sus diferencias directamente, evitándose así la perpetuación de los conflictos y enfrentamientos durante generaciones. Es el Estado, el que se hace cargo de las soluciones de esos conflictos, del castigo a aplicar. Se sustituye así la venganza privada por una venganza pública, mediante la aplicación de la ley y de las penas, es el Estado quién monopoliza la fuerza.

Y de esta forma, con la evolución de las teorías de diferentes filósofos de todas las épocas, se va configurando el Estado moderno, en el cual las leyes pretenden una mayor justicia social, una mayor igualdad entre los ciudadanos y, sobre todo, la defensa del más débil y la reinserción del individuo que altera la convivencia.

Pero la maquinaria de la Justicia es lenta y costosa, y a veces la falta de inmediatez en la solución de los conflictos interpersonales la hacen ineficaz para el fin pretendido, que es mantener la paz social. El número de conflictos que acaban ante los tribunales es cada vez mayor. La consecuencia es que se alargan los plazos de espera para su resolución y además los costes judiciales han aumentado de tal forma que, muchas veces, son desproporcionados con relación al valor económico del conflicto.

## **2. JUSTIFICACIÓN:**

El objeto de este Trabajo de Fin de Grado, se debe a que en mi periodo de prácticas me di cuenta de que las constantes disputas entre niños/as de Infantil, es algo habitual dentro del aula y en el centro escolar. Y debido, quizás, a que todavía no son lo suficientemente maduros para darse cuenta de que un comportamiento incorrecto con otra persona puede tener consecuencias, se le resta importancia a la hora de enseñar cómo deben solucionarse los conflictos, puesto que en la mayoría de los casos, no suelen ser de gravedad, no llegando a abordarse este asunto, ni estableciendo unas pautas marcadas a la hora de solucionar un conflicto en esta etapa de Infantil, al contrario que en cursos posteriores.

Pero, es sabido que la capacidad de aprender que tienen los niños/as de esta edad es increíble y que es la etapa en la que se les empieza a formar cómo deben ser en un futuro, no sólo intelectualmente, sino que también hay que enseñarles normas de comportamiento.

Por eso, veo necesario que entre otros aspectos, una parte fundamental sea llevar a cabo actividades de prevención de conflictos y si llegan a producirse llevar a cabo la mediación, tanto para los alumnos/as, como para los padres, como para los profesores/as del Centro escolar.

Por ello, este trabajo recoge los aspectos de la mediación escolar en todos los niveles de la educación, para poder explicar el proceso que se realiza con este instrumento de convivencia que se ha comenzado a aplicar en los Centros, aunque en el caso concreto de la Educación Infantil haya que matizarlo por las especiales capacidades de los alumnos a los que debe aplicarse.

Ya que la clave fundamental para que un niño/a no solucione sus conflictos mediante la confrontación física, sino intentando comunicarse adecuadamente con el otro/a, hay que enseñarles cómo hacerlo, porque ellos/as tienen la dificultad de no tener una capacidad lingüística apropiada y fluida en la mayoría de los casos, y sobre todo en los primeros años, y para ello, es necesario promover la

cooperación, reforzar la autoestima, desarrollar ciertas habilidades sociales de comunicación, etc., mediante las cuales el niño/a busque un recurso más racional al enfrentamiento.

Este trabajo me resulta de gran importancia en la etapa de Infantil, porque se desarrollan aquellas competencias que deben ser trabajadas tanto en el Trabajo de Fin de Grado como en el Grado de Infantil en general. Estas competencias son las que marcan la diferencia que caracteriza a un profesional entregado a su labor y que es consciente de que durante todo su ejercicio profesional y vocacional, debe actualizarse con nuevos conocimientos y nuevas técnicas para lograr su principal objetivo que es transmitir a los alumnos/as no sólo los conocimientos, sino los valores que forjarán en el futuro individuos que sean capaces de solucionar sus conflictos de forma pacífica. Por tanto deberá trabajar las competencias que enumero a continuación:

- Poseer y comprender conocimientos básicos y algunos de vanguardia en el área de estudio de la Educación
- Aplicar sus conocimientos de una forma profesional y elaborar y defender argumentos y resolver problemas propios del área de estudio de la Educación
- Reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.
- Transmitir información, ideas, problemas y soluciones educativas a un público tanto especializado como no especializado;
- Desarrollar habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

### **3. LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Como apunto en la introducción, en el Estado moderno la resolución de los conflictos entre las personas ha sido una competencia exclusiva del poder público, a través de la Administración de Justicia, aplicando las leyes dictadas por el órgano legislativo correspondiente. Sólo el Estado tenía el monopolio de esta función y eran los Jueces y Magistrados los encargados de aplicar las Leyes que se plasmaban en Sentencias. También eran los únicos competentes para hacer cumplir las decisiones que contenían dichas Sentencias.

En la actualidad se considera que tienen cabida otras formas de resolución de conflictos, sin intervención de los órganos judiciales, siempre que no esté afectado el orden público. Se trata de procedimientos extrajudiciales de resolución de los conflictos, en los que no intervienen los tribunales, o lo hacen únicamente para validar las decisiones tomadas, o bien cuando fracasa esta vía extrajudicial. Naturalmente, la vía extrajudicial debe respetar la legislación vigente.

No hay una única forma de llevar a cabo la resolución de conflictos, pero voy a centrarme en los sistemas de arbitraje y de mediación.

#### **3.1 SISTEMAS DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS**

##### **3.1.1. Arbitraje:**

El arbitraje es un procedimiento por el cual las partes que tienen un conflicto entre sí, ceden a un tercero, un árbitro (o a varios árbitros) la capacidad de decidir sobre la controversia que es obligatoria para las partes. Al escoger el arbitraje, las partes optan por un procedimiento privado de solución de controversias en lugar de acudir ante los tribunales.

El arbitraje responde a situaciones en que las partes enfrentadas no se ponen de acuerdo en la solución más adecuada y deciden encomendar a un tercero la solución de la divergencia, comprometiéndose a cumplir la resolución que este dicte en forma de laudo arbitral. Las partes opuestas que toman parte en un

arbitraje lo hacen de forma libre, expresa y voluntaria. Por tanto, un proceso de arbitraje únicamente puede tener lugar si ambas partes lo han acordado.

Incluso, para prevenir controversias futuras que pudieran derivarse de un contrato, las partes pueden incluir una cláusula de arbitraje en dicho contrato. Una controversia existente puede someterse a arbitraje mediante un acuerdo de sometimiento entre las partes. A diferencia de la mediación, una parte no puede retirarse unilateralmente de un proceso de arbitraje.

El arbitraje puede ser de derecho o de equidad, en función del perfil del árbitro y de los criterios de resolución del conflicto.

- En el arbitraje de derecho, el árbitro es un abogado en ejercicio y se llega a la resolución del conflicto mediante razonamientos jurídicos, es decir, aplicando la norma jurídica que corresponda.

- En el arbitraje de equidad, el árbitro es un experto en la materia objeto del conflicto y emite la decisión conforme usos, costumbres y criterios de justicia.

Por otro lado, el arbitraje puede ser llevado a cabo por uno o por un número impar de árbitros, constituidos, en este caso, como colegio arbitral.

### **3.1.2. Mediación:**

En términos generales, la mediación consiste en el proceso en que ambas partes del conflicto son las que elaboran el acuerdo. Pero puesto que no existe una unanimidad a la hora de encontrar una conceptualización sobre la mediación. Cada autor que lo ha estudiado ha aportado su propia definición, pero quizás la que más se acerca a la realidad sería esta: *Es el proceso en virtud del cual un tercero, el mediador, ayuda a los partícipes en una situación conflictiva a su resolución, que se expresa en un acuerdo consistente, mutuamente aceptable por las partes y escriturada de manera tal que permita, de ser necesario, la continuidad de las relaciones entre las personas involucradas en el conflicto.* (John M. Hayner (ex presidente y fundador de la Academia de Mediadores Familiares de los Estados Unidos).

Por lo tanto, el procedimiento de mediación consiste en una serie de actos en los que un mediador actúa como canalizador de la comunicación entre las partes. El papel del mediador es de acercar las posturas de las partes implicadas en el conflicto para que lleguen a un acuerdo, gestionando por sí mismas la resolución de la controversia en materia cooperativa.

Los acuerdos alcanzados en el acto de mediación se pueden formalizar por escrito y tienen la eficacia de un contrato privado. En caso de incumplimiento, se puede hacer valer ante los tribunales ordinarios.

### **3.2 MEDIACION COMO CONCEPTO GENERAL**

Como señalé en el punto anterior, para tratar de solucionar situaciones conflictivas, surge la idea de la **mediación**, como una sistema de resolución de conflictos más rápido y, por tanto, más barato que los pleitos judiciales. Y con la ventaja añadida de que implica a las partes en la propia solución, para tratar de que ésta sea definitiva o, al menos, duradera.

El origen de la mediación se sitúa en EEUU hacia los años 70. Debido a la gran cantidad de separaciones matrimoniales que se produjeron en esa época, fue necesario buscar un sistema más rápido y eficaz que diera salida a la enorme cantidad de procedimientos contenciosos planteados antes los tribunales. La consecuencia fue que este sistema se reveló como un método mucho más eficaz y económico. El éxito de este sistema hizo que se extendiera rápidamente también en Canadá, donde se instauró la mediación familiar con carácter gratuito a comienzos de los años 80. Y en Argentina se introdujo este sistema en el año 92, como requisito obligatorio previo al proceso judicial.

Por tanto vemos que este sistema nace en el ámbito de los conflictos familiares y es donde primero se aplica con notable éxito.

En Europa el Comité de Ministros del Consejo de Europa emite la **Recomendación nº R (98) 1**, dirigida a los Estados miembros recomendando la introducción de este método alternativo de resolución de conflictos para lograr

que se garanticen o aseguren las futuras relaciones interpersonales, haciendo hincapié en las relaciones personales entre padres e hijos.

La mediación, actualmente, tiene ya una gran tradición en algunos países de la Unión Europea, pero no se ha desarrollado por igual en todos los Estados miembros. Algunos se han dotado de un sistema completo de legislación y normas procesales sobre la mediación, mientras que, en otros, ha habido escaso interés en reglamentar estos procedimientos. Sin embargo, en la mayoría de los casos, la mediación es más rápida y, por tanto, más barata que los procesos judiciales. Sobre todo en aquellos países, como España, en los que los tribunales tienen una gran carga de trabajo acumulada y donde la duración media de algún tipo de procedimiento judicial puede ser de varios años.

Y es por ello que, a pesar de las diferencias de legislación dentro de la Unión Europea entre los métodos de mediación y los ámbitos sujetos a ella, este método de solución de conflictos suscita cada vez más interés como alternativa a las resoluciones judiciales.

### **3.3. MARCO JURIDICO DE LA MEDIACION**

Las primeras normas en nuestro ordenamiento jurídico en el campo de la mediación se dictan en el ámbito de los conflictos familiares. En ellas se plasma la idea de que la vida familiar no se termina, ni se disuelve con la separación o el divorcio, sino que evoluciona o cambia hacia nuevas formas de interrelación entre todos los integrantes de la familia y no solo entre los cónyuges.

En este aspecto, la regulación de algunas Comunidades Autónomas se ha adelantado a la regulación estatal.

### **3.3.1. Estatal**

El origen de la legislación estatal actual está en la **Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles**, que daba como plazo tope a los Estados miembros para incorporarla a la legislación estatal, el 21 de mayo de 2011. Esta Directiva se aplica a los pleitos transfronterizos en materia civil y mercantil. Abarca los conflictos en los que al menos una de las partes está domiciliada en un Estado miembro distinto del de las demás en la fecha en la que todas ellas convienen en acogerse a la mediación o en la fecha en que un órgano judicial ordena la mediación.<sup>3</sup>

El principal objetivo de este instrumento jurídico es promover el recurso a la mediación en los Estados miembros. A tal fin, la Directiva establece los siguientes principios:

- Faculta a todo juez para invitar a las partes en un conflicto a que prueben la mediación si lo considera adecuado a las circunstancias del caso.
- Dispone que, si las partes lo solicitan, los acuerdos resultantes de la mediación adquieran carácter ejecutivo, lo cual puede lograrse, por ejemplo, mediante la aprobación del acuerdo por un órgano jurisdiccional o su certificación por un notario público.
- Garantiza que se respete la confidencialidad en el proceso de mediación. Dispone que no se puede obligar al mediador a prestar declaración ante un tribunal sobre lo ocurrido durante el proceso de mediación durante un conflicto futuro entre las mismas partes.

---

<sup>3</sup><http://eur->

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:136:0003:0008:Es:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:136:0003:0008:Es:PDF)  
– Diario Oficial de la Unión Europea de 24.5.2008 pag. I.136/3 a 8



- Garantiza que las partes no pierdan la posibilidad de acudir a juicio como consecuencia del tiempo dedicado a la mediación, ya que los plazos para interponer una acción judicial quedan suspendidos durante el proceso de mediación.

Recientemente, como consecuencia obligada de la Directiva de la U.E. es **la Ley 5/2012, de 6 de julio**, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. En esta ley el Gobierno anuncia un borrador de Reglamento -que ya se ha comenzado a consultar con el sector- con la regulación de los mediadores, que contiene la previsión de un Registro de Mediadores y de Instituciones de Mediación, dependiente del Ministerio de Justicia y coordinado con los Registros de mediación que las diferentes Comunidades Autónomas han ido poniendo en marcha, con distintos nombres y exigencias.

### **3.3.2. Autonómico**

La mayoría de Comunidades Autónomas, haciéndose eco de las Directivas Comunitarias, ya cuentan con su Ley de Mediación: País Vasco, Comunidad de Madrid, Aragón, Islas Baleares, Castilla y León, Principado de Asturias, Galicia, Comunidad Valenciana, Canarias, Castilla-La Mancha y Andalucía y también Navarra, en caso de rupturas con hijos. Y casi todas, excepto Cantabria y Cataluña, han optado por circunscribirse a la mediación familiar, amparándose en la competencia sobre asistencia social recogida en la CE 148.20, entendida según el art. 39 de la CE: protección social, económica y jurídica de la familia, así como protección integral de los hijos y de la madre, en algunos casos.

Estas Leyes de Mediación desarrollan las previsiones de mediación que posibilita el artículo 770 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, en cuanto a la posibilidad de suspender el proceso de separación, divorcio y nulidad, que estipula *“las partes de común acuerdo podrán solicitar la suspensión del proceso de conformidad con lo previsto en el artículo 19.4 de esta Ley, para someterse a*

*mediación*”. Y el citado artículo 19.4 establece los requisitos para poder solicitar la suspensión del proceso (que sea acordada por el Secretario Judicial, que no perjudique al interés general ni a un tercero y que no supere los sesenta días) Y también articulan, en algunos casos, la posibilidad de jurisdicción voluntaria establecida en el art. 158 del Código Civil a fin de proteger al menor.

Concretamente, en Castilla y León existe la **Ley 1/2006 de 6 de abril**, cuyo objeto es regular la mediación familiar a través de la información, promoción, orientación y asistencia a las familias en conflicto con expresa excepción de los casos de violencia y/o maltrato.

En ella se establece el perfil del mediador que: deberá tener formación universitaria en los títulos de Derecho, Psicología, Psicopedagogía, Sociología, Pedagogía, Trabajo Social o Educación Social (o cualquier otra Licenciatura, o tener una Diplomatura de carácter social, educativo, jurídico, psicológico o sanitario) y estar inscrito en el Registro Público de Mediadores Familiares de Castilla y León, además de la realización de cursos o másters impartidos por instituciones autorizadas con un número mínimo de horas lectivas, que en Castilla y León son 300, para posteriormente solicitar la inscripción para poder ser incluido en dicho Registro y ejercer como tal.

En cuanto a los acuerdos a que lleguen las partes, podrán ser presentados ante la autoridad judicial competente.

## **4. MEDIACION ESCOLAR**

### **4.1 MARCO TEÓRICO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR**

El origen de la mediación escolar en España hay que situarlo por primera vez en los años 90. Pero son casos aislados llevados a cabo por profesores con experiencia educativa en otros países, o bien por traslación al ámbito escolar de grupos dedicados a la resolución de conflictos no escolares. Este es el caso del Centro de Resolución de Conflictos Gernika Gogoratuz. En efecto, este Centro, tras años de experiencia en otros ámbitos, sobre todo en educación para la paz, decidió, en 1993, llevar a cabo un programa de tratamiento de conflictos y de mediación escolar en el Instituto de Formación Profesional Barrutialde de Gernika. La experiencia fue positiva puesto que, aunque no se consiguió la resolución de la totalidad de los conflictos planteados, sí se mejoró la relación existente entre las partes en todos los casos. La conclusión fue que, aunque sí hubo algunos casos de rechazo a la iniciativa en un principio, existió buena acogida en general. De hecho, el programa continuó realizándose en los años posteriores y sirvió para que profesionales, incluso de ámbitos extraescolares, se adhirieran a este sistema, que fue extendiéndose por otros centros y localidades.

Por tanto, la mediación escolar propiamente dicha comienza en 1993 en el País Vasco. Se extiende a Cataluña en 1996 y a Madrid en 1997. A partir de ese momento, se extenderá por todo el territorio nacional la utilización de este instrumento de resolución de conflictos, sobre todo en institutos de educación secundaria, pero más tarde también en colegios de primaria e infantil.

La mediación escolar puede aplicarse (y de hecho ya se aplica) en todos los niveles de enseñanza: infantil, primaria, secundaria y universitaria. Conlleva una serie de habilidades que pueden aplicarse en cualquier situación de conflicto. De hecho la escucha activa, la empatía y la búsqueda de alternativas son recursos útiles para tratar muy diversas situaciones que puedan presentarse.

Pero para ello se debe promover la aceptación por parte del profesorado y los equipos directivos de los centros. Debe existir una formación adecuada en el tratamiento de los conflictos, así como de los valores que tratamos de transmitir. También tienen que colaborar las autoridades educativas con medios materiales que favorezcan la creación de los equipos de mediación. Sólo así pueden tener éxito los programas de mediación que se vayan a implantar en los centros educativos.<sup>4</sup>

La mediación en conflictos y más concretamente en el ámbito escolar, se constituye desde sus orígenes como un proceso que se inicia por la existencia de un conflicto entre dos partes enfrentadas entre sí, e incapaces de solucionar sus diferencias, que solicitan la intervención de una tercera persona: El mediador. El mediador es un tercero imparcial que propicia el diálogo, de forma que ambas partes puedan llegar libremente a un acuerdo que les sea de interés y que les permita alcanzar una solución duradera.

Se parte de la base de que las personas se encuentran encerradas en sus proposiciones y posiciones en el conflicto, y gracias a la ayuda de un tercero, al cual no le afecta personalmente la solución por no verse inmiscuido en el conflicto, se genera un nuevo espacio de comunicación. El mediador tiene como misión hacer que las partes expongan sus posturas y traten de comprender las del otro. La solución ha de proceder de las partes en conflicto y no del mediador. Este se limita a facilitar la comunicación y la empatía entre las partes. Se produce así un aprendizaje que ayuda a transformar las ideas y posturas iniciales que enfrentaban a las partes. Vemos, por tanto, que la mediación es un proceso cooperativo para la resolución de conflictos. La idea principal y particular de la mediación es que las partes encuentren una solución, por medios pacíficos, de la disputa que se haya ocasionado.

---

<sup>4</sup> <http://www.edualter.org/material/euskadi/mediacion.htm> (Tomado de Mireia Uranga Arakistain. Experiencias de Mediación escolar en Gernika)

En la actualidad son muchos los centros educativos en todo el mundo que incorporan en sus proyectos modelos que previenen la violencia escolar, basados especialmente en la intervención y en programas específicos de mediación que se utilizan como herramienta rápida y eficaz para la solución de conflictos.

La mediación escolar es un ámbito más particular, dentro del campo de la mediación, que requiere también de una tercera persona neutral que pueda ayudar a las partes en disputas de forma cooperativa, de manera tal que puedan resolver los problemas que los enfrentan. La colaboración y el ámbito distendido y tranquilo deben ser creados por el mediador, de tal manera que consiga reducir la hostilidad existente entre ambas partes. Debe orientar la conversación de modo que sea posible un acuerdo satisfactorio para ambos y que sea posible coordinar un proceso de negociación abierto con las peticiones de las personas involucradas.

La convivencia en el colegio puede considerarse como un reflejo de la convivencia en nuestra sociedad. Los alumnos pasan muchas horas en la escuela en compañía de otras personas con una gran variedad de actitudes, comportamientos, hábitos.... Y ello da lugar a una gran complejidad en las relaciones interpersonales y a que se produzcan conflictos, de cuya gestión, y resolución dependerá la existencia de adecuados climas de convivencia en los centros educativos.

La mediación presenta una serie de **VENTAJAS**, entre las que destacan:

- El alumnado aprende que, de forma pacífica y mediante el diálogo, se pueden resolver los problemas;
- Se trabajan valores como la participación, el respeto, la comunicación, entre otros muchos.
- Alumnas y alumnos también reflexionan sobre su conducta, observan sus emociones y las del resto;
- Contribuye a ir eliminando las relaciones de dominio y de sumisión entre sí.

La aplicación de la mediación educativa en el entorno escolar tiene **REPERCUSIONES** inmediatas, tales como:

- Crea en el centro un ambiente más relajado y productivo.
- Contribuye a desarrollar actitudes de interés y respeto por el resto.
- Ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y del resto.
- Aumenta el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de los conflictos al buscar conjuntamente soluciones satisfactorias para las partes.
- Aumenta la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.
- Contribuye a desarrollar la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa.
- Favorece la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.
- Disminuye el número de conflictos y, por tanto, el tiempo dedicado a resolverlos.
- Ayuda a la resolución de disputas de forma más rápida y menos costosa.
- Se reduce el número de sanciones y expulsiones.
- Disminuye la intervención de personas adultas, que es sustituida por la de alumnos y/o alumnas o por los propios disputantes.

Una de las pioneras en este campo en nuestro país fue la Profesora Mireia Uranga Arakistain quien, a través del Centro de Investigación por la Paz de Guernica puso en marcha la primera experiencia en España de mediación escolar, para mejorar la convivencia en la escuela.

Con las posteriores experiencias de mediación escolar, ya generalizadas en la mayoría de los centros escolares de España, se manifiestan una serie de hechos y de consecuencias objetivas que ponen de manifiesto la mejora la convivencia entre los miembros pertenecientes a este sector y se consideran los **objetivos de la mediación:**

- Se favorece el compañerismo y la preocupación por los demás. No sólo importa el alumno de manera individual, sino que se busca una armonía entre todos los estudiantes de un mismo centro, creando por este sistema lazos interpersonales y de búsqueda de respeto colectivo. Se intenta crear un ambiente más distendido en el centro educativo, y más participativo a la hora de encontrar soluciones en el conflicto. Mejora el ambiente del aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad.
- Sirve para favorecer la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa. Sobre todo entre alumnos y profesores. Se intenta crear un acercamiento entre las partes afectadas por el conflicto y la realidad en la que se desarrolla esa situación. Hay que alcanzar una confianza entre las personas intervinientes.
- Se dan alternativas a la violencia, buscando estrategias para solucionar los problemas de una manera razonada, cercana y amistosa, mejorando las habilidades sociales de las personas, incitándolas a pensar y a interactuar de una manera más cercana con sus compañeros y desarrollando las habilidades de liderazgo.
- Existe una mayor implicación de la comunidad educativa en el centro escolar, y se buscan otras alternativas a las sanciones reglamentarias existentes, abriendo las puertas al diálogo y la comprensión y mejorando las relaciones entre estudiantes y el profesor.
- Se disminuye el número de expedientes administrativos, y de esta manera se favorece el que haya una mayor responsabilidad en el alumno (se implica en el funcionamiento del centro). Ya no son meros sujetos pasivos,

sino que se busca la implicación para la búsqueda de una solución a todo el conjunto escolar.

La Mediación Escolar no sólo es una estrategia de resolución de conflictos, sino que conlleva una serie de valores y procedimientos que educan en la cultura de la Paz y consolida formas de actuación y gestión de los conflictos, profundamente participativas y democráticas.

Estos elementos de carácter actitudinal le confieren unas peculiaridades muy interesantes para ser una excelente “locomotora” que haga moverse todo un tren de iniciativas para la mejora de la convivencia en un centro educativo, es decir, puede dar la fuerza y el poder de consolidación necesarios a todo un proyecto educativo de convivencia escolar en un centro educativo.

Este tipo de proyecto o plan de convivencia, se compondrá de muchos procesos y actuaciones en diferentes aspectos de la vida del centro, pero deberá poseer algún elemento identificador que haga que todo el plan camine hacia adelante. La creación de Equipos de Mediación Escolar, formados por miembros de todos los sectores de la comunidad educativa, puede ser el elemento esencial de la convivencia escolar.

Concebida la mediación como proceso de resolución de conflictos, es necesario determinar qué principios rigen en este modo de actuación que lo hace especial para el logro de un fin común para las personas involucradas en el problema. Para garantizar que este proceso cumple los objetivos buscados, es necesario que se den los siguientes **PRINCIPIOS**:

1.- **Confidencialidad**: el contenido de las sesiones de mediación será confidencial, y será objeto sólo a tratar en el momento en el que se celebren las reuniones establecidas por los interesados en llegar a un acuerdo. El mediador se compromete a guardar confidencialidad sobre el contenido de las conversaciones.

2.- **Intimidad**: las personas que intervienen en la mediación son libres para hablar y contar lo que consideren más oportuno sin que se vean obligados a hablar



sobre temas que consideren de su esfera particular. Aunque esto no impide que sean sinceros y respondan con honestidad a las preguntas realizadas a lo largo de la mediación.

3.- Libertad de expresión: las partes podrán expresarse con libertad con las únicas limitaciones del respeto a todas las partes intervinientes y con la educación necesaria y debida. Todo puede ser expresado de manera verbal de un modo correcto y desde la propia perspectiva de la situación.

4.- Imparcialidad: la persona mediadora no toma partido en la situación por la que se ven afectadas las partes. Ello no impide que si el mediador observara que alguna parte en conflicto fuera víctima o autor de malos tratos, de la comisión de algún delito o de falta grave, o cualquier tipo de violencia interpersonal, deba tener la plena libertad de poner tal situación en conocimiento de la autoridad pertinente.

5.- Compromiso de diálogo: las partes se comprometen a que exista un diálogo y una comunicación entre ambos, intentando buscar las dificultades que impiden el llegar a una solución.

6.- Voluntariedad de las partes: al proceso de mediación se debe acudir por voluntad, porque se quiere, libremente sin coacciones. Se puede informar a las partes de que está al alcance su mano el acudir a la mediación, lo que no quiere decir que se fuerce a las mismas a escoger esa vía. Se plantea a los alumnos como una solución más para la resolución de sus conflictos. Es claro que no se puede establecer un proceso de comunicación entre las partes si ellas no quieren.

7.- Seguridad: el mediador debe asegurarse que en las reuniones se hable con libertad en una atmósfera de seguridad. El mediador debe asegurarse que las partes se tratarán respetuosamente sin que existan agravios y malos modos. Si se diese esta situación la persona mediadora deberá reconducir el proceso recordando a las partes que las vejaciones, insultos, amenazas o similares están tajantemente prohibidas.

8.- Salud mental y equilibrio emocional para participar en el proceso de mediación.

9.- Participación directa de las personas que están involucradas en el conflicto. No es posible delegar en otras personas, ya que estaríamos hablando de negociación y no de mediación.

10.- Legalidad: el proceso de la mediación debe ser acorde a las normas vigentes y no vulnerar disposiciones legales por las que se rijan los centros educativos.

11.- Simetría de poder entre las partes: es necesario que las partes se encuentren en igualdad de condiciones, ya que si existe alguna parte que detente menor poder, no podrá expresarse libremente. Es necesaria una equidad o igualdad entre las partes para que el proceso comunicativo pueda llevarse a cabo con plena libertad.

La utilización de la Mediación Escolar como sistema de resolución de conflictos es la consecuencia lógica ante la nueva realidad, cambiante y plural, de las escuelas. Son muchos los niveles y los enfoques utilizados en los programas de mediación. Hay que tener claro que es necesario comprender y apreciar el problema presentado por las partes desde el primer momento en que se produce. Lo importante es que las partes sepan que el mediador conoce y entiende los problemas que se han planteado, para que de ese modo pueda ayudar a las partes a intentar un acuerdo. Es necesario crear dudas entre las partes respecto a la validez de las posiciones asumidas, para que se pueda abrir una brecha sobre dichas posiciones y las partes estén abiertas a otras posibilidades. El mediador tiene que intentar que las partes estén abiertas a todas las posibilidades y sepan escuchar la situación que plantea cada una. Y definitivamente es importantísimo sugerir enfoques alternativos.

Lo primero que tenemos que contemplar antes de iniciar un proceso de mediación es un análisis exhaustivo del conflicto, y por tanto, empezaremos por profundizar cual es la naturaleza del mismo, porque, como para las intervenciones

en medicina, para hacer un buen tratamiento, en primer lugar hay que hacer un buen diagnóstico.

**EL CONFLICTO** es toda actividad en la que unas personas contienden con otras por la consecución de unos objetivos. Implica desarmonía, incompatibilidad, discusión entre dos partes interdependientes. Es un proceso en el que se producen interacciones antagónicas. Puede originarse simplemente en la percepción de diferentes necesidades o intereses, que no se satisfacen simultáneamente o en forma conjunta, debido a incompatibilidades o diferencias en los valores o en la definición de la situación, también por competencia o por escasez de recursos. Lo que significa que uno tiene un objetivo que el otro, probablemente, está dispuesto a obstaculizar o a no facilitar a la otra parte la consecución de su fin.

“Proceso que se origina cuando una persona percibe que otra u otras personas han frustrado o están a punto de frustrar sus objetivos o intereses” de esta manera define el conflicto Thomas, 1976.<sup>5</sup>

Al conflicto se le atribuyen distintas consecuencias, que iremos mostrando a continuación. Así, se puede llevar al restablecimiento de la cohesión, o bien puede ser un medio para un fin, o incrementar la aceptación de las desviaciones en un grupo. El conflicto tiene la función de realizar valoraciones más cuidadosas de los grupos con respecto a cada uno y el establecimiento de un equilibrio de poder. Para Dahrendorf, el conflicto “produce ruptura o cambio”, y de acuerdo con Sorel, “mediante el conflicto se evita la osificación del sistema, llevándolo a la innovación y a la creatividad”. Pero no veremos al conflicto desde la tradición sociológica, sino que trabajaremos en una línea pragmática más que interpretativa.

---

<sup>5</sup> Binaburo Iturbide, J.A. y Muñoz Maya, B. *Educación desde el conflicto*. (2007): *Educación desde el conflicto*. Guía para la mediación escolar. Barcelona: Ceac (Pag. 61)

El conflicto está vinculado con el cambio, pero este cambio puede ser lento, duradero o provocar transformaciones profundas y sustanciales. Está culturalmente cargado de una connotación negativa, pero el tipo de vínculo que posea el grupo, sus motivaciones y su comunicación pueden darle a la resolución del conflicto una dimensión positiva, ya que es parte integral del sistema, es decir, no es exclusivo de grupos mal cohesionados o con vínculos patológicos, sino que es intrínseco a la vida de los grupos, sólo que será destructivo o constructivo dependiendo del tipo de relación y comunicación que posea cada grupo.

El conflicto no es malo en sí mismo. El conflicto es un proceso, es decir, es construido por las partes en disputa y tiene un surgimiento, un desarrollo y un desenlace, y va trazando un “canal”, es decir, crea una pauta de interacción.

En su diagnóstico influyen factores como el contexto físico (dónde y cuándo ocurre), social (quiénes) y de las cuestiones concretas que lo determinan (qué es lo que está en disputa y en qué orden de prioridades). Los conflictos son oportunidades de aprender, ya que la compulsión a hacer siempre lo correcto reprime la iniciativa, por ello una posibilidad al enfrentarnos a éste es transformar el conflicto en una oportunidad de crecimiento. Por lo tanto podemos ver o apreciar el conflicto como una manera de aprendizaje que nos une a los demás para juntar nuestra fuerza y conocimiento para alcanzar un bien común. De esta manera lo que podría considerarse en un principio como negativo, puede desembocar en un crecimiento personal, con miras a aumentar nuestras capacidades personales y sociales.

En cambio, en su connotación negativa significa ira, odio, traición, pérdida. Pero el problema no es el conflicto, sino nuestra respuesta a él. No podemos estancarnos en estos primeros sentimientos. No podemos dejar que esta connotación negativa nos impida desarrollar nuestras capacidades, encerrando nuestras propias ideas en el concepto de lo correcto.

Todo acto, y por ello no podemos dejar atrás el conflicto, supone una doble visión de la misma moneda. En una de las caras se reflejan los costes

(emocionales, relacionales, destructivos) y en la otra una lista interminable de oportunidades (creatividad, estímulos, desarrollo personal)

El conflicto tiene su origen en diferencias culturales, creencias, ideas, opiniones, costumbres, supuestos, experiencias, hábitos, percepciones, expectativas, conductas, pautas de comunicación. Según las circunstancias, los conflictos en los centros escolares se muestran de una manera abierta, si se manifiesta de una manera visible y que nos permite identificar a las partes y las causas del conflicto, o de una manera cerrada si se oculta tras un clima tenso en el centro o en el aula, sin dirigirse la palabra o la mirada, y en el que las personas que conviven en esos espacios escolares reprimen sus sentimientos.

En el ámbito escolar, los conflictos se suelen resolver ejerciendo la autoridad, castigando. Tampoco es común que se indaguen las causas y motivaciones de una agresión, por lo tanto se “arreglan” los incidentes pero no se resuelven los conflictos, ya que sus causas últimas quedan sin revelar.

Cuando se tiene un conflicto, lo primero que se tiene que hacer es no dejar cundir el pánico, no dejarse invadir por la ansiedad, ni dejarse embrollar por la tensión de la disputa. Para ello, daremos una pequeña guía para resolver los conflictos.

Lo primero será hacer un diagnóstico, para analizarlo lo más objetivamente posible.

a. **Fase del diagnóstico:**

Para entender el conflicto, es necesario aprender a mirarlo, sin dejarnos influenciar por las primeras impresiones, y analizarlo de forma tranquila. La reunión no tiene por qué comenzar rápidamente, es importante que las contribuciones que hagan las partes para ayudar en la discusión sean diferentes a

las que se hubieran realizado en el pasado. Para intentar un acercamiento al conflicto podemos distinguir:

1) Clarificar las 6 W, para obtener los datos básicos del tema en cuestión:

- What?: ¿Qué pasó?
- Who?: ¿Entre quiénes?
- When?: ¿Cuándo?
- Where?: ¿Dónde?
- How?: ¿Cómo? y
- Why? : ¿Por qué?

Las partes conocen el conflicto, pero la persona encargada de la mediación no. Éste procurará orientar a las partes cuando el discurso se desvíe del tema central. El mediador debe apreciar las perspectivas en toda su magnitud.

Normalmente, hay un acontecimiento en particular que lo origina. Podemos referirnos a este momento como el detonante, un punto en que se reconoce que el conflicto ha estallado. Como dice el refrán: es la gota que colmó el vaso. Es un acontecimiento específico del que surge una contienda abierta. Los involucrados reconocen que están en oposición. Se refieren a aquel acontecimiento que lo empezó todo. El acontecimiento que lo “causó” es importante, porque señala el desarrollo de la relación, y el punto en que aumentaron las tensiones. A veces, el detonante y el problema que representa, será el único punto que separa a las dos personas y, por tanto, el único asunto que tratar. Pero, en la mayoría de los casos, sólo representará el asunto saliente que empujó a la relación a un nivel de contrariedad intensa.

Por detrás del asunto particular, casi siempre se esconden una serie de diferencias, malentendidos y desacuerdos que se han de descubrir, y que forman la base y la estructura más amplia de la relación.

2) Historia del conflicto, o la manera en que el conflicto se desarrolla y cómo la gente trata de resolverlo, para bien o mal. Hay que tomar en cuenta el proceso que el conflicto ha seguido hasta ahora; la necesidad de un proceso que parezca justo a todos los involucrados; la comunicación, y el lenguaje con que se expresan; lo que se necesita para establecer un diálogo constructivo. Muchas veces en las disputas las diferencias no vienen sólo a raíz de cómo ocurrieron los hechos, de los desacuerdos en el pasado, sino también de cómo resolverlo, cómo encararlo hacia el futuro. Por eso, no hay que ver a los problemas como estáticos, sino como procesos dinámicos, en evolución.

El mediador debe organizar los temas que deben tratarse y un determinado orden a la hora de hacer las exposiciones de los hechos ocurridos. Se tiene que generar movimiento. Las partes deben sentir que son ellos y no un tercero los que deberían resolver el conflicto.

3) El Problema: es necesario tomar en cuenta los intereses y las necesidades de cada uno; las diferencias esenciales y valores que les separan; las diferencias de cada uno sobre el procedimiento a seguir. Desde esta perspectiva habrá que hacer un análisis estructural del conflicto, de los distintos aspectos que lo configuran y diferenciar, fundamentalmente, lo que es el “meollo” o nudo central del problema, de sus aspectos secundarios.

Es necesario, en principio, evitar las reuniones privadas, tanto de los que tienen el conflicto entre sí, como del mediador con una de las partes del conflicto. Y ello porque con la mediación lo que se pretende conseguir es una total transparencia por parte de todas las personas involucradas. Se quiere llegar a un consenso de manera efectiva y coordinada, lo que se conseguirá si el trabajo hasta llegar a la solución se hace codo con codo por parte de todos.

Existen prejuicios asociados hacia el conflicto en el ámbito educativo. Y ello porque no se percibe el aprendizaje que puede proporcionar el cometer un error, un fracaso. Se rotula y condena al acusado. En consecuencia, el sistema educativo, hasta ahora, no era una institución que facilitase y motivase el aprendizaje y el crecimiento a partir de los errores, sino la vergüenza y el temor a cometerlos. El conflicto debe ocultarse, negarse o disimularse. El conflicto avergüenza, pone en evidencia la incompetencia. Un modelo de educación entendido así, no respeta la auténtica diversidad de las personas, sino que premia y estimula al que acepta la homogeneización; en eso consiste el ser aprobado por el sistema. En su capacidad de adaptación a su lenguaje, a sus normas, a su *modus operandi*. También en educación infantil, se aprecia de forma más acusada el rechazo, más que del sistema, de los otros alumnos/as, porque su reacción ante los errores del otro es reírse del error cometido y mofarse del que lo comete.

Es necesario que exista una aceptación de los errores desde las esferas más altas de los centros educativos para que, de esta manera, se pueda transmitir al alumno la visión y la idea de que cometer errores y corregirlos nos hace más fuertes. Partimos de la base de que tiene que existir una claridad absoluta.

Cuando los docentes perciben el conflicto en términos relacionales, lo reducen a términos simplistas, antagónicos: yo mando, él no obedece, yo enseño, él no aprende. Se asumen como posturas mutuamente excluyentes, incompatibles “o tú o yo”.

Es verdad que es necesaria una autoridad en los centros escolares, pero no basta con ello. Las relaciones interpersonales tienen que ir más allá de los roles estrictamente asumidos por cada individuo. Para que la mediación consiga los objetivos mencionados se necesita una colaboración de todos.

Se asocia el conflicto con una relación o comunicación agresiva o de discriminación tanto física como verbalmente, en el nivel explícito o implícito entre dos o más miembros de la comunidad educativa.



Si bien la literatura sobre el conflicto profundiza exhaustivamente sobre este concepto y sus posibles manifestaciones, de cara a tener un criterio para seleccionar aquellos acontecimientos que por sus características los entenderemos o no como conflicto, debemos hacer explícitos cuáles serán tenidos en cuenta.

Una de las perspectivas del conflicto es la crítica. En ella el conflicto es necesario para la transformación de las estructuras, las prácticas y los valores educativos, promoviendo la resolución pacífica y constructiva de conflictos, dándoles, por lo tanto, una dimensión educativa y considerando a las perspectivas defensoras del poder y la autoridad como perpetuadoras del statu quo actual. Por tanto, esta perspectiva crítica aportará beneficios, no sólo a nivel del clima organizativo, sino también de la gestión, ya que promueve la comunicación, la interdependencia y la autonomía. Esta forma de afrontar el conflicto afecta a la micropolítica del centro, por la práctica democrática de toma de decisiones, por la participación y la gestión colaborativa, rechazando la visión instrumental de la enseñanza definida por los resultados obtenidos en función de los objetivos.

Las organizaciones, en general, están compuestas por una diversidad de individuos o grupos. Las metas y decisiones organizativas emergen de procesos de negociación, de pactos y luchas, a la vez que el poder y el conflicto son características centrales de la vida organizativa, incluso en las educativas.

Por este motivo, por lo complejo que resulta el análisis del conflicto en general y más aún, el conflicto en las organizaciones educativas en particular, desarrollamos distintos modelos de análisis para un mejor estudio del mismo.

Los conflictos pueden responder a disputas por:

- Problemas de relación: emociones fuertes, distintas o falsas percepciones, estereotipos, escasa o falsa comunicación o conducta negativa repetitiva. Agresión, lucha, diferentes patrones de conducta o en las expectativas de conducta. Insultos, desvalorización.

- Problemas de información: falsa o falta de información, diferentes puntos de vista o interpretaciones de la información, sobre lo prioritario y el procedimiento a seguir con respecto a dicha información y su evaluación. Rumores, confusión, malos entendidos o interpretaciones.

Estos dos primeros tipos de conflictos son los que responden más a niveles interpersonales de las disputas.

- Intereses y necesidades incompatibles: de recursos sustantivos, de contenido, o de procedimiento. Por necesidades psicológicas. Por la actividad, el trabajo o las tareas. Por tener, acceder, prestar tiempos/espacios/recursos/objetos. Aquí se sitúan los conflictos en torno a la definición del proyecto institucional, a su desarrollo y concreción del proyecto educativo y las ideológico-científicas

- Por preferencias, valores o creencias: criterios para evaluar conductas, percepciones morales, estilos de vida, ideología, religión, de valores cotidianos o últimos, sobre uno mismo o sobre los otros. Sobre las normas de convivencia. Implica la forma de entender el mundo: bueno/malo, verdadero/ falso, justo/injusto. Se trata de sistemas de creencias que se perciben como incompatibles. Incluye también los conflictos en torno a la pluralidad de pertenencias e identidades.

- Conflictos estructurales: cómo se estructura una situación, definiciones de roles, condicionamientos temporales, relaciones geográfico-físicas, poder o autoridad desigual o en competencia, control de los recursos, condicionamientos legales. Estructuras desiguales, opresivas; escasez de recursos.

Para un correcto diagnóstico habrá que discriminar entre:

- El contexto físico
- El contexto social y
- Las cuestiones concretas que lo determinan.

Por último, dependiendo del proceso que tiene todo el conflicto, y por eso, según el momento en que se encuentre, en un conflicto habrá que distinguir los antecedentes (el caldo de cultivo en el cual podemos prever y anticiparnos a los conflictos que puedan surgir); el detonante o la gota que colmó el vaso. También el meollo o problema central: aquellas circunstancias y detalles que contribuyeron a su evolución, su historia y, finalmente, el desenlace.

Hay un devenir desigual en todos los conflictos que pueden llevarlo a un estado de latencia (está pero se aguanta), a polarizarlo (se radicaliza), a enquistarlo (se agranda pero se oculta), a relajarse (se aclara por sí mismo o se deja pasar), contingente (depende de las circunstancias, puede cambiar o incluso desaparecer), desplazado (el motivo por el que se expresa es distinto del central o auténtico), mal atribuido (se expresa entre partes que no corresponden) y por último, se resuelve, en algunos casos de forma autoritaria o democrática, en otros con opciones más constructivas o destructivas.

Una vez analizados estos factores, también habrá que clarificar qué otros aspectos son los causantes del conflicto, es decir, si son los aspectos económicos, legales, afectivos o emocionales.

#### **b. Tipologías del conflicto:**

Teniendo en cuenta distintas variables, podemos realizar una serie de tipologías que distinguen varias clases de conflictos, y que nos ayudan a entender cada uno de ellos. Por ejemplo, los conflictos pueden ser agresivos, o por el contrario, resultar no agresivos. De esta manera, en función de ciertos aspectos podemos decir que:

- En función del **contenido**, pueden ser conflictos:
  - 1) culturales: de objetivos, de creencias, de valores o de principios.
  - 2) políticos, como por ejemplo, asignación de premios y castigos.

3) técnicos, por pautas técnicas, espaciales, de diseño, de recursos, etc.

- En función del **tamaño**, existen conflictos entre individuos, entre individuo/s y grupo/s, entre grupos (muy) pequeños o (muy) grandes.
- En función del **interés por el otro**, podemos distinguir el conflicto de:

a) Competición: alto interés por uno, bajo por el otro En función de la conducción del conflicto: las dos partes quieren imponerse, lleva a la mutua destrucción.

b) Evitación del conflicto: bajo interés por los dos. Es una conducción destructiva del conflicto ya que hay inacción, ambas partes no hacen nada.

c) Acomodación: bajo interés por uno, alto por el otro. Las relaciones son destructivas: por una parte conduce a un renunciamento o retirada. y, por la otra parte, hay dominación (una parte se intenta imponer a la otra).

d) Pacto o capitulación: alto interés por lo que se negocia, por lo que hay en juego, bajo por las partes. Una o ambas partes ceden algo.

e) Cooperación: alto interés por el otro (sin renunciar a lo propio). Conducción constructiva del conflicto: supervivencia de las relaciones.

También, compatible con esta clasificación, podemos ver cómo las distintas actitudes ante el conflicto se convierten en alternativas de solución. Desde esta perspectiva pueden ser: Conflicto y resolución de conflictos escolares:

Competición: yo gano, tú pierdes.

a) Evitación o retirada: yo pierdo, tú pierdes

b) Acomodación: Yo pierdo, tú ganas.

c) Pacto o capitulación: Ambos perdemos un poco y ganamos un poco.

Negociación, regateo.

d) Cooperación: yo gano, tú ganas

• En función del **lugar** en que se sitúen, los conflictos en la educación a su vez, pueden ser:

1) Del sistema o sistémico

2) Del centro o institucional

3) Del aula

1) Del sistema o sistémico

En este grupo entran todos aquellos conflictos vinculados con la administración educativa, con la organización y gestión del sistema. Los problemas de la profesión, la ineficacia de la Administración, los problemas y las competencias por las transferencias educativas, la desmovilización de las Asociaciones de Madres y Padres. La falta de mecanismos para canalizar los problemas de violencia juvenil está dentro de este grupo. Un ejemplo ocurrido en España sería la obligatoriedad en la implantación de la Educación Secundaria Obligatoria en sustitución del sistema de organización anterior, y el rechazo a éste de muchos de los profesores que deben aplicarlo.

En este caso particular juegan un papel muy importante los dos protagonistas del posible enfrentamiento. Por una parte nos encontraríamos con estudiantes que se ven obligados a tener una presencia en clase y a seguir estudiando, cuando a lo mejor estas personas no quieren seguir con sus estudios o no se sienten capacitados para continuar con estas actividades. Por la otra parte nos encontramos con los profesores que tienen que soportar a lo mejor, las conductas de aquellos estudiantes a los que no les importa su continuidad en los colegios.

## 2) Del centro o institucional

Aquí el conflicto afecta a la comunidad educativa concreta en cuestión, la plantilla y cualificación con los que cuente el centro, los recursos, la organización y gestión del centro. En este ámbito, a su vez, podemos reconocer otros subniveles, como pueden ser el interpersonal (por ejemplo un padre y el orientador), el grupal (por ejemplo, la panda de los “revoltosos” de un curso y el conserje), el colectivo (por ejemplo, el grupo de madres y padres y el equipo directivo).

## 3) Del aula

Este caso tiene que ver con las personas vinculadas a ese grupo-aula específico: el profesorado, el alumnado e indirectamente, sus familias. En este ámbito, a su vez, podemos reconocer otros subniveles: el interpersonal y el grupal.

También podríamos agregar un cuarto grupo, el de los conflictos ajenos al sistema educativo, pero cuyos problemas afectan más o menos directamente, como el aumento de la inmigración, los conflictos interculturales, la violencia juvenil, el paro, la integración de la mujer al mercado laboral, la crisis del modelo familiar, y un largo etcétera de problemas políticos, económicos y sociales.

## **4.2 MARCO JURÍDICO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR**

### **4.2.1 Estatal**

A nivel estatal la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en su Exposición de Motivos, configura la convivencia escolar como un principio y como un fin del sistema educativo, al recoger, como elementos que lo inspiran, la prevención del conflicto y su resolución pacífica. En dicha Ley también se recoge la voluntad de potenciar la resolución pacífica de conflictos que en otros ámbitos del derecho y de la convivencia social se han desarrollado de forma efectiva mediante los procesos de mediación. Pero no aparece en ella regulación alguna sobre este tema.

Real Decreto 275/2007, de 23 de febrero por el que se crea el Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar. Se crea como órgano colegiado de la Administración General del Estado. Su objetivo es contribuir a la construcción activa de un ambiente de convivencia escolar adecuado.

Tiene la misión, entre otras, de recabar cuanta información obre en poder de las instituciones, públicas y privadas, que están implicadas en la mejora del clima escolar en los centros educativos para analizar situaciones, hacer diagnósticos y proponer medidas que favorezcan la convivencia escolar.

Está presidido por el ministro de Educación y forman parte de él el Ministerio de Defensa, el Ministerio de Interior, el Instituto de la Juventud, la delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas, los Defensores del Pueblo estatal y autonómicos, las Comunidades Autónomas, la FEMP, los sindicatos docentes, los padres y madres y los propios alumnos.<sup>6</sup>

Vemos, por tanto, que se trata de un órgano interministerial al que corresponde asesorar, sobre situaciones referidas al aprendizaje de la convivencia escolar, elaborar informes, estudios, hacer un diagnóstico en materia de convivencia escolar, y proponer medidas que ayuden a elaborar las distintas políticas estatales, fomentando las actuaciones que faciliten la mejora del clima escolar y la convivencia en los centros educativos (art. 1).

Entre sus funciones se encuentra la de formular propuestas de actuación encaminadas a mejorar la convivencia en los centros educativos y a la consecución de los fines previstos en la LOE, relativos a la educación en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, así como en la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos (art. 2.f). Y es en este artículo donde podríamos insertar la función de la mediación escolar, porque no hay ninguna referencia expresa a la misma en todo el Real Decreto, al igual que he dejado dicho al citar la Ley Orgánica 2/2006.

---

<sup>6</sup> Portal web del Observatorio (consultado 18-05-2013)

<http://www.mecd.gob.es/ministerio-mecd/organizacion/organismos/observatorio-estatal-convivencia-escolar.html>

#### **4.2.2 Autonómico**

En lo que se refiere a la Comunidad Autónoma de Castilla y León, **Decreto 8/2006, de 16 de febrero**, por el que se crea el Observatorio para la Convivencia Escolar de Castilla y León. Se crea como órgano colegiado de carácter consultivo y de apoyo a toda la comunidad educativa en lo referente a la convivencia escolar de los centros docentes de la Comunidad de Castilla y León (art. 1.1).

Entre sus funciones destaca la de impulsar planes de formación para la comunidad educativa, sobre el fomento de la convivencia y la intervención en los conflictos (art. 3.c) y la de orientar y apoyar a la comunidad educativa en Mediación escolar y observatorios para la convivencia, la resolución de situaciones de conflictividad escolar (art. 3.e), pero no recoge ninguna referencia expresa a la mediación.

Por tanto habrá que esperar al Decreto 51/2007, de 17 de mayo por el que se regulan los derechos y deberes de los alumnos y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, y se establecen las normas de convivencia y disciplina en los Centros Educativos de Castilla y León.

Esta regulación se recoge en los artículos 42 a 44:

##### ***Artículo 42. Definición y objetivos.***

- 1. La mediación es una forma de abordar los conflictos surgidos entre dos o más personas, contando para ello con la ayuda de una tercera persona denominada mediador.*
- 2. El principal objetivo de la mediación es analizar las necesidades de las partes en conflicto, regulando el proceso de comunicación en la búsqueda de una solución satisfactoria para todas ellas.*

##### ***Artículo 43. Aspectos básicos para su puesta en práctica.***

*Además de las disposiciones comunes establecidas en el artículo 41, para el desarrollo de la mediación será preciso tener en cuenta lo siguiente:*



*a) La mediación tiene carácter voluntario, pudiendo ofrecerse y acogerse a ella todos los alumnos del centro que lo deseen.*

*b) La mediación está basada en el diálogo y la imparcialidad, y su finalidad es la reconciliación entre las personas y la reparación, en su caso, del daño causado. Asimismo, requiere de una estricta observancia de confidencialidad por todas las partes implicadas.*

*c) Podrá ser mediador cualquier miembro de la comunidad educativa que lo desee, siempre y cuando haya recibido la formación adecuada para su desempeño.*

*d) El mediador será designado por el centro, cuando sea éste quien haga la propuesta de iniciar la mediación y por el alumno o alumnos, cuando ellos sean los proponentes. En ambos casos, el mediador deberá contar con la aceptación de las partes afectadas.*

*e) La mediación podrá llevarse a cabo con posterioridad a la ejecución de una sanción, con el objetivo de restablecer la confianza entre las personas y proporcionar nuevos elementos de respuesta en situaciones parecidas que se puedan producir.*

#### **Artículo 44. Finalización de la mediación.**

*1. Los acuerdos alcanzados en la mediación se recogerán por escrito, explicitando los compromisos asumidos y el plazo para su ejecución.*

*2. Si la mediación finalizase con acuerdo de las partes, en caso de haberse iniciado un procedimiento sancionador y una vez llevados a cabo los acuerdos alcanzados, la persona mediadora lo comunicará por escrito al director del centro quien dará traslado al instructor para que proceda al archivo del expediente sancionador.*

*3. En caso de que la mediación finalice sin acuerdo entre las partes, o se incumplan los acuerdos alcanzados, el mediador comunicará el hecho al director para que actúe en consecuencia, según se trate de una conducta contraria a las normas de convivencia, aplicando las medidas de corrección que estime oportunas, o gravemente perjudicial para la convivencia en el*

*centro, dando continuidad al procedimiento sancionador abierto, reanudándose el cómputo de plazos y la posibilidad de adopción de medidas cautelares previstas en el artículo 51 de este Decreto.*

*4. Cuando no se pueda llegar a un acuerdo, o no pueda llevarse a cabo una vez alcanzado, por causas ajenas al alumno infractor o por negativa expresa del alumno perjudicado, esta circunstancia deberá ser tenida en cuenta como atenuante de la responsabilidad.*

*5. El proceso de mediación debe finalizar con el cumplimiento de los acuerdos alcanzados, en su caso, en el plazo máximo de diez días lectivos, contados desde su inicio. Los periodos de vacaciones escolares interrumpen el plazo.*

Esta normativa se completa con la Orden EDU/1921/2007, de 27 de noviembre, por la que se establecen medidas y actuaciones para la promoción y mejora de la convivencia en los centros educativos de Castilla y León. Con ella se pretende desarrollar diversos aspectos recogidos en el Decreto 51/2007, como la promoción y mejora de la convivencia en relación con los recursos necesarios para su fomento en los centros docentes, así como las medidas necesarias de coordinación, seguimiento y evaluación en los diferentes niveles de la Administración. Concreta, asimismo otros aspectos claves para la actividad educativa, como el impulso de la figura del coordinador de convivencia, la acción tutorial y la orientación o la necesidad de abordar actuaciones para que los centros educativos sean más seguros y para garantizar la asistencia jurídica de todos los miembros de la comunidad educativa. Establece los compromisos de la Administración para apoyar a las familias en su necesaria implicación en el proceso educativo de sus hijos. En definitiva, organiza todos y cada uno de los aspectos que afectan a la comunidad educativa, aportando una visión clara y precisa de las actuaciones que en materia de convivencia escolar se pretende llevar a cabo desde la Administración Educativa de Castilla y León. (Exposición de Motivos).

En su artículo 20 se regula la Comisión de Convivencia. En su art. 27 se trata el Plan de Convivencia a elaborar por el Centro. Y en su art. 23 se crea la figura del coordinador de convivencia.

### **4.3 PROCEDIMIENTO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR**

La mediación en el ámbito escolar se estructura a través de la creación, dentro del propio centro educativo, de un **órgano mediador**, cuya composición puede variar:

- puede estar constituido por personas mediadoras provenientes del alumnado ,
- personas mediadoras provenientes del profesorado, e incluso
- personas mediadoras provenientes del personal no docente, que pueden trabajar individualmente o de forma colegiada.

Para resolver un conflicto entre dos profesores puede intervenir un mediador profesor, o para resolver un conflicto entre dos alumnos puede intervenir un mediador alumno, o éste y un mediador profesor.

Lo que se pretende es **transmitir habilidades de comunicación, asertividad** (poder expresar las opiniones y los puntos de vista, sean correctos o no), **identificación de emociones, empatía, escucha activa**.

La cotidianidad y el trabajo conjunto crean sistemas de conocimiento compartido, afectos y emociones que pueden deteriorarse a niveles mucho más profundos que aquellas que unen a las personas que no conviven. Los afectos y emociones que connotan las relaciones estables afectan grandemente la comunicación y el entendimiento mutuo, para bien y para mal (Ortega y Mora Merchán, 1996). Las relaciones estables crean una suerte de expectativas respecto del interlocutor que con frecuencia es origen del buen entendimiento mutuo, pero también puede convertirse en la causa de malentendidos que se hacen más y más

profundos, produciendo estos conflictos críticos que se resuelven mal de forma espontánea. Las relaciones interpersonales producen tensiones entre los grupos y las personas, cuando éstas deben acudir asiduamente a los mismos escenarios, someterse a normas comunes y realizar actividades compartidas, de forma cotidiana. La información que se comparte, los sentimientos que se crean y las emociones que emergen ante situaciones difíciles, van creando tensiones que deterioran los formatos de comunicación, inhiben sentimientos, transforman la empatía en resentimiento, con el consiguiente deterioro de la red de vínculos sociales.

Entre los recursos comunicacionales del mediador, tenemos preguntas abiertas, cerradas y circulares (útiles para sacar a las partes del pensamiento lineal). También el parafraseo y el replanteo, posibilidad que permite modificar las posiciones de las partes, incluyendo otros puntos de vista.

Respecto a los recursos procesales, existen diferentes tipos de reuniones, las conjuntas y las privadas. Por supuesto, es requisito sellar un acuerdo de confidencialidad entre los participantes del proceso.

Cuando alguien se encuentra ante un conflicto lo puede afrontar de diferentes maneras: con violencia, no haciendo nada, acudiendo a una autoridad que lo resuelva con la imposición de una sanción cuando sea necesario, o bien a través de otra vía pacífica y constructiva como es la mediación. Para poder seguir este camino, hace falta considerar un conjunto de todas las situaciones explicadas anteriormente que hacen posible acudir a la mediación. Es necesario que exista:

- La voluntariedad por parte de las personas enfrentadas, las cuales participarán en el encuentro de mediación libremente, para poder afrontar el problema desde una perspectiva de consenso y para poder llegar conjuntamente a un acuerdo que facilite la reconciliación y la posibilidad de mejorar sus relaciones de futuro.
- El consentimiento de las dos partes en querer acceder al servicio; deben ser conscientes de lo que representa el proceso para ambas partes y que aceptan unos compromisos si llegan a un acuerdo.

- El deseo de cooperar para poder cambiar la situación.
- El derecho a la imparcialidad y a la neutralidad del proceso, para que el proceso de mediación les sirva de una manera justa y equitativa para ponerse de acuerdo.
- La confidencialidad de lo que se ha hablado en el proceso, tanto de lo que se ha hablado cuando están todos los miembros implicados como de lo que se dice por separado en las sesiones de mediación. Cuando se acaban las sesiones, el mediador o mediadora han de acordar con las partes implicadas qué es lo que se puede decir fuera de la mediación del caso mediado.

#### **4.3.1. Proceso de la mediación escolar**

En todo proceso mediador se siguen las siguientes **FASES**:

1. Colaboración inicial o premediación: debe existir un acuerdo previo de las partes en colaborar estrechamente para resolver el conflicto de manera que se clarifique en qué consiste el proceso de mediación y los objetivos a alcanzar. Para ello debe establecerse por parte del mediador un ambiente adecuado (tiempo, lugar y espacios) que produzca la confianza entre las partes, comunicando a cada cual lo que éste conoce sobre la situación, así como acordar las reglas a cumplir por cada parte (comunicación, confidencialidad y fases del proceso a seguir). Es la fase previa a la mediación propiamente dicha.

El objetivo de esta fase es crear las condiciones que faciliten el acceso a la mediación. Para ello el mediador deberá presentar a las partes de una manera cordial dando lugar al inicio de un nuevo trato entre ambas partes, distendido y lo más relajado posible. De esta manera se comienza a hablar con las partes interesadas para contarles el funcionamiento de la mediación y en qué va a consistir este proceso. Se les explicarán las reglas, los

compromisos que tienen que alcanzar, los objetivos, y se hará hincapié en lo importante que es su colaboración.

El mediador determinará si es posible este sistema para el caso en concreto, si son necesarias otras actuaciones previas a la mediación (hablar con otras personas relacionadas con el conflicto, entrevistas individuales, etcétera), si las partes están dispuestas a llegar a la mediación y a confiar en este sistema.

2. Análisis de los problemas: recogida de los hechos, identificación y reconocimiento de las características generales (visibles e invisibles) de los conflictos presentados, clarificación de las posiciones, necesidades e intereses de las partes, determinación de las prioridades y delimitación de las características de los posibles acuerdos. Esta fase comprende también el proceso comunicativo necesario para que las partes comprendan recíprocamente los intereses de cada uno y consensuar los temas más importantes para las partes.

El mediador debe asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a tratar para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto. Se deben concretar los puntos que pueden desbloquear el conflicto y acercar a las partes a un entendimiento y acuerdo. Se tratarán primero los temas comunes y de más fácil arreglo, ya que esto genera confianza y mantiene el interés. El mediador explorará las necesidades subyacentes a las posiciones y dirigirá el diálogo a términos de interés.

3. Elaboración de opciones posibles: se trata de discutir los criterios que presiden la elaboración de una solución a través de la exposición por ambas partes de las opciones conocidas o deseadas que satisfacen los intereses de cada persona, creándose nuevas opciones posibles de manera colaborativa y desarrollando alternativas nuevas desde escenarios hipotéticos. Esta etapa consiste en responder a la pregunta de ¿cómo salimos de este problema?.

En esta etapa de la mediación se tiene que facilitar la espontaneidad y creatividad de los intervinientes en la búsqueda de ideas y soluciones (lluvia de ideas). Es necesario explorar lo que cada parte está dispuesta a dar

4. Evaluación de las posibles soluciones y toma de decisión: valoración de las soluciones propuestas en relación con los intereses presentados por ambas partes, teniendo en cuenta las consecuencias, costos y beneficios de cada una.

Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones. Solicitar su conformidad con las distintas propuestas. Explorar con preguntas y respuestas y verdadero sacrificio que las partes están dispuestas a alcanzar.

5. Formalización del acuerdo: se trata de formalizar el acuerdo a través de un contrato escrito en el que quede recogido el acuerdo, la planificación de su realización y el procedimiento para su control y verificación.

6. Seguimiento y balance: esta fase final consiste en realizar un seguimiento del acuerdo o solución tornada para resolver el conflicto, de modo que pueda revisarse por la partes en caso de necesidad. Se incluye en esta etapa también una valoración general del proceso de mediación realizado. Las fases de la mediación no difieren de las otras técnicas de resolución de conflictos. No obstante, su singularidad reside en la creación, en el marco de cualquier organización, de un sistema de comunicación y de relaciones más horizontal de manera que se implanta, en nuestro caso, en los centros educativos, una forma diferente de gestionar los conflictos.

#### **4.3.2. Técnicas de resolución de conflictos en la educación**

La comunicación entre las partes es el requisito principal en cualquier tipo de mediación. Como ya hemos dicho es necesario crear un ambiente propicio para

conseguir llegar a un entendimiento por las personas enfrascadas en un conflicto. Existen diversas técnicas que ayudarán al mediador a que los intervinientes en el problema alcancen una solución y resuelvan sus diferencias.

Queda claro que un conflicto se produce por la dificultad de abordar intereses contrapuestos desde una perspectiva común. Cuando las posiciones se radicalizan, la dificultad de ponerse en el lugar del otro se hace cada vez más grande, los mensajes se hacen repetitivos y en vez del diálogo, lo que se suele dar es un monólogo.

Lingüísticamente hablando podemos definir la comunicación como el proceso de enviar y recibir mensajes. En el proceso de la comunicación los elementos básicos son el emisor, el receptor y el código en que se codifica y descodifica la información.

La comunicación digital (verbal) y la comunicación analógica (oral y visual) forman parte del acto comunicativo. Hay elementos que contribuyen a la comunicación y otros que la bloquean, por lo que una comunicación deficiente puede contribuir a que sea una fuente de conflictos. El interés sincero por los otros y la predisposición a compartir pensamientos y sentimientos en un clima de confianza y respeto mutuo son actividades básicas para una buena y rica comunicación.

Los problemas más frecuentes suelen ser los siguientes:

- El emisor no tiene claro en su interior qué es lo que quiere expresar, porque, o bien no sabe formularlo correctamente o bien responde a situaciones ambivalentes, como por ejemplo querer expresar rabia ante una situación incómoda al mismo tiempo que no quiere perder el amigo/a. En la mayoría de los casos cuando las partes se enfrentan, ya no se acuerdan de cuál es el conflicto principal, y simplemente saben que les une una enemistad sin acordarse de los motivos principales.
- El emisor escoge el código equivocado, no se pone en la posición del receptor y “supone” que lo que es bueno para él es bueno para todos. Suele darse la situación de que ninguno se pone en la situación del



otro. No se suele aceptar con facilidad que somos la parte equivocada y tenemos que enmendar nuestros errores.

- El receptor puede descodificar mal el mensaje. A veces, un simple detalle gestual le hace presuponer qué le dicen, e incluso con qué intención, y frecuentemente se equivoca. Según avanza la sociedad y con las nuevas tecnologías, las comunicaciones verbales se suelen ir dejando en desuso, y es mucho más fácil que se malinterpreten los mensajes, las comunicaciones escritas o los gestos. Se debe educar también en la comunicación oral de una manera correcta y tranquila.
- El receptor presupone elementos que el emisor no ha dicho. Cuanto más se habla entre líneas, más ambiguo es el mensaje y más fácil es completarlo erróneamente. Es necesario llegar al fondo del problema, y para ello deberá hablarse de una manera clara y sin rodeos. Todo lo que no decimos se puede imaginar.

En el proceso de la comunicación nos centraremos en cómo descodificar correctamente el mensaje del emisor, lo que entendemos como escucha activa. Cómo utilizar códigos comunes (visual, auditivo o cinestésico) y cómo buscar soluciones creativas, es decir, soluciones creadas para satisfacer a las partes en conflicto, lo que se consigue con la asertividad, la escucha activa, la adecuación entre los lenguajes digitales y análogos, y la empatía.

Para que la comunicación sea efectiva, las palabras han de ir acompañadas de un tono de voz y de un lenguaje corporal coherente; en caso contrario, el mensaje no llega bien a la otra parte y no sería creíble. La escucha atenta requiere muestras no verbales de interés, comprensión y atención.

### **1. Escucha activa.**

Cuando en las intervenciones de mediación se fomenta un clima que lo favorece, las partes en disputas se sienten atendidas y participan en el diálogo. La escucha activa empática se basa en el resumen por parte del mediador de las expresiones y posturas de cada una de las partes, recogiendo en este resumen el

estado anímico y de implicación en el conflicto. Al recopilar, no sólo los hechos, sino los sentimientos de las partes el mediador muestra que entiende y comprende la explicación y postura de cada una de ellas; conocido también como parafrasear.

Podemos decir que se practica la escucha activa cuando el receptor entiende lo dicho y destaca el sentimiento que hay detrás del mensaje, es decir, se manifiesta de forma no verbal (por ejemplo, moviendo la cabeza en sentido afirmativo), o de forma verbal mediante la emisión de palabras neutras que no muestren aprobación ni desaprobación. Para facilitar esta escucha activa es conveniente utilizar preguntas abiertas con el fin de ampliar la respuesta y no limitarla a un sí o a un no.

Es necesario ponernos en el lugar de la otra persona, ver el problema desde otra perspectiva. La escucha activa permite que se comprenda lo que cada parte intenta transmitir, ya sean ideas claras, sentimientos o gestos. De esta manera teniendo una actitud activa llegaremos a entender cuáles son los sentimientos de la otra parte. Se realizará una comunicación bidireccional en la que se expresará lo que se ha entendido del mensaje que nos ha dicho la otra parte y destacaremos el sentimiento que nos han transmitido con esas palabras.

La escucha activa, más que una técnica, es una actitud. Consiste en mostrar al otro que prestamos atención, que tenemos interés por conocer cómo se siente, qué le sucede, qué desea o qué opina.

Los elementos fundamentales que caracterizan la escucha activa son:

- Mostrar interés

Pese a que somos conscientes de que determinadas actitudes negativas no deben ser reforzadas, si deseamos demostrar un acercamiento sincero a la persona implicada en un conflicto será necesario mostrar interés por ella.

Las preguntas abiertas estimulan los procesos de comunicación, además de favorecer el acercamiento: ¿cómo estás?, ¿cómo te sientes...?, ¿qué opinas sobre...? En el contacto inicial cuidaremos tanto el canal visual como el auditivo o el cinestésico, puesto que se trata de transmitir interés por la otra persona, de la cual nos interesa conocer su estado particular.

- Clarificar

Es importante “dejar hablar”, respetar los “silencios”, ser “receptivos”. Sabemos que a veces los mensajes presentarán incongruencias e incluso contradicciones. Debemos ser capaces de aprovechar este hecho para solicitar aclaraciones al interlocutor. Por esto, constituyen un buen recurso las frases del tipo: “No sé si te he entendido bien. Has dicho que...” Por otro lado, aprovechamos para focalizar los aspectos relevantes del problema.

- Parafrasear

Se trata de expresar con nuestras palabras las principales ideas, pensamientos y sentimientos del interlocutor. De esta manera transmitimos que hemos entendido lo que nos ha expresado, que no hemos distorsionado el contenido. Demostramos que estamos entendiendo lo que pasa y que comprendemos de verdad lo que la otra parte nos está contando, lo que no quiere decir que compartamos sus ideas.

Parafrasear es una parte importante de la escucha activa, porque nos permite asegurar que el mensaje que dijo la otra persona ha sido recibido de la manera que él quería. De esta manera expresamos con nuestras palabras los aspectos más importantes que dijo el otro, resaltando hechos y sentimientos producidos a esa persona. Por lo tanto esto hace que las personas estén atentas en todo momento ya que juegan un papel muy importante. Si no escuchamos o no podemos concentrarnos, difícilmente se podrá parafrasear bien lo escuchado.

Parafrasear exige dos grupos de técnicas:

1. De atención: La comunicación no verbal de quien recibe el mensaje, manteniendo siempre la atención en el otro.
2. De respuesta: Expresar y reflejar al otro la esencia de su contenido, sentimientos y significados que uno percibe.

- Reflejar

Podemos decir que es ofrecer en espejo las emociones o los sentimientos que transmite nuestro interlocutor. Consiste en expresar con nuestro propio estilo los sentimientos que percibimos en el mensaje expresado.

No se trata de juzgar si las emociones son adecuadas o no. Tampoco transmitirle que sentimos lo mismo que él o que conocemos situaciones parecidas. Sobre todo pretendemos asegurarnos que hemos interpretado bien sus emociones. Reflejar es una de las técnicas más poderosas de la escucha activa. Por eso es necesario entrenarla.

- Resumir

En el proceso de comunicación se comparten informaciones verbales y no verbales. Unas son importantes, otros poco significativas y en algunos casos insignificantes. Resumir nos sirve para distinguir los aspectos esenciales, de forma que tanto el emisor como el receptor perciben que no se ha quedado ningún elemento sustancial sin tratar.

## **2. Asertividad.**

Ser asertivo implica saber expresar y defender claramente los propios ideas y pensamientos que cada uno tiene sobre una determinada cuestión. Es necesario tener un objetivo definido en la manera en que haremos llegar esas ideas a la otra parte, esforzándonos por ser entendidos y mostrando respeto por nuestros interlocutores. El fin último y el objetivo de la asertividad es exponer nuestro propio punto de vista sin provocar una actitud defensiva en la otra parte, y esto se conseguirá teniendo una comunicación abierta y directa, lo cual no implica renunciar a nuestros derechos. Los demás no pueden adivinar nuestros pensamientos ni como vemos nosotros una determinada situación, por lo tanto es necesario que se mantenga un diálogo fluido y claro a la hora de querer transmitir ideas o sentimientos.

La asertividad la conseguiremos teniendo un lenguaje positivo que consiste en decir lo que pensamos y queremos sin tener un vocabulario ofensivo,

provocativo o dañino con la otra parte. Repetiremos las cosas cuantas veces sean necesarias pero con calma y seguridad. Es necesario que cada persona que interviene en la mediación sepa transmitir claramente al resto que es lo que quiere y pretende conseguir, repitiendo las cosas las veces que hagan falta siempre con educación, tacto y disciplina.

No siempre es necesario estar de acuerdo con las proposiciones o ideas de la otra parte, pero es necesario evitar entrar en las provocaciones, lo único que haremos será escuchar atentamente y admitir la opinión de la otra persona aunque no la compartamos. Igual de importante es asumir nuestros errores y darnos cuenta de que nos hemos equivocado. La aserción negativa es una vía que muestra que podemos asumir nuestros errores sin devaluarnos, y sin ser por ello peores persona.

Tenemos derecho a juzgar el propio comportamiento y a tomar las propias decisiones, a no tener que justificarnos y excusarnos, a cambiar de parecer, a ser independientes, y a cometer errores y saber cuándo tenemos que aprender de ellos y rectificarnos y responder por ellos, a decidir nuestro comportamiento siempre y cuando no perjudique a los demás ni nos inmiscuyamos en la vida de otras personas, a ser tratados con respeto, a pedir lo que necesitamos y a decir no sin sentirnos culpables.

### **3. Mensajes en primera persona.**

Cuando hablamos de la mediación es necesario que a lo largo de toda la duración de las sesiones, las partes hablen en primera persona para transmitir su mensaje, intentando comunicar de forma no agresiva la situación que les afecta y les hace sentir mal, explicando detalladamente qué sentimientos le produce la situación, por qué le afecta de esa manera y expresando sus necesidades o deseo personal.

Hablando en primera persona conseguimos que las personas afectadas por el conflicto cuenten al resto de las personas como ven la situación y como les afecta ese conflicto, evitando de esta manera que se hable de otras personas que

no intervienen. Así no se habla de cómo son el resto de las personas sino que de cómo afectan las actuaciones de los demás en mí.

Es necesario que YO (persona que interviene en el conflicto porque se ve afectado por él) te cuente cómo me ha afectado algo que TÚ has hecho o has dicho, tengo más posibilidades de que cambies tu actitud, porque de esta manera te has enterado de cómo me ha afectado o he vivido ese hecho. Hablando en primera persona es una manera de abrirnos a los demás, ya que nos cuenta mucho habituarnos a hablar de nuestros sentimientos porque pensamos que nos hace vulnerables.

Al hablar de “escucha activa” nos hemos referido al proceso de descodificación. También es importante considerar el proceso de codificación, es decir, cómo transmitimos la información y qué es lo que los demás reciben de nuestra manera de comunicarnos.

Podemos distinguir tres maneras de codificar los mensajes.

- Comunicación inhibida: Ciertos temores pueden conducirnos a no comunicar lo que sentimos o lo que pensamos, cuando realmente deseamos hacerlo. También es posible que comuniquemos estos pensamientos o sentimientos de forma tan encubierta que resulte difícil al receptor percibirlos adecuadamente. En muchas ocasiones se piensa tanto sobre un tema que complicamos nosotros mismos nuestras ideas principales en revesando nuestro lenguaje y nuestra expresión corporal.
- Comunicación agresiva: En esta forma de comunicar prevalecen los mensajes en segunda persona. Se expresa lo que se piensa, aunque no se transmite lo que se siente, sino que se “culpabiliza” al otro de su “frustración”. Con este estilo de comunicación es probable encontrarse con una respuesta parecida, con lo que se favorece una escalada en la discusión hacia la “violencia”.
- Comunicación asertiva: Su característica fundamental es que el emisor dice claramente lo que piensa y cómo se siente de una manera respetuosa con el otro.

El contenido fundamental del mensaje puede ser parecido. Sin embargo, hablando en primera persona no se juzga “al otro”, sino que se manifiesta cómo “nosotros” nos vemos afectados por la situación. Esta es la forma de comunicación que más utilidad tiene en un proceso de mediación, tanto en la expresión de las partes como por parte del mediador. Su objetivo es conseguir que el receptor de un mensaje sea capaz de comprender al otro y así modifique su comportamiento tras conocer cómo le afecta el conflicto.

Sus ventajas, además de reducir las posibilidades que haya malentendidos, son que disminuye la temperatura emocional y evita que el conflicto acabe en escalada.

#### **4. Preguntas orientadoras o circulares.**

Podemos definir la "pregunta" como una oración (estructura sintáctica) en la cual el hablante (mediador) se dirige a uno o varios interlocutores (partes implicadas) con el deseo que completen una información con su respuesta.

En las preguntas circulares se pide a cada participante en la sesión de mediación que exprese sus puntos de vista sobre la relación.

Las preguntas circulares contribuyen a la comprensión de uno mismo y a la intercomprensión (comprensión mutua).

Consideramos dos variables bipolares:

a) "Lineal-Circular"

b) "Descriptivo-Interventivo"

Si a continuación las colocamos en un eje de coordenadas, surgen cuatro tipos diferentes de preguntas:

1. Preguntas Estratégicas Lineales
2. Preguntas Descriptivas Lineales
3. Preguntas Descriptivas Circulares
4. Preguntas Reflexivas Circulares

1. PREGUNTAS ESTRATÉGICAS LINEALES: Estas preguntas producen una "interacción correctiva". Su efecto es constrictivo y, fácilmente, el interlocutor expresará oposición.

- ¿No te parece que la actitud que tienes en clase no es la correcta?
- ¿No crees que deberías de ser más comprensivo con tus compañeros de clase?
- ¿Es posible que estés intentando negar la realidad?

2. PREGUNTAS DESCRIPTIVAS LINEALES: Podemos denominarlas, también, "de juicio". Su efecto es conservador. Se investiga (detectivo) sobre diversas cuestiones.

- ¿Quién de vosotros es el primero en insultar?
- Cuando llegas a la escuela, ¿qué es lo primero que haces?
- ¿Quién de vosotros es quien tiene más paciencia con el otro?

3. PREGUNTAS DESCRIPTIVAS CIRCULARES: Mediante estas preguntas, se explora un comportamiento dentro de la red de comportamientos de la relación. Estas preguntas producen un efecto liberador ya que son de carácter "aceptante".

- ¿Qué crees que siente él (la otra parte) cuando no le quieres hablar?
- Cuando te enfadas con él, ¿cómo reacciona?
- ¿Qué piensan los otros compañeros de vuestras discusiones?

4. PREGUNTAS REFLEXIVAS CIRCULARES: Estas preguntas producen una "interacción facilitadora". Su efecto es generativo y creativo.

- Si la maestra te dejase tener el móvil conectado en clase, ¿qué pasaría?
- ¿Qué crees que debería hacerse, para que tu compañero se sienta respetado por ti?



- Si el alumno fuese puntual, crees que la relación contigo mejoraría? (a la maestra).
- A pesar de vuestras discrepancias, ¿qué puntos de vista crees que compartes con él?

En las preguntas circulares, la comunicación adopta la forma de una metacomunicación sobre la conducta de los otros.

Si se usan preguntas adecuadas se facilitará mucho el camino para llegar a un buen fin que es la resolución del conflicto y de esta manera se nos abre un camino para una comunicación más clara que posibilita la búsqueda de nuevas y diferentes alternativas que ayuden a las partes a solucionar su conflicto.

En conclusión, existen básicamente cinco estrategias frente a las situaciones conflictivas:

1. La retirada: supone una renuncia a los objetivos y a la relación.
2. La fuerza: asegurar el objetivo, olvidando la relación.
3. La afabilidad: priorizar la relación renunciando al objetivo.
4. El compromiso: conservar parte de los objetivos para mantener la relación.
5. La negociación integradora: buscar el acuerdo que contemple los objetivos de ambas partes, propiciando una excelente relación.

La mediación, busca la negociación integradora, se basa en el consenso, la colaboración y una actitud constructiva. Por ello se está extendiendo su aplicación como medio más adecuado para la resolución de los conflictos en la escuela, e incluso para una educación para la convivencia.

## **5. PROPUESTA DIDÁCTICA SOBRE MEDIACIÓN Y SU PREVENCIÓN:**

### **5.1 OBJETIVOS:**

- Resolver conflictos llegando a un acuerdo satisfactorio.
- Sugerir enfoques alternativos.
- Crear un ambiente de cooperación y unidad en la escuela.
- Mejorar el ambiente del aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad.
- Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas.
- Mejorar las relaciones entre el estudiante y el maestro.
- Resolver disputas menores entre iguales que interfieren con el proceso de educación.
- Favorecer el incremento de la autoestima dentro de los miembros del grupo.
- Favorecer la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana para resolver cualquier problema.
- Comprender que con una buena comunicación se evitan muchos conflictos.
- Conocer las condiciones que han de darse para que se lleve a cabo un proceso de mediación.

### **5.2 CONTENIDOS:**

- Habilidades sociales.
- Valores internalizados.
- Búsqueda de modelos sociales a seguir.

- Alta autoestima.
- Establecer límites y normas.
- Dedicación para la educación de los hijos/as.
- Formación en resolución de conflictos.
- Trabajo cooperativo.
- Desarrollo de la sensibilidad y el afecto.
- Capacidad crítica.

### **5.3 TEMPORALIZACIÓN:**

Estas actividades se llevarán a cabo a lo largo del curso, haciendo especial incapié a principio de curso, en aquellas actividades de prevención.

### **5.4 SESIONES:**

#### **5.4.1 ENTRE PADRES Y PROFESORES:**

Lo más conveniente, sería que al principio de curso, se marcarán ciertas normas entre profesores/as y padres o madres, como por ejemplo, que si existe algún tipo de problema escolar con algún alumno/a, se le haga saber a su tutor/a para convocar una reunión y tratar el asunto, ya que, como he podido comprobar en mi periodo de prácticas, hay algunos padres/madres que se toman la justicia por su cuenta, y problemas ocurridos en clase, son trasladados al ámbito personal. Si la causa del conflicto es por motivo de alguna conducta incorrecta por parte de una alumno o el padre o madre de uno de los alumnos/as considera que hay alguna conducta inapropiada por parte del profesor, lo primero de todo sería mantener una conversación tranquila entre el profesor y el padre o madre, para que expongan en primer lugar sus puntos de vista ante la situación, con el fin de poder llegar a algún acuerdo entre ambas partes de manera racional y sin

intermediarios. Sin embargo, si esto no es posible, deberá convocarse una reunión en la que aparezca alguna autoridad del centro, como por ejemplo, el jefe de estudios o el director/a a fin de mediar entre las dos partes para llegar a un consenso.

Para evitar confusiones y conflictos de este tipo, sería conveniente, que a principio de curso y durante él (una vez al mes), se promovieran actividades como:

- Programas de mediación, como el día de la Paz y No violencia, para dotar a los

centros de la figura del profesor/a mediador/a y de equipos de mediación.

- Talleres de resolución de conflictos para el alumnado y la familia.
- Trabajar este tema en las asambleas de clase.

#### **5.4.2 PREVENCIÓN. AUTOESTIMA:**

Como prevenir es una parte muy importante en el tema de la mediación y la resolución de conflictos en estas edades, para que éstos no lleguen a aparecer, he seleccionado algunos ejemplos de juegos que reafirmar la autoestima de los alumnos/as, pilar fundamental en esta etapa:

#### **5.4.2.1. JUEGO DEL FOCO:**

En grupos de seis personas. A cada persona se le reparte un papel. En cada grupo un miembro ha de ser protagonista durante dos o tres minutos, situándose en el centro. Mientras está en el centro, el resto de las personas del grupo dibujan en el papel una cualidad positiva que observen en la persona que hace de foco. Cortan el trozo de papel con la cualidad dibujada y se la dan.

Así hasta que todas las personas hayan sido foco. Después en cada grupo se comentan las cualidades positivas que tiene cada uno.

Para que todos se conozcan un poco mejor, la siguiente vez que se realice esta actividad se cambiarían los grupos para que todos viesen las cualidades de todos/as.

De esta manera, se aumenta el autoestima del alumno/a que le ha tocado estar en el centro, porque sólo recibe aspectos positivos sobre él/ella, y por otra parte, el resto de los alumnos/as que lo tienen que dibujar, aprenden a ver cualidades en sus compañeros/as en las que no se habían fijado, y que están por encima de “me gusta jugar con él/ella”, sino que lleguen a preguntarse el por qué. Así, conociéndose un poco mejor entre la clase, a la hora de crearse un conflicto, se replanteen si vale más enfadarse por lo ocurrido o valorar el resto de cualidades que tiene y dejarlo pasar.

#### **5.4.2.2. JUEGO DE LAS CUALIDADES:**

Colocados en círculo. Una persona se coloca en el centro. Se dirige a alguien y le dice una cualidad positiva. Por ejemplo: “Marta eres muy simpática”. La persona aludida le contesta: “Tú también lo eres, y tan simpática como lo es

Laura” y nombra a otra persona del grupo. Y así hasta que todos oigan una frase con una cualidad positiva sobre él/ella.

Es similar al juego anterior, pero se trabaja con toda la clase a la vez, para que también se trabaje el valor de la unión entre ellos/as como clase, y así fomentar que deben estar unidos porque cada uno con su cualidad positiva, aporta algo bueno a la clase para que funcione bien.

#### **5.4.2.3 EL BURRO:**

A cada grupo de cuatro o cinco personas le corresponde una persona que hace de “burro”; los grupos reciben su misión de llevar al burro hacia la línea de meta definida lo más rápido posible. El burro avanza a cuatro patas y sólo debe avanzar ante las buenas palabras, caricias o gestos amistosos.

De esta manera, se les enseña, que aunque ellos/as por naturaleza en estas edades, suelen ser muy competitivos, hay maneras correctas de ganar, a la vez que se reafirma una vez más el autoestima del que hace de “burro” y se afianza el trabajo en grupo para que haya una buena unión entre los miembros de la clase.

#### **5.4.3 PREVENCIÓN. COOPERACION:**

Al igual que el autoestima, trabajar la cooperación en el aula es algo fundamental para que ellos/as mismos aprendan a resolver los problemas que se les planteen de manera grupal y unida. Para ello, se puede trabajar de forma lúdica mediante este juego:

#### **5.4.3.1 SILLAS MUSICALES NO ELIMINATORIAS:**

El objetivo es mantener a todo el grupo en el juego, incluso cuando las sillas sean sistemáticamente retiradas. Como en la versión competitiva que todos/as conocemos, la música suena y más y más sillas se retiran cada vez que la música se detiene. En este juego, sin embargo, cada vez más personas tienen que juntarse, sentándose en algún hueco de las sillas o encima de otras personas, ya sea tumbado, sentado o como pueda, sin caerse, ya que en el momento en que toque el suelo queda eliminado/a.

De esta manera, se tarda más en eliminar a nadie, y por lo tanto, los que se quedan sentados mirando no se sienten tan frustrados por haber perdido, pero sobre todo, lo que se pretende con este juego, es que valoren que la cooperación entre ellos/as para no caerse, les aporta una mayor satisfacción.

#### **5.4.4 PREVENCIÓN. HABILIDADES SOCIALES: “SABER ESCUCHAR” Y “EXPRESAR LOS PROPIOS SENTIMIENTOS”:**

En la etapa de Infantil, a los niños/as, por lo general, y sobre todo en los primeros años, les resulta complicado comunicar al resto de las personas sus sentimientos, frustraciones y enfados, ya sea por falta aún del vocabulario necesario o desarrollo lingüístico, o por falta de madurez, lo que les hace expresarlo de manera física, ya sea pegando, empujando, etc, que es lo que lleva a un conflicto entre dos alumnos/as por norma general. Por ello, el que cada niño/a sepa expresar verbalmente lo que le pasa, es complicado en esta etapa, pero a su vez, es fundamental trabajarlo para que los problemas se puedan solucionar hablando y de manera civilizada. Lo cual, ayuda también a desarrollar su autonomía personal.

#### **5.4.4.1 EL ESPEJO:**

En esta actividad deben colocarse en dos filas, de manera que una de ellas sea el espejo de la otra. La fila que no es el espejo, debe expresar sentimientos mediante gestos y la otra fila de los espejos tiene que imitar los sentimientos y gestos que la otra realice. Por medio de esta actividad se trata de reconocer cómo es nuestro lenguaje corporal gracias a un “espejo”. Se repite esta actividad intercambiando las funciones de cada fila.

#### **5.4.5 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS YA CREADOS:**

A veces, es inevitable que surjan conflictos entre los niños/as, y sobre todo, en la etapa de infantil, ya que la capacidad de comunicación verbal en algunos/as es escasa, lo cual les provoca frustración a la hora de resolver sus problemas, que acaban por solucionarse de manera física o mediante insultos.

#### **5.4.5.1 ECONOMÍA DE FICHAS:**

Este método de economía de fichas, es de gran utilidad a la hora de trabajar la resolución de conflictos entre el profesor/a y los alumnos/as, e incluso para crear un mejor clima dentro del aula, ya que favorece la comunicación y el respeto entre los alumnos/as.

La actividad, consiste, en que cada alumno/a dispondrá de una cartilla con casillas, que ellos/as mismos/as deberán de ir rellenando a medida que vayan consiguiendo los “felicitadores”, que consisten en recuadros con el dibujo de un animal del tamaño de la cuadrícula de su cartilla.



Dichos “felicitadores”, sólo podrán obtenerse si el alumno/a, mantiene una actitud respetuosa con sus compañeros/as durante la jornada escolar, o tiene algún gesto desinteresado hacia alguno de sus compañeros/as, o trabaja de manera correcta y al ritmo normal de la clase, o si está atento en las explicaciones de su tutora o de cualquiera de las otras profesoras que les impartan alguna clase.

En el momento en que algún alumno/a consiga completar su cartilla de “felicitadores”, se la llevará a casa para que sus padres y sólo sus padres sean quienes les recompensen, y entonces comenzarán una nueva cartilla con un animal diferente, para que este proceso pueda llevarse a cabo a lo largo del curso.

De esta manera, los niños/as aprenden que una buena actitud con el resto de sus compañeros/as y con los profesores/as, produce buenos resultados. Para ellos/as es una manera de superarse a sí mismo si consiguen lograr el reto de rellenarlo y llevárselo a casa, y por otro lado, es un método por el cual, ellos/as inconscientemente consiguen mantener un buen clima en el aula de compañerismo y de trabajo, ayudando a su vez al profesor/a a mantener una buena relación con sus alumnos/as y utilizar este método como motivación para ellos/as, no como castigo.

#### **5.4.5.2 DURANTE EL RECREO:**

Normalmente, durante el tiempo en el que están en el patio, si ocurre algún conflicto, en infantil, el mediador, es el profesor que esté al cargo en ese momento.

Pero pienso, que algunas de las propuestas que se trabajan en el ciclo de Primaria, se podrían extrapolar a la etapa de infantil, como por ejemplo, que cada día un par de niños/as de 3º de Infantil, fuesen los encargados ese día del patio, independientemente de que en él se encuentre algún profesor. Esos dos niños/as,

llevarían un peto fluorescente para que el resto de niños/as los diferenciasen y localizasen con rapidez, y ellos/as mismos serían los que ante algún conflicto creado durante ese tiempo de recreo, intentarían solucionarlo sin ayuda del profesor/a, el cual sólo intervendría en caso de que fuese alguna situación que estuviese fuera de su alcance.

De este modo, se fomenta la autonomía entre ellos/as mismos a la hora de solucionar los problemas sin intervención de un adulto, lo cual les será muy útil en su vida cotidiana.

#### **5.4.5.3 ENTRE IGUALES:**

Lo que actualmente se trabaja en la mayoría de los centros, es el respeto mutuo entre los compañeros/as, y para ello, se utilizan diferentes métodos, como por ejemplo, a la hora de resolver un problema ya creado, el profesor/as interviene como mediador entre dos alumnos/as, pidiéndoles que expongan en primer lugar lo ocurrido, para que así ellos exterioricen la situación y se ubiquen, y después que cada uno/a exponga sus razones de por qué lo ha hecho. Una vez que el profesor/a ha comprendido la situación, el alumno/a que ha causado el conflicto debe pedir perdón y dar un beso a su compañero/a para solucionarlo, en el caso de que el profesor/a concluya que ha sido por causa de todos los implicados en el conflicto, se pedirán perdón mutuamente y se volverá a la normalidad. De este modo, se produce un análisis de evaluación, aceptación, actitud y acción ante el problema.

Este método es útil, bajo mi punto de vista, para la resolución de conflictos leves y cotidianos que se dan a lo largo de una jornada, pero no se podría utilizar para problemas de peso, en cuyo caso habría que proceder seguramente a la intervención del padre o la madre para ello.

## **5.5 EVALUACIÓN:**

- Afianza las normas de comportamiento entre los compañeros/as.
- Identifica y conoce los distintos sentimientos (tristeza, alegría, enfado, etc.) como estados emocionales.
- Interioriza buenos hábitos de comportamiento.
- Se implica en las actividades.
- Amplía y utiliza en frases el vocabulario relacionado con los sentimientos y las emociones.
- Interioriza el sentido de cooperación.
- Escucha activamente al resto de sus compañeros/as.
- Intenta resolver los conflictos mediante un lenguaje verbal correcto.
- Cumple las normas establecidas.

## **6. CONCLUSIÓN:**

Es evidente que los conflictos escolares están presentes cada día dentro de un Centro educativo y que afectan tanto al ámbito social como al personal de los implicados.

Desde siempre, han existido conflictos en los Centros escolares, ya fuese entre alumnos/as, entre profesor/a y alumno/a, o entre padres y profesores/as, pero es quizás ahora cuando se ve un mayor número de casos de violencia desde edades más tempranas, como es la etapa de infantil. Por ello, es importante comenzar con la prevención de conflictos desde el contexto pre-escolar.

El hecho de que en esta etapa de Educación Infantil, el profesor/a sea alguien a quien ellos/as admiran y consideran que lo que les transmite es lo que deben hacer, y es quien les debe formar para un futuro, es un aspecto favorable a la hora de trabajar este aspecto.

Los educadores son quienes deben plantear una educación basada en valores como el respeto, la tolerancia, la empatía, etc, para inculcarles aquellos comportamientos que son beneficiosos para ellos/as y utilizar, en cierto modo, a su favor, el hecho de que las estructuras madurativas del niño/a no están todavía debidamente desarrolladas y puede influir de manera positiva en su personalidad.

En este trabajo, además de una exposición teórica extensa y exhaustiva sobre lo que supone un conflicto dentro y fuera de un Centro escolar, la normativa legal sobre este tema y pasos a seguir para la resolución de los mismos, también se expone una propuesta sobre la prevención de conflictos en Educación Infantil.

En ella, se marcan una serie de objetivos y contenidos que se quieren desarrollar, y con los que el niño/a aprenderá cómo resolver un conflicto en futuras ocasiones mediante el diálogo y no con la violencia.

Puesto que, como he explicado anteriormente, el niño/a no dispone aún de la madurez necesaria para que sea capaz de resolverlo por sí solo. Para ello, se intentan trabajar aspectos como el autoestima, la cooperación y las habilidades

sociales, que le ayudarán a que vea los problemas de otro modo y no llegue a un enfrentamiento o disputa.

Pero de nada sirve todo esto, si en casa no se trabaja también, por eso, es importante que se desarrollen además intervenciones dirigidas a las familias, mediante planes de convivencia, los cuales, van adquiriendo cada vez más importancia en los Centros escolares, para dar respuesta a los problemas que se llevan planteando desde hace tiempo, de manera que promuevan actividades preventivas.

Es necesario que se trabaje este tema en la escuela y sobre todo en Educación Infantil ya que, en la actualidad, es muy poca la intervención que hay en esta etapa con respecto a la prevención de los conflictos que ocurren diariamente y que como se ha expuesto anteriormente, es la edad en la que mejor se pueden adquirir ciertos valores que en un futuro les beneficien a la hora de resolver sus problemas.

La mediación debería ser un procedimiento no sólo reservado para situaciones extraordinarias, sino que se debería aplicar en las situaciones ordinarias de la marcha del colegio, para así crear una cultura de la convivencia.

También hay que reconocer que no todas las situaciones son mediables y que hay unos límites para su aplicación.

Es necesario dar una formación adecuada a los mediadores, tanto profesores como alumnos, para que desarrollen las capacidades necesarias para esta función.

Convencer a los miembros de la comunidad educativa de que la mediación no supone una pérdida de autoridad para el profesor, sino que puede reforzarla.

Y, por último, en la etapa de Educación Infantil se deberá involucrar también a los padres, sobre todo en la mediación, puesto que en esta etapa tienen una enorme influencia en el comportamiento de los alumnos/as.

## **7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:**

### **WEBGRAFÍA:**

- <http://cibernous.com/autores/aristoteles/teoria/etica/etica.html> (Política 1253a).
- [www.ub.edu/penal/historia/hobbes.htm](http://www.ub.edu/penal/historia/hobbes.htm). (Tomado de FERNÁNDEZ PARDO, C. A. (comp.) (1977): *Teoría política y modernidad*, Buenos Aires, Centro Editor de América Latina.
- [https://e-justice.europa.eu/content\\_eu\\_overview\\_on\\_mediation-63-es.do](https://e-justice.europa.eu/content_eu_overview_on_mediation-63-es.do)
- [http://www.mediate.com/articles/la\\_mediacion\\_en\\_espana\\_2009.cfm](http://www.mediate.com/articles/la_mediacion_en_espana_2009.cfm). Artículo de Franco Conforti, en e-mediacion.com (National Association for Community Mediation).
- <http://www.monografias.com/trabajos87/la-mediacion-escolar/la-mediacion-escolar.shtml> Carla Santaella.

### **BIBLIOGRAFÍA:**

- Binaburo Iturbide J.A. y Muñoz Maya B. (2007): *Educar desde el conflicto*. Guía para la mediación escolar. Barcelona: Ceac
- Ibarrola-García S. e Iriarte Redín C. (2012): *La convivencia escolar en positivo*. Madrid: Pirámide.
- Boqué Torremorell M.C. (2002): *Guía de mediación escolar*. Barcelona: Octaedro.
- Decreto 51/2007, de 17 de mayo (BOCyL N° 99, DE 22 de mayo de 2007)
- Orden EDU/1921/2007, de 27 de noviembre (BOCyL 31-12-2007)
- Decreto 8/2006, de 16 de febrero (BOCyL n° 37, 22-02-2006, modificado por el Decreto 60/2008, de 21 de agosto, BOCyL n° 165, 27-08-2008).
- Ley 1/2006 de 6 de abril (BOE n°. 105, de 3 de mayo de 2006)

- Ley 5/2012, de 6 de julio (*BOE n.º 162, de 7 de julio de 2012*).
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (*BOE n.º 106 de 4 de mayo de 2006*).
- Real Decreto 275/2007, de 23 de febrero (*BOE n.º 64, de 15 de marzo de 2007*).

## 8. ANEXOS:

### ANEXO 1:

Encuentro I.E.S. HERMANOS D'ELHUYAR de la Agrupación Centros Docentes: Por una Comunidad Educativa de todos y Para Todos\*

## Programa Mediación

### • ¿En qué consiste la mediación?

La mediación es un método alternativo de resolver conflictos entre dos o más personas con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador.  
Por lo tanto, cuando hay un problema, o disputa entre personas, se puede producir la intervención no forzada en ese conflicto de un tercero que es el mediador, que trata de ayudar a las partes implicadas a que resuelvan por sí mismas el problema.

### • ¿Qué es un mediador? ¿Cómo se eligen a los alumnos mediadores?

El mediador es aquel que regula el proceso de comunicación, tratando de dirigirlo hacia una posible solución que satisfaga las necesidades de las partes en conflicto.  
La elección de alumnos mediadores se lleva a cabo en una convocatoria anual, eligiéndose entre cualquier miembro de la comunidad educativa que de forma voluntaria y que o bien haya recibido o se comprometa a recibir la formación necesaria para ejercer esa función, desee trabajar como mediador.  
Por lo tanto, en el Instituto, cada año se constituyen unos equipos de mediación.

### • Perfil del mediador

- Inspira confianza para poder contarle problemas personales
- Sabe guardar la confidencialidad de lo que le cuentan
- Es imparcial
- Sabe relacionarse con los demás
- Está dispuesto y motivado para resolver conflictos
- Tiene capacidad para recibir críticas
- Conoce cómo analizar conflictos para ayudar a encontrar soluciones
- Sabe escuchar activamente mostrando interés
- Tiene la capacidad de ponerse en el lugar de los demás. (Empatía)

### • ¿Cuáles son las funciones que va a tener los mediadores?

- AYUDAR a sus compañeros cuando tienen un problema interpersonal
- GUIAR EL PROCESO, no asumir la responsabilidad de transformar el conflicto
  - ▲ Colaborar para que se clarifique cual es el problema
  - ▲ Apoyar para que las partes se comprendan y sopesen sus planteamientos
  - ▲ Contribuir a que se generen propuestas para solucionar el problema
  - ▲ Asistir en el proceso de evaluación de cada una de esas alternativas
  - ▲ Ayudar a consensuar entre todas las partes la solución elegida
- NO JUZGAR a las partes

### • ¿En qué tipo de problemas actúan los mediadores?

- Disputas entre alumnos
- Aquellos que se establezcan entre las personas de la comunidad educativa:
  - Conflictos entre profesores y alumnos
  - Problemas entre miembros adultos: profesores, familias, personal no docente



## ANEXO 2:

Centro I.E.S. HERMANOS D'ELHUYAR de la Agrupación Centros Docentes: Por una Comunidad Educativa de todos y Para Todos\*

# Programa de Alumnos Tutores

### ¿Qué es un alumno tutor?

Alumnos nombrados por el TUTOR y que quieren ayudar a sus compañeros de clase a solucionar una situación concreta. Se puede decir que son **alumnos COMPañANTES** que quieren colaborar con compañeros que se han incorporado una vez el curso ya ha empezado, que tienen dificultades de integración, que tienen dificultades académicas.....

Alumnos que van a **trabajar de forma PUNTUAL**. Es decir, su trabajo no se prolonga durante todo un curso sino que habrá terminado en el momento en el que la situación para la que fue necesitada, haya cesado

### ¿Cómo se eligen a los alumnos tutores?

El profesor tutor quien, mediante la observación del grupo y de las necesidades de los alumnos, propone a un alumno que desempeñe esta función. Si bien es cierto, en muchas ocasiones son los propios alumnos los que se ofrecen a colaborar de forma voluntaria.

### Perfil de alumno tutor

- **DISCRETO**. Mantener en silencio intimidades o dificultades de personas a los que ayudan
- **ILUSIÓN** por colaborar de manera desinteresada en la ayuda de los demás...
- **RESPECTO**. Tienen que respetar siempre a los compañeros a los que ayudan.
- **DISPONIBLE**. Tiene que permitir su presencia cuando se le requiera
- **EMPÁTICO**. Tiene que ser capaz de ponerse en el lugar de los demás.

### En qué tipo de problemas actúan los alumnos tutores?

- Alumnos nuevos que se incorporan en el centro una vez que el curso ha empezado.
- Alumnos nuevos que no dominan bien el idioma.
- Chicos que están un poco aislados en clase.
- Alumnos que tengan dificultades de aprendizaje y les puedan explicar cosas.....
- Alumnos con alguna discapacidad (física o psíquica) y les puedan ayudar en la comprensión de alguna asignatura, en su integración en las actividades rutinarias de clase.....

### ANEXO 3:

*Curso "Mediación, convivencia y conflicto"*

---

#### **Documento 5.1**

---

Ejemplo comentado para la aplicación de los pasos en la resolución de conflictos:  
"Caso de los cromos"

---

En el recreo, Miguel se acerca a la profesora, y le dice llorando: "¡Laura no quiere darme mi cromó!".

#### **Primer paso. Parar y estar tranquilo.**

Hacer saber al niño que nos interesamos por él, le escuchamos, le comprendemos. Prestar atención sin arreglar, aconsejar, desviar, etc.

**Maestra** (a Miguel): ¿Cuál es el problema?

**Miguel** (llorando y muy alterado): ¡Laura no quiere darme mi cromó! ¡Yo le he cambiado un cromó nuevo y ella me ha dado uno roto y ahora dice que lo que se da no se quita y que además ya se lo ha cambiado a Rubén!

**Maestra:** Así que te sientes mal porque Laura te dio un cromó roto por uno nuevo y ahora no quiere devolvértelo.

**Reflejo de sentimientos.** Sirve para tranquilizar y para ir preparando el camino. Hay alumnos que se tranquilizan enseguida, pero otros necesitan más tiempo o alguna actividad para sentirse suficientemente tranquilos. Algunos niños necesitan que la profesora les sugiera qué pueden hacer; otros, que tienen más práctica, pueden evaluar su estado emocional y elegir una estrategia ellos mismos.

**Maestra:** ¿Te gustaría hablar con Laura para resolver el problema?

**Miguel:** No sé... Sí, pero ella no va a querer.

**Maestra:** ¿Qué te parece si yo le pregunto? ¿Tú estás preparado para hablar ahora o necesitas más tiempo para tranquilizarte?

**Miguel:** Bueno, creo que estoy preparado (suspira profundamente).

La maestra se dirige a Laura y le hace señas de que se acerque.

**Maestra:** Miguel quiere hablar contigo para resolver un problema. ¿Tú quieres hablar con él de lo que ha pasado con los cromos?

Laura y la maestra se acercan a Miguel y los tres se quedan de pie mirándose.

#### **Segundo paso. Hablar y escucharse uno a otro.**

Los niños se turnan para hablar del problema y escucharse uno a otro. La maestra facilita este diálogo, así como la expresión de sentimientos a través del uso de los mensajes en primera persona, resaltando las manifestaciones de apreciación y reconocimiento mutuo.

**Maestra:** Miguel, cuéntanos qué pasó.

**Miguel:** Yo le cambié un cromó nuevo a Laura y ella me dio uno roto y se lo dije y ella me dijo "lo que se da no se quita" y que ya lo tenía Rubén.

**Maestra:** Así que tú le cambiaste un cromó nuevo a Laura y ella te dio uno roto. Ahora tú lo quieres recuperar y Laura dice que se lo ha dado a Rubén.

**Miguel:** Sí.

**Maestra:** ¿Puedes decirle a Laura cómo te sientes? Empieza diciendo: "Laura, yo...".

**Miguel** (a Laura): Laura, estoy muy enfadado porque me has dado un cromó roto y ahora no quieres devolverme el mío que estaba nuevo.

**Maestra:** Gracias, Miguel. Ahora, Laura, es tu turno. ¿Qué pasó?

*Curso "Mediación, convivencia y conflicto"*

**Laura:** Bueno, Miguel me lo cambió y ahora ha roto más el cromó, no me lo ha pedido por favor y me ha empujado.

**Maestra:** Así que Miguel te lo cambió, ha roto más el cromó, no te lo ha pedido por favor y te ha empujado. ¿Qué tienes que decir tú, Miguel de todo esto?

**Miguel:** Sí, he roto el cromó y la he empujado porque me puse furioso cuando me he dado cuenta de que estaba roto y ella me ha dicho que lo que se da no se quita.

**Maestra:** Vamos a ver si he entendido bien. Miguel te dio un cromó nuevo. Tú le diste uno viejo. Miguel te pidió que se lo devolvieras cuando se dio cuenta y tú le dijiste que no porque ya te lo había dado y que además no lo tenías porque se lo habías cambiado a Rubén. Miguel se ha puesto furioso, ha roto más el cromó y te ha empujado ¿Laura cómo te sientes ahora?

**Laura:** Mal, porque yo no creía que Miguel se iba a enfadar tanto y ahora también hay un problema con Rubén.

**Maestra:** Así que para ti es importante que Miguel no se enfade y también no tener problemas con Rubén... y tú, Miguel ¿Cómo te sientes ahora?

**Miguel:** Mal, porque Laura me ha dado un cromó roto y yo me he enfadado mucho con ella.

**Maestra:** Parece que para ti es importante que si tú das un cromó nuevo, también te lo den nuevo a ti y te sientes mal por no haber controlado tu enfado y haber roto más el cromó y haber empujado a Laura.

**Tercer paso Determinar lo que ambos necesitan.**

Con los pasos anteriores ya hemos podido ir viendo qué es lo que cada uno necesita. Recordamos que las necesidades no son lo mismo que las posiciones. Es más fácil encontrar soluciones satisfactorias para ambos si nos concentramos en los intereses y necesidades y no en las posiciones. Para encontrar las necesidades es útil preguntarse ¿por qué? o ¿para qué? han adoptado sus respectivas posiciones. En este caso, podemos pensar que Miguel quiere que Laura le devuelva su cromó, pero su verdadera necesidad es que no le engañen y que Laura reconozca lo que ha hecho y lo repare. Laura inicialmente, no se plantea devolver el cromó a Miguel, su verdadera necesidad o interés es que no la agredan y no tener problemas con los compañeros. Vamos a verificar esto que pensamos preguntando a Laura y a Miguel.

**Maestra (a Miguel):** Miguel ¿qué es lo que tú necesitas para sentirte mejor?

**Miguel:** Que Laura me devuelva mi cromó y que me pida perdón por haberme dado un cromó roto.

**Maestra (a Laura):** Ahora dínos tú Laura ¿qué es lo que necesitas para sentirte mejor?

**Laura:** Que Miguel me pida las cosas de buenas maneras y que no me empuje.

**Maestra (a los dos):** Entonces, parece que Miguel necesita que le devuelvan su cromó y que Laura le pida perdón y Laura necesita que Miguel le hable sin enfadarse y sin empujar ¿es así? (ambos asienten).

**Señalar el interés común, cuando lo hay, ayuda a reconciliarse y a encontrar una solución satisfactoria (por ejemplo, querer seguir siendo amigos, querer jugar juntos..). Hay casos, como este, en los que los chicos no tienen un interés común, entonces lo que hay que hacer es incluir los intereses de ambos: "Parece que X necesita....y que Y necesita...."**

**Cuarto paso. Proponer soluciones (tormenta de ideas).**

Animar a los chicos a proponer muchas ideas sin juzgarlas. Las primeras ideas suelen ser las más parciales, por eso hay que animar para que surjan más ideas que satisfagan a ambos. Hacerlo con rapidez favorece la concentración y que la

*Curso "Mediación, convivencia y conflicto"*

atención no se desvíe a otros problemas. Conviene llevar un registro de las ideas, contándolas con los dedos. Anotarlas en un papel o en la hoja de registro, cuando el procedimiento se realiza de una manera más formal sirve para dar validez y anima a proponer más ideas.

**Maestra:** Vamos a ver si se os ocurre qué podéis hacer para que ocurra esto que habéis dicho y los dos os sintáis a gusto. Pensad, por ejemplo, cuatro ideas.

**Laura:** Yo puedo pedirle el cromó a Rubén y dárselo a Miguel.

**Miguel:** Yo puedo darle a Laura su cromó roto.

**Laura:** ¡No! ¡Tú ya lo das roto mucho y le has quitado los ojos!

**Maestra:** Laura, ¿recuerdas las reglas de la tormenta de ideas? Primero, proponemos muchas ideas. Luego, en el paso siguiente vemos qué nos parecen esas ideas. Muy bien. Laura puede pedirle el cromó a Rubén y dárselo a Miguel y Miguel puede darle a Laura su cromó roto. Ya tenemos dos ideas. ¿Quién tiene otra idea?

**Laura:** Puedo darle a Miguel un cromó nuevo de los míos.

**Maestra:** Ya van tres ideas.

**Miguel:** Que Laura me pida perdón.

**Laura:** Que Miguel no me grite y no me empuje.

**Quinto paso: Elegir la idea que más les guste a los dos.**

Se puede hacer sólo verbalmente o marcando algún signo en el registro de soluciones.

**Maestra:** Muy bien, ya tenemos cuatro ideas. ¿Hay alguna otra? (No responden). Entonces, ¿cuál de las ideas os gusta a los dos?

**Laura:** Pedir el cromó a Rubén.

**Maestra:** ¿Miguel, te parece bien?

**Rubén:** Sí y también que Laura me pida perdón.

**Maestra:** Laura ¿Te parece bien?

**Laura:** Sí y también que Miguel me pida las cosas sin chillarme ni empujarme.

**Maestra:** ¿Te parece bien, Miguel?

**Miguel:** Sí.

**Sexto paso. Trazar un plan. Ponerlo en práctica.**

Para ayudar a los niños a elaborar un plan, la maestra hace preguntas abiertas que les permitan determinar los pasos que deben dar. Cuanto más específico sea el plan, mejor. Preguntas posibles: ¿qué tiene que pasar antes?, ¿y después de eso qué...?; ¿cómo vais a...?; ¿dónde?, ¿cuándo? Y si eso no funciona, ¿qué vais a hacer?

**Maestra:** Así que a los dos os gustan las ideas de que Laura le pida el cromó a Rubén, pida perdón a Miguel y que Miguel se comprometa a pedirle a Laura las cosas sin chillar ni empujar. Para que la primera idea funcione, Laura ¿cuándo le vas a pedir el cromó a Rubén?

**Laura:** Ahora mismo, antes de que termine el recreo.

**Maestra:** ¿Quieres que Miguel te acompañe y le expliquéis a Rubén lo que ha pasado?

**Laura:** Vale.

**Maestra:** ¿Y si Rubén no quiere devolver el cromó?

**Laura:** Entonces le daré a Miguel uno de los míos.

**Maestra:** Miguel, ¿esto te parece bien?

**Miguel:** Sí.

**Maestra:** Laura, ¿cuándo le pedirás perdón a Miguel?

**Laura:** Ahora mismo. Miguel, perdóname por haberte dado un cromó roto.

**Miguel:** Vale, te perdono.

**Maestra:** Miguel, cómo harás para pedir las cosas sin chillar ni empujar.

*Convivencia y mediación de conflictos en el ámbito educativo  
Proyecto Universidad de Alcalá*

*Curso "Mediación, convivencia y conflicto"*

**Miguel:** No sé, lo voy a intentar.

**Maestra:** Prueba a hacerlo ahora con Laura. Imagina que Laura te dio el cromó roto y tú se lo dices tranquilamente, dile: "Laura quiero que...porque.....y....."

**Miguel:** Laura quiero que me devuelvas mi cromó porque me has dado uno roto y eso no me ha gustado nada.

**Maestra (a Laura):** Laura, ¿te ha parecido bien?

**Laura:** Sí.

**Además, como a Miguel le cuesta mucho controlarse cuando se enfada, la maestra le plantea lo siguiente:**

**Maestra (a Miguel):** Es importante que cuando te enfadas mucho, puedas parar y tranquilizarte después. Recuerda los trucos que hemos aprendido en clase para tranquilizarnos (ver actividad de estrategias para tranquilizarse en el bloque II del apartado de formación de los alumnos, que se presenta más adelante en esta misma unidad). Si después de intentarlo, necesitas mi ayuda, puedes venir a pedírmela y veremos de encontrar una solución.

**Resumen final y felicitaciones:**

**Maestra:** ¡Enhorabuena! ¡Os felicito! Habéis conseguido encontrar soluciones que os gustan los dos.

**Séptimo paso. Seguimiento.**

Sobre todo, al principio, es conveniente preguntar a los chicos cómo le ha ido. Si la idea no funcionó se puede ver porqué y volver a la lista de propuestas para retomar otra de ellas, realizar nuevas propuestas, volver al paso 2 o realizar las actuaciones que se consideren necesarias.

ANEXO 4:

*Curso "Mediación, convivencia y conflicto"*

***Pautas para la acción 3.3***

***Dinámica grupal del "secreto"***

- Se trata de una dinámica "formativa", para mover a la reflexión sobre las cualidades que promueven la confianza y la convivencia en general.
- A la vez es una dinámica que pone en juego habilidades de comunicación sobre emociones y conceptos, y también dotes de liderazgo.
- Se realiza en una sesión de tutoría.
  
- Proceso:
  1. El tutor informa a todo el grupo que se va a realizar una selección para que los alumnos participen en un equipo de convivencia.
  2. Se dispone la clase en pequeños grupos (mejor heterogéneos).
  3. Seguidamente pide a los alumnos del grupo clase que piensen individualmente en un secreto personal.
  4. Después, que piensen en alguien (plano concreto) a quien le contarían el secreto (sin decir su nombre).
  5. Cada alumno escribe en un papel tres cualidades de esa persona (plano abstracto)
  6. Cada grupo comenta las cualidades y hace una lista donde se integren las cualidades, intentando priorizarlas por orden de importancia (grupal, abstracto)
  7. Se anotan en la pizarra las cualidades de cada grupo, que expresa el portavoz. Se comentan.
  8. Dos opciones:
    - a) Se pasa una hoja para proponer por grupos a dos o tres candidatos que supuestamente posean esas cualidades.
    - b) Se anotan los tres candidatos individualmente y confidencialmente, en papeles doblados.
  9. Se eligen los 2 ó 3 alumnos con más consenso.

*Convivencia y mediación de conflictos en el ámbito educativo  
Proyecto Universidad de Alcalá*

*Curso "Mediación, convivencia y conflicto"*

10. Tras la sesión el tutor habla individualmente con los dos o tres alumnos, los invita y anima a entrar en el programa dejando claro en todo momento que es voluntario. Se comunica a todo el grupo el nombre de los elegidos definitivos.

ANEXO 5:

Documento 6.1					
Programa de Mediación escolar. Propuesta de contenidos					
I ASPECTOS GENERALES	II ÓRGANOS Y FUNCIONES	III PROCESO DE MEDIACIÓN	IV PLANIFICACIÓN/ INFORMACIÓN	V DIFUSIÓN y CAMPAÑAS	VI FORMACIÓN/ AMPLIACIÓN
Justificación	Comisión de Convivencia	Procesos previos: Solicitud/ propuesta/ derivación	Previsión de:  Planificación Coordinación y seguimiento Evaluación y memoria	Difusión inicial y anual de los programas	Formación permanente y procedimiento de ampliación del equipo
Objetivos	Equipo y Coordinador/a	Proceso de Mediación		Profesorado Alumnado Familias	Fondo documental
Tipo de conflictos a mediar	Tutorías	Resultados: Acuerdo y seguimiento	Programación del presente curso (PGA)	Campañas especiales de prevención, etc.	
Articulación con: Contención Sanciones	Jefatura Estudios Dirección	Previsión espacios/tiempos Documentos de la mediación	Gestión de la información		
Procedimiento a seguir	Alumnos Mediadores				
Previsión de la Institucionalización					Anexos al proyecto

*Convivencia y mediación de conflictos en el ámbito educativo*



ANEXO 6:

## Fases de la mediación (esquema)



ANEXO 7:

Documento 4.1. Habilidades de comunicación en la mediación					
	PRESENTACIÓN	CUÉNTAME	ACLARAR EL PROBLEMA	PROPONER SOLUCIONES	LLEGAR A UN ACUERDO
<b>Observar el lenguaje no verbal</b>	(Detectar si hay tensión, si toleran bien la proximidad, si hay actitud positiva)	(¿Se expresan con espontaneidad? ¿Cómo se muestra cada parte cuando habla la contraria? ¿Se interrumpen? ¿Son agresivos?)	(¿Les cuesta repetir los sentimientos ajenos? ¿Cómo es la actitud al pedir información sobre el origen del conflicto?)	(¿Se bloquean? ¿Aceptan bien las propuestas ajenas?)	(¿Se muestran satisfechos o aliviados? ¿Ha cambiado la actitud corporal y el tono de los mensajes?)
<b>Mostrar interés</b>	Estamos abiertos a todo lo que queráis exponer	¿Cómo ves tu lo que ha pasado? ¿Quieres añadir algo más?	¿Cuál piensas que fue el motivo real?	¿Puedes explicar más la propuesta?	¿Cómo sugieres redactar el acuerdo?
<b>Parafrasear</b>	Entonces, veo que os lo propuso el tutor...	Dices que no es lo único que te hizo...	Dices que el enfrentamiento viene del curso anterior... Dices que tu intención no era esa...	Entonces crees que la solución es...	Entonces tu propones compartir la responsabilidad...
<b>Reflejar</b>	¿Os sentís mal en esta habitación?	Entonces, ¿te sentiste humillado, traicionado, ... lentas miedo...?	¿Te da rabia no haberlo sabido antes?	¿Esa solución te decepcionaría?	¿Ese acuerdo te parece humillante? / Os veo satisfechos con el acuerdo...
<b>Clarificar</b>	¿Sois de la misma clase o diferente?	¿Te insultó antes de la agresión?	¿Qué quieres decir con que "él lo sabía"? ¿Por qué eso fue para ti tan importante...?	¿Por qué dices que esa solución sólo parte del problema?	¿En qué te parece injusto? ¿Te comprometéis a no agredir, pero no a trabajar juntos?
<b>Resumir/estructurar</b>	Si ya nos hemos presentado y comprendéis las reglas, podemos empezar.	Veo que los dos creéis haber recibido agresiones sin motivo	En resumen, lo que ocurrió fue (a, b y c)... pero lo más importante en este asunto es...	Veo que esto en definitiva es una cuestión de lealtad	Entonces, los dos os comprometéis a... 1º 2º

<b>Reformular</b>		Descalificarlos mutuamente no nos lleva a nada... Explicad <b>por qué</b> creéis que lo que ha hecho el otro ha afectado al conflicto	¿Cuándo dices que él "tiene toda la culpa" ¿quieres decir que él <b>podría haber evitado el conflicto?</b>	¿Quieres que se vaya del grupo o quieres que <b>se comporte de otra forma</b> en el grupo?	¿Cómo podrías mejorar tu propuesta para hacerla más aceptable por el compañero?
<b>Preguntas circulares</b>		¿Cómo podríamos hacer para tener una versión compartida de lo ocurrido?	¿Qué podía haber evitado el enfrentamiento inicial? ¿Qué factores externos han influido?	¿A qué podrías comprometerte para que él no se sintiera molesto? ¿Qué harías tú si él le demostrara respeto?	Con esta propuesta, ¿cómo creéis que podría continuar vuestra relación?
<b>Promover mensajes en primera persona y expresión de sentimientos</b>	Os pedimos que expreséis en primera persona vuestros sentimientos o intereses	¿Cómo te has sentido con todo esto? ¿Cómo te ha afectado lo que ha pasado?	¿Qué necesitarías tú para solucionar el problema?	¿Qué estarías dispuesto a hacer tú?	¿A partir de ahora podréis hablar las cosas cuando algo os moleste?
<b>Promover la escucha activa y la empatía</b>	En algún momento os pediremos repetir con vuestras palabras lo que dijo el otro	¿Podrías resumir con tus palabras <b>sus</b> sentimientos?	Imaginemos que tú, A, eres B. ¿Qué necesitarías ahora...?	En su lugar, ¿qué paso darías para arreglarlo?	¿A partir de ahora os comprometéis a intentar comprender la postura del otro?

ANEXO 8:

Pautas para la acción 2.1

GUÍA PARA EL ANÁLISIS DE LOS CONFLICTOS	
<p>Resume en pocas palabras, como si fuera un titular de prensa, el conflicto:                      Especificar el meollo del conflicto para comprenderlo mejor.                      Describir hechos más importantes.                      Separar comportamientos de consecuencias y comportamientos de la persona.</p>	
<p>Rellena las siguientes casillas:</p>	
Elementos	
1. <u>PROTAGONISTAS</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partes implicadas y terceros afectados o que pueden afectar al conflicto. Su influencia en el conflicto.</li> </ul>
2. <u>POSICIONES</u> :	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado inicial de las personas.</li> <li>Lo que reclama en principio cada parte pues piensa que así se sentirá satisfecha. (intento de imposición). Inhibe la comprensión y pelagra la relación.</li> </ul>
3. <u>RELACIÓN</u> :	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qué tipo de relación hay entre ellos: desconfianza, agresividad...</li> <li>Cómo es la comunicación entre ellos: Distorsiones: rumores, falta de información, prejuicios, estereotipos, etc. Generalizaciones. Insultos. Acusaciones</li> <li>Cómo perciben el conflicto: Puntos de vista sobre el problema, sobre los otros, falsas percepciones o estereotipos. Uno muy afectado y el otro no es consciente.</li> <li>Roles e influencia mutua: Dependencia / Interdependencia.</li> </ul>
4. <u>PROCESO Y MOMENTO DEL CONFLICTO</u> :	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué lo desencadenó?</li> <li>¿Desde dónde viene?</li> <li>¿Cómo se desarrolla?</li> <li>Estado actual: latente, polarizado, enquistado, relajado.</li> <li>¿Qué otros factores han influido?</li> <li>¿Cómo tratan de resolverlo?</li> </ul>
5. <u>SENTIMIENTOS</u> :	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sentimientos ante la situación creada y hacia su superación.</li> <li>¿Cómo les afecta el problema?</li> <li>¿Cómo lo están viviendo?</li> </ul>
6. <u>INTERESES Y NECESIDADES</u> :	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es el por qué o para qué de su posición. Qué le interesa resolver fundamentalmente. Qué deseo subyace a la reclamación. Cómo se sentiría satisfecho.</li> <li>Se valorará si son compatibles o no y si el conflicto es por recursos, por actividades, por tener, acceder o prestar tiempos, espacios, objetos... o por necesidades psicológicas subjetivas.</li> </ul>
7. <u>VALORES</u> :	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuestos y/o expectativas sobre personas, normas, formas de entender el mundo que justifican los comportamientos</li> <li>Creencias y criterios para evaluar las conductas.</li> </ul>
8. <u>SOLUCIONES</u> :	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué propone cada uno para resolverlo?</li> <li>¿Cómo quedaría cada uno satisfecho?</li> <li>¿Qué estaría dispuesto a hacer o dar para resolverlo?</li> </ul>

ANEXO 9:

*Curso "Mediación, convivencia y conflicto"*

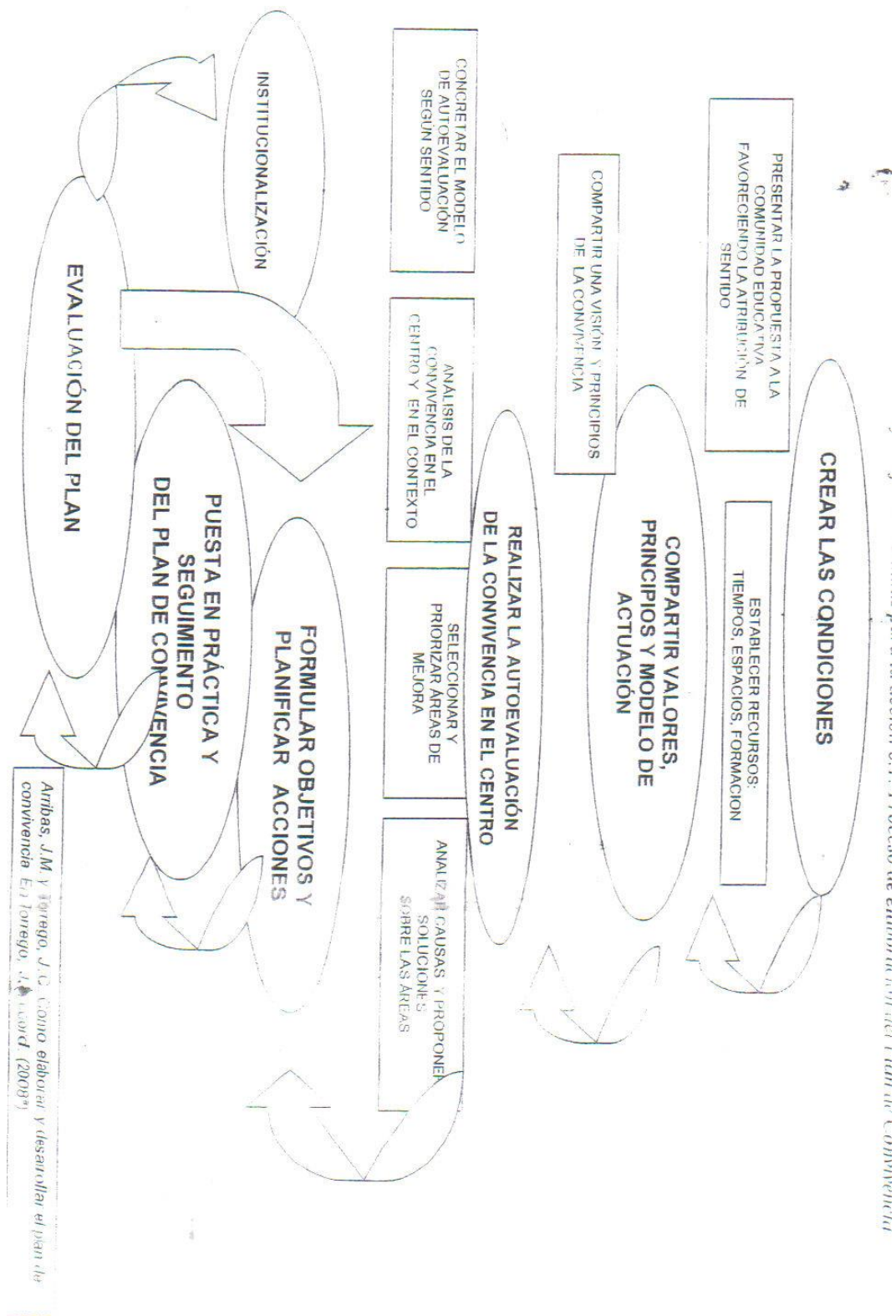
<b>Documento 2.3</b>																																
<i>Una taxonomía de conflictos escolares</i>																																
<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>MANIFESTACIONES DE CONFLICTOS DE O ENTRE ALUMNOS</b></td> </tr> <tr> <td>1.- Agresión verbal (insultos)</td> </tr> <tr> <td>2.- Agresión física directa (pegar, empujar)</td> </tr> <tr> <td>3.- Exclusión (por ignorar o rechazar)</td> </tr> <tr> <td>4.- Amenazas para conseguir algo</td> </tr> <tr> <td>5.- Agresión física indirecta (robar, esconder)</td> </tr> <tr> <td>6.- Indisciplina (incumplimiento de normas)</td> </tr> <tr> <td>7.- Falta de respeto y consideración personal (miradas, gestos, falta de cortesía)</td> </tr> <tr> <td>8.- Disrupción en las aulas (no dejar dar clase)</td> </tr> <tr> <td>9.- Absentismo</td> </tr> <tr> <td>10.- Atentados contra la salud (drogas u otros)</td> </tr> <tr> <td>11.- Agresión física con armas u otros objetos</td> </tr> <tr> <td>12.- Actos de vandalismo (destrazo de objetos, materiales, prendas...)</td> </tr> <tr> <td>13.- Acoso sexual</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>OTROS CONFLICTOS</b></td> </tr> <tr> <td><b>14.- Conflictividad del profesorado hacia el alumnado:</b></td> </tr> <tr> <td>14.1.- Verbal</td> </tr> <tr> <td>14.2.- Física</td> </tr> <tr> <td>14.3.- Injusticias</td> </tr> <tr> <td>14.4.- Amenazas</td> </tr> <tr> <td>14.5.- Exclusión (por ignorar o rechazar)</td> </tr> <tr> <td>14.6.- Falta de respeto y consideración personal (miradas, gestos, falta de cortesía)</td> </tr> <tr> <td><b>15.- Conflictividad del alumnado hacia el profesorado</b></td> </tr> <tr> <td>15.1.- Verbal</td> </tr> <tr> <td>15.2.- Física</td> </tr> <tr> <td>15.3.- Amenazas</td> </tr> <tr> <td>15.4.- Falta de respeto y consideración personal (miradas, gestos, falta de cortesía)</td> </tr> <tr> <td><b>16.- Conflictos entre el profesorado y padres/madres</b></td> </tr> <tr> <td><b>17.- Conflictos entre el alumnado y el personal no docente</b></td> </tr> <tr> <td><b>18.- Problemas de seguridad en el centro originados por los propios alumnos</b></td> </tr> <tr> <td><b>19.- Conflictos entre el profesorado</b></td> </tr> <tr> <td><b>20.- Problemas de seguridad en el centro originados por personas ajenas al centro</b></td> </tr> </table>	<b>MANIFESTACIONES DE CONFLICTOS DE O ENTRE ALUMNOS</b>	1.- Agresión verbal (insultos)	2.- Agresión física directa (pegar, empujar)	3.- Exclusión (por ignorar o rechazar)	4.- Amenazas para conseguir algo	5.- Agresión física indirecta (robar, esconder)	6.- Indisciplina (incumplimiento de normas)	7.- Falta de respeto y consideración personal (miradas, gestos, falta de cortesía)	8.- Disrupción en las aulas (no dejar dar clase)	9.- Absentismo	10.- Atentados contra la salud (drogas u otros)	11.- Agresión física con armas u otros objetos	12.- Actos de vandalismo (destrazo de objetos, materiales, prendas...)	13.- Acoso sexual	<b>OTROS CONFLICTOS</b>	<b>14.- Conflictividad del profesorado hacia el alumnado:</b>	14.1.- Verbal	14.2.- Física	14.3.- Injusticias	14.4.- Amenazas	14.5.- Exclusión (por ignorar o rechazar)	14.6.- Falta de respeto y consideración personal (miradas, gestos, falta de cortesía)	<b>15.- Conflictividad del alumnado hacia el profesorado</b>	15.1.- Verbal	15.2.- Física	15.3.- Amenazas	15.4.- Falta de respeto y consideración personal (miradas, gestos, falta de cortesía)	<b>16.- Conflictos entre el profesorado y padres/madres</b>	<b>17.- Conflictos entre el alumnado y el personal no docente</b>	<b>18.- Problemas de seguridad en el centro originados por los propios alumnos</b>	<b>19.- Conflictos entre el profesorado</b>	<b>20.- Problemas de seguridad en el centro originados por personas ajenas al centro</b>
<b>MANIFESTACIONES DE CONFLICTOS DE O ENTRE ALUMNOS</b>																																
1.- Agresión verbal (insultos)																																
2.- Agresión física directa (pegar, empujar)																																
3.- Exclusión (por ignorar o rechazar)																																
4.- Amenazas para conseguir algo																																
5.- Agresión física indirecta (robar, esconder)																																
6.- Indisciplina (incumplimiento de normas)																																
7.- Falta de respeto y consideración personal (miradas, gestos, falta de cortesía)																																
8.- Disrupción en las aulas (no dejar dar clase)																																
9.- Absentismo																																
10.- Atentados contra la salud (drogas u otros)																																
11.- Agresión física con armas u otros objetos																																
12.- Actos de vandalismo (destrazo de objetos, materiales, prendas...)																																
13.- Acoso sexual																																
<b>OTROS CONFLICTOS</b>																																
<b>14.- Conflictividad del profesorado hacia el alumnado:</b>																																
14.1.- Verbal																																
14.2.- Física																																
14.3.- Injusticias																																
14.4.- Amenazas																																
14.5.- Exclusión (por ignorar o rechazar)																																
14.6.- Falta de respeto y consideración personal (miradas, gestos, falta de cortesía)																																
<b>15.- Conflictividad del alumnado hacia el profesorado</b>																																
15.1.- Verbal																																
15.2.- Física																																
15.3.- Amenazas																																
15.4.- Falta de respeto y consideración personal (miradas, gestos, falta de cortesía)																																
<b>16.- Conflictos entre el profesorado y padres/madres</b>																																
<b>17.- Conflictos entre el alumnado y el personal no docente</b>																																
<b>18.- Problemas de seguridad en el centro originados por los propios alumnos</b>																																
<b>19.- Conflictos entre el profesorado</b>																																
<b>20.- Problemas de seguridad en el centro originados por personas ajenas al centro</b>																																

ANEXO 10:

**ANEXO**  
**Procedimiento de actuación ante situaciones de conflicto que afectan a la convivencia escolar**

FASE	INTERVENIEN	ACTUACIÓN	DOCUMENTACIÓN
1 <b>DETECCIÓN DE LA SITUACIÓN</b>	PROFESORADO	Actuaciones inmediatas (Art. 35 y 36 Decreto 51/2007)	
	ALUMNADO FAMILIA PAS Y OTROS PROFESORADO ALUMNADO FAMILIA PAS Y OTROS	Detectar la situación y pasar a la Fase 2  Comunicar al Equipo Directivo del centro, teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 51/2007.	
2 <b>COMUNICACIÓN AL EQUIPO DIRECTIVO</b>		CON EL ALUMNO	Individual Colectiva
	PRIMERAS ACTUACIONES	CON LA FAMILIA CON EL CENTRO	
3 <b>ACTUACIONES INICIALES</b>	EQUIPO DIRECTIVO (Puede colaborar D.O., EOEP, Coordinador de convivencia, tutores)	APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DE MEJORA DE LA CONVIVENCIA	Calificación de la conducta Características Y provisión de apoyos Programas de asistencia individual
		OTROS PROGRAMAS DE APOYO	Según características y gravedad
		COMUNICACIÓN A OTRAS INSTANCIAS	Según características y gravedad
4 <b>ACTUACIONES CENTRALES</b>	Según decisiones tomadas: EQUIPO DIRECTIVO, D.O., EOEP, COORDINADOR DE CONVIVENCIA, TUTOR Y PROFESORES.	APLICACIÓN DE REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DE MEJORA DE LA CONVIVENCIA Medidas previstas en el Decreto 51/2007 posibilidad de actuaciones de Mediación y Procesos de acuerdo resolutivo	CONDUCTAS CONTRARIAS A LAS NORMATIVAS DE CONVIVENCIA - Actuaciones llevadas a cabo  CONDICIONES GENUINAMENTE FERIAJUDICIALES A LA CONVIVENCIA - Expediente disciplinario - Comunicación Inspector Centro - Provisión de apoyos EVALUACIÓN
		PROGRAMA DE MEJORA DE LA CONVIVENCIA	PLAN DE ACTUACIÓN
		ACTUACIONES DE SEGUIMIENTO, PREVENTIVAS OTROS PROGRAMAS DE APOYO	Programas de Trabajo
5 <b>ACTUACIONES POSTERIORES</b>	EQUIPO DIRECTIVO, D.O., EOEP, COORDINADOR DE CONVIVENCIA, TUTOR Y PROFESORES.	COMUNICACIÓN A OTRAS INSTANCIAS	Informe de asistencia judicial Comunicación al Inspector del centro SOCIAL SANITARIA JUDICIAL Comunicación al Inspector del centro
			Informe Descripción de los hechos y actuaciones llevadas a cabo, así como de las primeras derivaciones tomadas  EXPEDIENTE Informe Descripción de conductas medidas de corrección adoptadas, seguimiento, y otros aspectos relevantes  PLAN

ANEXO 11:



ANEXO 12:

Actividades de Motivación en Casa y en el Aula

CAR

Para utilizar según los Principios de la "Educación

# CARTILLA DE FELICITADORES



DE \_\_\_\_\_





# Pega aquí tus Felicitadores

The page features a large grid for pasting stickers. The grid is 8 rows high and 5 columns wide. The title "Pega aquí tus Felicitadores" is written in a large, bold font at the top. The grid is decorated with several cartoon characters: a dragon-like creature in the top left corner, a small character with a crown and a thumbs up in the top middle, a character with a crown and a thumbs up in the top right, a character with a crown and a thumbs up on the right side, and a character with a crown and a thumbs up in the bottom left corner.

