

Universidad de Valladolid

Facultad de Educación y Trabajo Social

Máster en Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y
Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas

Especialidad: Orientación Educativa

Trabajo de Fin de Máster

**Mediación entre iguales como herramienta de gestión de los
conflictos: programa de formación de alumnos mediadores en
Educación Secundaria Obligatoria**

Estudiante: Blanca Mucientes Herrero

Tutor: Prof. Dr. Miguel Ángel Carbonero Martín

(Departamento de Psicología)

Tutor: Prof. Dr. Luis Jorge Martín Antón

(Departamento de Psicología)

Valladolid, Junio 2019

RESUMEN

En los últimos años ha incrementado la preocupación por la convivencia escolar, introduciendo en los centros educativos recursos para la mejora de la misma. Una herramienta que contribuye a la mejora del clima escolar gracias a su repercusión en la gestión de los conflictos es la mediación. Por ello, el objetivo de este trabajo es examinar los aspectos relacionados con la gestión de la resolución de los conflictos a través de la mediación escolar para diseñar un programa de formación en mediación entre iguales con alumnos de Educación Secundaria Obligatoria. Este programa consta de doce sesiones en las que prevalecen las actividades prácticas con el fin de que los futuros alumnos mediadores adquieran conocimientos y competencias para la gestión adecuada de los conflictos a través de la mediación y por tanto, en su futura aplicación, la convivencia del centro mejore.

Palabras clave: mediación escolar, gestión de conflictos, alumnos mediadores, convivencia, programa de formación.

ABSTRACT

In recent years there has been an increase in concern for school coexistence and many resources to improve school coexistence in school has been introduced at centres. One tool that contributes to the improvement of the school climate, because of its repercussion, is the management of mediation conflicts. Therefore, the aim of this work is to examine aspects related to the management of conflict resolution through peer mediation with students of Compulsory Secondary Education. This program consists on twelve sessions in which practical activities prevail in order for future student mediators to acquire knowledge and skills for the appropriate management of conflicts through mediation, and therefore, in its future application, to improve the coexistence in the centre.

Key words: school mediation, conflict management, student mediators, school coexistence, training program.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Justificación	5
1.2. Relación de las competencias del Máster en Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas con el TFM	6
1.3. Objetivos.....	9
1.4. Estructura del trabajo.....	10
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	11
2.1. Conflictos en el aula	11
2.1.1. La visión positiva del conflicto.....	11
2.1.2. Tipos de conflicto	13
2.1.3. Elementos del conflicto.....	14
2.1.4. Estilos de enfrentamiento al conflicto.....	16
2.1.5. La importancia de la comunicación en la resolución de conflictos	18
2.2. Mediación	20
2.2.1. Origen y concepto de mediación.....	20
2.2.2. Modelos y elementos de la mediación	21
2.2.3. Fases de la mediación	22
2.2.4. Conflictos mediables.....	24
2.2.5. Beneficios de la mediación	25
2.3. La mediación como herramienta de gestión de los conflictos en los centros educativos	27
2.3.1. La importancia de la mediación en los centros educativos.....	27
2.3.2. Características y tipos de mediación escolar	28
2.3.3. El perfil del mediador	31
2.3.4. Puesta en marcha de un programa de mediación en un centro educativo.....	34
2.3.5. Éxito de las investigaciones en mediación escolar	35

3. PROGRAMA DE FORMACIÓN DE ALUMNOS MEDIADORES	36
3.1. Objetivos.....	36
3.2. Contexto y destinatarios	38
3.3. Metodología.....	38
3.4. Temporalización	41
3.5. Descripción de las sesiones	42
3.6. Evaluación	59
3.7. Resultados esperados	60
4. CONCLUSIONES	61
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
6. ANEXOS	66

1. INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Fin de Máster (en adelante TFM) se desarrollan diferentes contenidos relacionados con el Máster en Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas en la especialidad de Orientación Educativa, así como las competencias adquiridas en el mismo. Más concretamente, este trabajo se centra en el diseño de un programa de formación en mediación entre iguales para la gestión adecuada de los conflictos escolares, lo que contribuye a la mejora del clima de convivencia del centro educativo.

La temática abordada en el TFM se considera relevante puesto que la mediación es una alternativa real y eficaz para la gestión constructiva de los conflictos en muchos ámbitos. En el contexto educativo, produce grandes efectos, no sólo a nivel personal, sino también en el clima de convivencia del centro (Cartujo et al, 2013).

En España, en 1993 se desarrolla uno de los programas pioneros en mediación escolar en el País Vasco. Desde entonces, la mediación se ha aplicado en múltiples ámbitos, contribuyendo a la enseñanza de formas alternativas de responder al conflicto, partiendo de la idea de que los conflictos deben ser entendidos de forma positiva.

Así pues, desde la educación formal se deben impartir conocimientos y competencias profesionales y académicas en función del nivel que estén cursando, pero también en los centros educativos se debe contribuir al desarrollo de los alumnos, alejándose del propio currículo. Es ahí donde la mediación tiene especial relevancia, puesto que a corto plazo contribuye a la resolución de un conflicto, pero a medio plazo los alumnos adquieren y desarrollan competencias básicas y a largo plazo puede ser un motor del cambio social (Viana, 2012). Por ello, la mediación debe ser responsabilidad prioritaria de los centros y del profesorado el aprendizaje de la convivencia (Silva y Torrego, 2016).

De este modo, este TFM ofrece un programa de formación en mediación entre iguales, con el fin de proporcionar recursos al centro educativo para resolver los conflictos de una manera pacífica, prevenir la violencia escolar y contribuir al fortalecimiento personal. Así, lo que se pretende con la futura puesta en marcha del programa es la mejora de la convivencia del centro educativo donde se imparta.

1.1. Justificación

En los últimos años, en los centros educativos existe una sensación de incremento de las conductas violentas y los docentes han perdido parte de la autoridad. También, se percibe que la violencia y el incumplimiento de normas no es tan castigado como debería y que no existe unos valores comunes para generar soluciones ante los conflictos (Funes y Moreno, 2007).

Esta complejidad de las sociedades actuales, en constante proceso de renovación y con cierta tendencia al conflicto, exigen herramientas para la resolución de los conflictos (García-Raga, Martínez-Usarralde y Sahuquillo, 2012). De ahí que en las últimas décadas la convivencia escolar sea uno de los temas claves en educación (Pulido, Martín-Seoane y Lucas-Molina, 2013).

A raíz de esta situación se han desarrollado numerosas propuestas como la negociación, conciliación, mediación, etc., para afrontar los conflictos de una manera pacífica y mejorar la convivencia.

Respecto a la mediación, existen numerosos estudios que analizan el impacto de los programas de mediación entre iguales en centros escolares (Villanueva, Usó y Adrián, 2013; García-Longoria y Vázquez, 2013; García-Raga, Chiva, Moral y Ramos, 2016 y Funes y Moreno, 2007) y comprueban que la mediación es una herramienta efectiva, de la que se obtienen unos resultados positivos a nivel del alumnado y de centro.

Así pues, la mediación entre iguales es una herramienta en la que se priman las relaciones, el diálogo y la posibilidad de encontrar una solución que satisfaga las necesidades de las partes implicadas en el conflicto (Lacuesta y Traver, 2018). En la puesta en marcha de un programa de formación en mediación entre iguales el orientador educativo tiene un papel muy importante. Esto se debe a que este programa está directamente relacionado con el Plan de Convivencia del centro, el cual, puede ser coordinado por un docente o por el orientador educativo, pero sin duda, está directamente relacionado con el departamento de orientación. De ahí nace la motivación personal por conocer y desarrollar un programa de estas características en un centro educativo.

De este modo, teniendo claro que la gestión de los conflictos en los centros educativos es necesaria para la mejora de la convivencia de los centros y la eficacia de los programas implantados, se considera preciso realizar un planteamiento, como futura orientadora educativa, en el que la mediación sea la principal herramienta para la gestión de los conflictos en los centros educativos.

1.2.Relación de las competencias del Máster en Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas con el TFM

En la Ley Orgánica 2/2006 de Educación y en la Resolución de 17 de diciembre de 2007, se establecen las competencias del máster que a continuación se presentan y se relacionan con el TFM de la siguiente manera:

G.1. Conocer los contenidos curriculares de las materias relativas a la especialización docente correspondiente, así como el cuerpo de conocimientos didácticos en torno a los procesos de enseñanza y aprendizaje respectivos. Para la Formación Profesional se incluirá el conocimiento de las respectivas profesiones.

Respecto a esta competencia, hay que destacar que no se desarrolla puesto que este trabajo no se relaciona con contenidos curriculares de las asignaturas que el departamento de orientación puede impartir en un centro educativo.

G.2. Planificar, desarrollar y evaluar el proceso de enseñanza y aprendizaje potenciando procesos educativos que faciliten la adquisición de las competencias propias de las respectivas enseñanzas, atendiendo al nivel y formación previa de los estudiantes así como la orientación de los mismos, tanto individualmente como en colaboración con otros docentes y profesionales del centro.

En el desarrollo del programa se planifica, desarrolla y evalúa los conocimientos y competencias adquiridos en relación con la mediación y se parte de los conocimientos previos sobre la mediación.

G.3. Buscar, obtener, procesar y comunicar información (oral, impresa, audiovisual, digital o multimedia), transformarla en conocimiento y aplicarla en los procesos de enseñanza y aprendizaje en las materias propias de la especialización cursada.

Mediante el desarrollo del programa, lo que se pretende es que se aplique en las aulas, aunque no está relacionado directamente con las materias que cursan los alumnos.

G.4. Concretar el currículo que se vaya a implantar en un centro docente participando en la planificación colectiva del mismo; desarrollar y aplicar metodologías didácticas tanto grupales como personalizadas, adaptadas a la diversidad de los estudiantes.

La cuarta competencia no se corresponde con el desarrollo del TFM puesto que el programa de mediación entre iguales no trata el currículo del centro docente, aunque sí que se pretende que este programa se adapte a la diversidad de los alumnos.

G.5. Diseñar y desarrollar espacios de aprendizaje con especial atención a la equidad, la educación emocional y en valores, la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres, la formación ciudadana y el respeto de los derechos humanos que faciliten la vida en sociedad, la toma de decisiones y la construcción de un futuro sostenible.

Esta competencia está directamente relacionada con el presente TFM puesto que la gestión de la resolución de conflictos a través de la mediación entre iguales pretende formar a los alumnos desde el respeto de los derechos humanos, la equidad, la educación en valores, igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres, etc., con el fin de que mejore el clima de convivencia del centro.

G.6. Adquirir estrategias para estimular el esfuerzo del estudiante y promover su capacidad para aprender por sí mismo y con otros, y desarrolla habilidades de pensamiento y de decisión que faciliten la autonomía, la confianza e iniciativa personales.

La sexta competencia está relacionada con el programa que se propone ya que a través de las actividades y dinámicas que se plantean se les invita a reflexionar, desarrollando la capacidad de aprender por sí mismo y con otros y fomentando el desarrollo las habilidades de pensamiento y de decisión.

G.7. Conocer los procesos de interacción y comunicación en el aula, dominar destrezas y habilidades sociales necesarias para fomentar el aprendizaje y la convivencia en el aula, y abordar problemas de disciplina y resolución de conflictos.

Esta competencia está directamente relacionada con el TFM puesto que se trabaja la comunicación y las habilidades sociales en la formación de los alumnos mediadores, lo que contribuye a la mejora de la convivencia en el aula y a la resolución de conflictos de una manera pacífica.

G.8. Diseñar y realizar actividades formales y no formales que contribuyan a hacer del centro un lugar de participación y cultura en el entorno donde esté ubicado; desarrollar las funciones de tutoría y de orientación de los estudiantes de manera colaborativa y coordinada; participar en la evaluación, investigación y la innovación de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Las actividades que se proponen en la formación de mediación entre iguales contribuyen al fomento de la participación de los alumnos en las actividades.

G.9. Conocer la normativa y organización institucional del sistema educativo y modelos de mejora de la calidad con aplicación a los centros de enseñanza.

Para la implantación del programa hay que conocer la normativa y organización institucional del sistema educativo, puesto que el programa debe ir acorde con las normas y la organización del centro.

G.10. Conocer y analizar las características históricas de la profesión docente, su situación actual, perspectivas e interrelación con la realidad social de cada época.

Para el desarrollo del programa de mediación es interesante conocer las características de la profesión docente.

G.11. Informar y asesorar a las familias acerca del proceso de enseñanza y aprendizaje y sobre la orientación personal, académica y profesional de sus hijos.

Esta competencia se relaciona directamente con el programa que se propone ya que hay que informar del programa a las familias de los alumnos que van a participar en el programa de formación propuesta.

Tabla 1.

Relación de las competencias del Máster con el TFM

COMPETENCIAS	RELACIÓN DE LAS COMPETENCIAS		
	Totalmente	Parcialmente	No relación
G.1			X
G.2	X		
G.3		X	
G.4		X	
G.5	X		
G.6	X		

G.7	X		
G.8		X	
G.9	X		
G.10		X	
G.11	X		

1.3. Objetivos

El principal objetivo del presente trabajo examinar los aspectos relacionados con la gestión de la resolución de los conflictos a través de la mediación escolar para diseñar un programa de formación en mediación entre iguales con alumnos de Educación Secundaria Obligatoria.

Los objetivos específicos de este TFM son los siguientes:

1) Analizar teóricamente los conflictos en los centros educativos.

Implica la búsqueda de documentación relacionada con los conflictos que permitan fundamentar el trabajo centrándose en la visión positiva de los conflictos y su gestión a través de la mediación.

2) Conocer la mediación como herramienta para la resolución de conflictos.

Implica la revisión de estudios y bases de datos donde extraer información sobre la mediación lo que permite fundamentar el diseño del programa de formación de mediación entre iguales.

3) Diseñar un programa de formación de mediación entre iguales con alumnos de la ESO para resolver los conflictos de una manera pacífica.

Gracias a la investigación realizada sobre el tema (los conflictos en los centros educativos y la mediación escolar), se extraen conclusiones y se propone un programa de formación de mediación entre iguales como herramienta para la resolución de conflictos dirigido a alumnos de Educación Secundaria Obligatoria.

1.4. Estructura del trabajo

El presente TFM consta, principalmente, de cuatro apartados. El primero de ellos es un apartado introductorio, en el segundo se expone la fundamentación teórica, en el tercero se concreta el programa de formación en mediación escolar y finalmente se dedica un apartado al desarrollo de las conclusiones del trabajo.

De este modo, el trabajo comienza con la introducción, la cual incluye la justificación de la elección del tema, la relación de las competencias del Máster en Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas con el TFM, los objetivos del trabajo y la estructura.

A continuación, el segundo apartado se dedica a la fundamentación teórica. En primer lugar se desarrolla los conflictos en el aula haciendo referencia a la importancia de que en los centros se contribuya a la enseñanza de formas alternativas de responder al conflicto, entendiendo el conflicto como algo positivo. También se resaltan los tipos de conflicto, los elementos del conflicto y los estilos de enfrentamiento al conflicto donde se hace referencia a la mediación como una estrategia que se sitúa entre el estilo de compromiso y el de colaboración. Finalmente, en este apartado se desarrolla la importancia de la comunicación en la resolución de conflictos.

En segundo lugar, se trata el tema de la mediación como tal. Para el desarrollo de la fundamentación teórica de la mediación se ha tenido en cuenta el origen y el concepto de mediación, los modelos existentes y los elementos de la mediación, las seis fases por las que atraviesa la mediación, la importancia de conocer cuáles son los conflictos mediables y los beneficios de la mediación. Finalmente, en el desarrollo de dicha fundamentación se trata la mediación como herramienta de gestión de conflictos en los centros educativos, resaltando la importancia de la implantación de programas de mediación escolar, las características y tipos concretos de la mediación escolar, el perfil que debe tener el mediador, las condiciones para implementar un programa de mediación y el éxito de las investigaciones en mediación escolar.

En el siguiente epígrafe se desarrolla el programa de formación en mediación escolar, haciendo referencia a los objetivos, el contexto y los destinatarios del programa propuesto, la metodología donde se exponen los pasos seguidos para el diseño del programa y la temporalización. A continuación se describen de manera detallada las doce sesiones, las cuales, tienen un hilo conductor para el adecuado desarrollo de la formación y se desarrolla la evaluación del programa y los resultados esperados.

Finalmente, el cuarto apartado está dedicado al desarrollo de las conclusiones donde se reflexiona sobre la temática abordada en el trabajo y se exponen las limitaciones encontradas a lo largo del desarrollo de este TFM. Tras este apartado se recogen las referencias bibliográficas y los anexos.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Conflictos en el aula

La escuela como agente socializador, tiene gran importancia en la vida de las personas. Desde la Educación Infantil, la escuela se convierte en un espacio de encuentro en el que se van marcando modelos conformando el espíritu ciudadano y la capacidad de convivir con los demás, por lo que se desarrolla la formación intelectual y la convivencia entre las personas (Calderón, 2011).

Gracias al análisis de los conflictos pasados, se desarrolla la teoría realista de Campbell que resalta la importancia de la obtención de recursos como primera razón por la que aparece un conflicto. La teoría realista de Campbell no es suficiente para explicar la aparición de los conflictos, por lo que se desarrolla la teoría de la identidad social. Esta teoría destaca que un grupo puede entrar en conflicto para conseguir respeto y mantener el orgullo y se puede utilizar como forma de protesta, más que para conseguir ganancias materiales (Fernández y Ortiz, 2006).

Así pues, Torrego define los conflictos como “situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos, y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto” (Torrego, 2000, p.37)

2.1.1. La visión positiva del conflicto

En la sociedad en general, y de manera más concreta, el sistema educativo, predomina la concepción del conflicto como algo que se desea evitar (negativo, violento, no deseable, etc.). Esta visión derivada de una ideología tecnocrática conservadora está presente en profesorado y alumnado por lo que se debe modificar. Así pues, se pretende que se desarrolle una visión en la

que se asuma el conflicto como un proceso natural y positivo puesto que forma parte de la vida cotidiana y es deseable y necesario para el avance y desarrollo personal y social. Por ello, no se puede pretender que la educación transcurra sin conflictos ni pensar que estos van a ser necesariamente negativos (Viana, 2012).

Siguiendo con la idea anteriormente mencionada, Funes (2013) resalta que las personas deben evitar la tendencia de ver el conflicto como algo negativo, puesto que desde esta visión se relaciona el conflicto directamente con la manera inapropiada en la que se suelen resolver los conflictos (como la violencia, eliminación o anulación de una de las partes). También se debe evitar la idea de que hacer frente al conflicto provoca momentos de gran tensión y sufrimiento e implica invertir mucho tiempo. Estos prejuicios sobre los conflictos están presentes en el sistema educativo, por lo que no se percibe el aprendizaje que puede proporcionar el cometer un fracaso.

Maza y García (2015), añaden que a partir de los conflictos se generan una serie de cambios que ayudan a establecer identidades personales y sociales. De este modo, los conflictos estimulan el interés y la curiosidad, evitan los estancamientos, ayudan a establecer relaciones duraderas, favorecen el conocimiento de uno mismo y de los demás y el desarrollo de nuevas formas de responder a los problemas.

Resaltar la Psicología Genética que considera que los cambios sociales precisan de los conflictos en la escuela en los que se cuestione el elemento o la estructura escolar. Así pues, en las organizaciones existe una sucesión de secuencias desequilibrio-equilibrio, en la que un elemento, vivencia o necesidad genera un desequilibrio y ese desequilibrio requiere un esfuerzo de aprendizaje e integración para la generación del equilibrio, es decir, la aparición de una nueva estructura. Esta manera de entender el conflicto destaca que el conflicto es generador de inquietud y de innovación (Mas y Torrego, 2014).

En relación a los conflictos entre grupos, se destaca que tienen la función de estímulo en las relaciones, puesto que generan en ellos una movilización de energías y estimulan la cohesión del grupo, originando el cambio, el crecimiento y el desarrollo. Por ello, el conflicto sirve para el mantenimiento de la identidad de sociedades y de grupos. Esta manera de entender el conflicto es la base de la mediación, herramienta que disponen los centros para responder a los conflictos (Binaburo y Muñoz, 2007).

Así pues, se destaca que desde la escuela hay que contribuir a la enseñanza de formas alternativas de responder al conflicto, siendo una responsabilidad prioritaria de los centros y

del profesorado el aprendizaje de la convivencia. Para enseñar otras maneras de responder a un conflicto, se debe partir de la idea de que el contacto entre los grupos genera riqueza y conflictos que pueden ser entendidos de forma positiva (Silva y Torrego, 2016). Además, el conflicto en educación se debe considerar como un elemento más de la vida social, como algo que hay que gestionar y no resolver, dado que hay que dar más importancia al proceso que al acuerdo final (García-Raga, Chiva, Moral y Ramos, 2016).

2.1.2. Tipos de conflicto

Es importante conocer los tipos de conflictos que existen. Por ello, se hace referencia a la clasificación de Torrego (2000), el cual destaca que existen tres tipos de conflictos: conflictos de relación/ comunicación, conflictos de intereses o necesidades y conflictos por preferencias, valores, creencias. A continuación se desarrolla cada uno de los tipos:

- En los conflictos de relación / comunicación se caracteriza por la relación deteriorada de los implicados en el conflicto. Este tipo de conflictos son las agresiones, luchas, insultos, rumores, confusión, malos entendidos, etc. Dentro de los conflictos de relación se destacan los conflictos de percepción, donde la percepción del problema es diferente entre las partes implicadas del conflicto. Los recursos más útiles a la hora de resolver estos conflictos es hablar en primera persona para ayudar a la expresión propia y compartir los datos para que las partes implicadas partan de la misma información sobre el hecho.
- En los conflictos de intereses o necesidades, el problema se da en el contenido. En este tipo de conflictos se adopta la visión “Tu ganas-yo gano” como solución alternativa. Existen dos subtipos de conflictos de intereses o necesidades:
 - Conflictos por recursos: se trata de los conflictos que surgen a partir de prestar, acceder o tener, no solamente objetos, sino tiempos, espacios y recursos.
 - Conflictos por actividades: se trata de los conflictos que surgen debido a los desacuerdos que se dan en la realización de tareas.
- En los conflictos por preferencias, valores, creencias, se debería de buscar los valores superiores que compartan las partes implicadas en el conflicto, puesto que no todos los valores están al mismo nivel en una jerarquía de valores.

2.1.3. Elementos del conflicto

Según Maza y García (2015), el conflicto es un ciclo evolutivo formado por una serie de elementos relacionados entre sí.

- El conflicto comienza por nuestras actitudes y creencias sobre el mismo. Estas actitudes y creencias tienen el origen en diversas fuentes o modelos recibidos a lo largo de nuestra vida que condicionan la forma que tenemos de responder ante un conflicto.
- La segunda fase está formada por el conflicto como tal. El conflicto se entiende como un proceso inherente en las relaciones sociales y es inevitable.
- La tercera fase es la respuesta, es decir, el momento en el que actuamos. En función de las actitudes y creencias personales nos lleva a reaccionar de una manera concreta ante los conflictos.
- La última fase es el resultado. La respuesta tenderá siempre a llevarnos al mismo resultado. El resultado del ciclo reforzará el sistema de creencias por lo que el ciclo se mantiene.

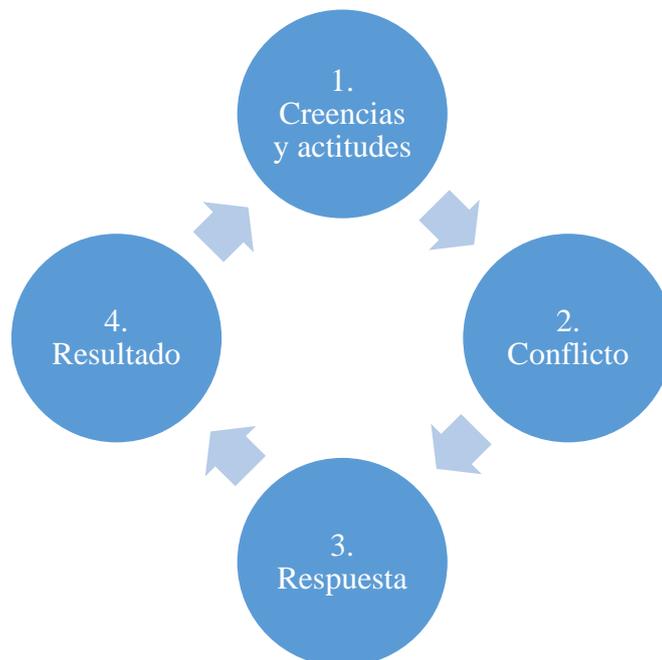


Figura 1. Elementos del conflicto (tomado de Maza y García, 2015, p.10).

Por otro lado se destacan los elementos que explican Torrego (2006) como claves para la regulación del conflicto:

- Protagonistas: son las personas que están implicadas en el conflicto. Por ello, los protagonistas son quienes más saben del conflicto y quienes pueden idear cómo

resolverlo. Los protagonistas indirectos, como el mediador, deben devolver el protagonismo a los principales protagonistas y ayudarles cooperar en el proceso.

- Percepción: es la idea que tenemos del conflicto y de las personas implicadas en el mismo. Esta idea está influida por las percepciones previas, valores, prejuicios, intereses etc., y determina el modo en el que se afronta el conflicto lo que influye en las emociones. Así pues, es de especial importancia la repercusión del conflicto en el bienestar o malestar emocional de los protagonistas. Es importante destacar que la ampliación de la percepción puede generar cambios en la forma de entender el conflicto, pasando de percibirlo como una amenaza a percibirlo como una oportunidad.
- Posiciones: es el estado inicial que adoptan las personas implicadas en el conflicto, donde se refleja los intereses y necesidades de las partes. La pregunta de “para qué se quiere lo que se reclama” puede generar que el protagonista cambie la posición inicial y la respuesta a esta pregunta informará al mediador y a la otra parte de los intereses y de las necesidades.
- Intereses: son los beneficios que se esperan conseguir del conflicto. Los intereses están ligados a las necesidades y no son tan rígidos como las posiciones. El mediador contribuirá a la convergencia de los intereses de las partes implicadas ya que facilitará el inicio del diálogo.
- Necesidades: son un campo muy común, puesto que todos los seres humanos tenemos necesidades básicas. A partir del reconocimiento y atención de la experiencia de los protagonistas, se puede facilitar su comprensión y resolución de los problemas que aparecen.
- Emociones y sentimientos: informan del impacto que causa el conflicto en los protagonistas. El mediador debe saber controlar las emociones de las partes implicadas y fomentar que las partes sepan manejarse emocionalmente, contribuyendo a que las personas se sientan aceptadas y comprendidas. Es de especial relevancia el manejo de la ira (propia y ajena) porque de ella se deriva el desarrollo del conflicto y el bienestar o malestar de los protagonistas. Se recomienda el escuchar a la persona con ira, sin reaccionar para no empeorar el conflicto y reconocer los sentimientos.
- Poder: es un elemento muy importante en los conflictos que debe ser reconocido por todos los protagonistas contribuyendo a la construcción de relaciones simétricas y de interdependencia. En la mediación el poder debe ser equilibrado entre las partes y el mediador.

- Valores: son los principios en los que se basan las partes y tienen como referencia la cultura y la experiencia. Es importante descubrir los valores de los implicados en el conflicto y reconocerlos, puesto que es una forma de aceptación y valoración.

Fernández y Ortiz (2006) hacen referencia a los anteriores elementos del conflicto como relativos a las personas implicadas y destacan los elementos del conflicto relativos a la dinámica del proceso y los relativos al problema.

Así pues, en los elementos del conflicto relativos a la dinámica del proceso nos encontramos con:

- Historia del conflicto: consiste en investigar las raíces del conflicto y cómo ha ido evolucionando, qué acontecimientos pueden ser decisivos y cuál fue el acontecimiento que dio lugar al inicio del conflicto.
- Grado de polarización: grado en el que las partes se creen en posesión de la verdad.
- Tipo de comunicación: especial importancia las barreras de la comunicación, siendo una de las causas de la aparición y mantenimiento de los conflictos.
- Relaciones: el tipo de relación entre las partes es importante a la hora de buscar la solución. Hay que ver cómo son las relaciones o si por el contrario, no existe relación entre las partes.
- Estilos de afrontamiento: el estilo de afrontamiento de cada persona es diferente, así pues nos podemos inclinar por la competición, la evitación, la acomodación, el compromiso o la colaboración. Estos estilos se desarrollarán en el siguiente apartado.

Por otro lado, los elementos relativos al problema hacen referencia a la situación, es decir, en la actualidad qué es lo que está ocurriendo. Se debe ser lo más objetivo posible, por lo que hay que basarse en los hechos.

2.1.4. Estilos de enfrentamiento al conflicto

Basándose en la interrelación de las dimensiones de búsqueda de satisfacción de las necesidades propias y en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades del otro, Torrego (2000) distingue cinco estilos básicos de aproximación al conflicto: competición, evitación, compromiso, colaboración y acomodación.

- La competición consiste en perseguir los objetivos personales a costa de otros, sin pensar en los demás.

- La evitación se caracteriza por no hacer frente a los problemas, lo que implica no tenerse en cuenta a uno mismo ni a los demás.
- El compromiso es una actitud basada en la negociación y en el pacto, en la que se renuncia parcialmente al interés propio. La solución satisface parcialmente a ambas partes.
- La acomodación consiste en renunciar al propio punto de vista, cediendo ante los puntos de vista de los demás.
- En la colaboración o cooperación, ambas partes del conflicto buscan un objetivo en común y generan alternativas para satisfacer a ambas partes.

Los estilos de enfrentamiento al conflicto dependen de la actitud de las personas ante el conflicto y de la importancia que le dan al mismo, así como la cultura del centro educativo. Así pues, la implantación de un programa de formación en mediación entre iguales fomentaría la participación en la resolución de conflictos que se dan en los centros educativos.

Lederach (2000) añade las ventajas que tiene el uso de los diferentes estilos de enfrentamiento al conflicto, en función de diferentes situaciones que se presenten:

- La competición es una mentalidad de ganar o perder, por lo que este estilo de enfrentamiento es útil en situaciones en las que se deben tomar decisiones vitales, en las que es necesario protegerse y en las que se ejecutan instrucciones.
- La evitación es ventajosa en situaciones en las que un conflicto es insignificante o cuando no hay posibilidad de atender los intereses. También es ventajosa cuando es mejor dejar pasar el tiempo para disminuir tensiones y cuando se necesita recopilar información para tomar una decisión.
- El compromiso o negociación, es ventajoso en situaciones en las que lo que se pretende conseguir es importante para ambas partes, cuando lo que se desea conseguir es lo mismo, así como para alcanzar acuerdos necesarios en situaciones complejas.
- La acomodación es ventajosa en situaciones en las que el conflicto es más importante para una de las partes que para otra, por lo que una de las partes debe ceder y cuando continuar con el conflicto se llegue a superar a la persona.
- La cooperación será ventajosa en situaciones en las que lo que se pretenda aprender. También en situaciones en las que se ofrezcan otras perspectivas a la otra parte para solucionar un problema y para tratar emociones que influyen en las relaciones interpersonales.

Tabla 2.

Actitudes ante el conflicto (tomado de Maza y García, 2015, p.20).

ACTITUDES ANTE EL CONFLICTO	
Compitiendo (gano/pierdes)	Intentando ganar, quedar por encima.
Acomodándome (pierdo/ganas)	Cediendo, sin tener en cuenta más intereses.
Evitando (pierdo/pierdes)	Haciendo como que no va conmigo.
Colaborando/cooperando (gano/ganas)	Buscando soluciones que satisfagan a todas las partes implicadas.
Compromiso/negociación	Cuando es difícil llegar a una colaboración plena, se pueden buscar soluciones para que todas las partes ganen en lo fundamental.

La mediación como estrategia de resolución de conflictos se sitúa entre el estilo de compromiso y el de colaboración, aunque hay casos en los que antes de llegar a estos estilos se adoptan otros estilos como evitación o acomodación para generar un nivel de confianza entre las partes. Hay que destacar que el compromiso y la colaboración exigen unas condiciones de tiempo y de contexto.

2.1.5. La importancia de la comunicación en la resolución de conflictos

El elemento esencial en la resolución de conflictos es la comunicación. En los conflictos es frecuente la mala comunicación entre las partes y malinterpretaciones de lo que se quiere decir. Esto se considera una ofensa por lo que se genera una reacción, aumentando la tensión del conflicto (Torrego, 2000).

También existen barreras durante la comunicación cuyo fundamento son las suposiciones erróneas en las que se basan el emisor o el receptor del mensaje (Fernández y Ortiz, 2006). Estas barreras son las siguientes:

- Que la otra persona percibe la situación como nosotros, que hace las mismas inferencias y que experimenta los mismos sentimientos.
- Que lo que sucede tiene una lógica desde nuestro punto de vista.
- Que la comunicación es independiente de nuestros sentimientos anteriores.

Estas suposiciones generan efectos negativos, lo que influirá en la comunicación. Los efectos negativos generados se verán reflejados en las diferencias en la percepción, la actitud defensiva, los prejuicios, las inferencias, la exposición selectiva, el enmascaramiento de la conducta, las barreras semánticas, la ausencia o deficiencia de retroalimentación, el número de eslabones y las barreras físicas (Fernández y Ortiz, 2006).

Sin embargo, cuando las personas establecen una comunicación eficaz y clara, pueden llegar a una solución que satisfaga a ambas partes del conflicto. Así pues, la comunicación es un elemento muy importante en los conflictos puesto que es una herramienta necesaria para llegar a la base de los conflictos y encontrar soluciones y porque una mala comunicación puede ser la causa de los conflictos. En este caso, nos encontramos con la mediación como una herramienta que dota a las partes del conflicto de recursos comunicativos para que los implicados puedan llegar a una solución en común (Torrego, 2000).

Así pues, en los conflictos debe existir comunicación entre las partes para entender la actitud o conducta del otro y determinar si llegar a un acuerdo es posible. Esto se daría gracias al consenso, la colaboración y la actitud constructiva frente al conflicto, dentro del proceso comunicacional (Arellano, 2006)

Un factor principal para la prevención de los conflictos y para su resolución es la buena “comunicación asertiva”, es decir hay que desarrollar habilidades para escuchar bien, expresar sentimientos, hacer críticas respetando a los demás, etc. (Mas y Torrego, 2014). Según Bisquerra (2010), la asertividad implica defender y expresar los derechos, opiniones y sentimientos propios, al mismo tiempo que se respeta a los demás. Significa mantener un comportamiento moderado entre la agresividad y la pasividad. Supone saber decir “no” y mantener la respuesta, no ceder a la presión del grupo, no ser manipulado ni tratar de manipular, saber demorar la toma de decisiones y la actuación, etc.

De este modo, en los centros educativos se deben generar espacios para el respeto a la divergencia, el diálogo, la negociación ganar-ganar y el consenso. En estos espacios se irá construyendo una convivencia pacífica que contribuirá a abordar de una manera adecuada las

diferencias y resolver los conflictos de forma positiva en la que ambas partes ganen (Arellano, 2006).

2.2. Mediación

2.2.1. Origen y concepto de mediación

La mediación es una herramienta con múltiples enfoques y con un largo recorrido a lo largo de la historia. Se destacan los grupos de indígenas como pioneros en plantear que la intervención debe tener en cuenta a las personas afectadas y no sólo centrarse en la persona que causó el daño. Se centra en la importancia que tiene el cuidado y la restauración de las relaciones dañadas, no únicamente unirse y formar un grupo. Otros campos desde lo que se estudia la mediación son el de la justicia restaurativa, el enfoque de los diálogos y conferencias restaurativas, las teorías del aprendizaje cooperativo y el enfoque de ayuda entre iguales (Pulido, Martín-Seoane y Lucas-Molina, 2013). Todos estos enfoques reflejan que las intervenciones no se deben limitar a momentos en los que se presenten conductas inadecuadas, sino que deben estar presentes en las relaciones que se establecen en el día a día en los centros educativos.

Concretamente, la mediación escolar como estrategia de resolución de conflictos en los centros educativos nació en los años 70 en Estados Unidos. En esta década se comenzó a trabajar con programas en los que se implicaba a los alumnos en un proceso de diálogo donde tenían que exponer los motivos del problema, para posteriormente, con ayuda de un tercero, conseguir la reparación de la relación que ya existiese (García-Longoria y Vázquez, 2013). En España, en 1993 se desarrolla uno de los programas pioneros de mediación escolar en Centro de Investigación para la Paz Gernika Gogoratz, en el País Vasco. Desde entonces, la mediación en nuestro país ha adquirido gran importancia en la mejora de la convivencia escolar y ha contribuido a la preparación del ejercicio de la ciudadanía de los adolescentes (García-Raga, Martínez-Usarralde y Sahuquillo, 2012).

Así pues, a diferencia de la negociación colaborativa, la mediación va más allá de la intervención de ambas partes implicadas en el conflicto para darle una solución de una manera satisfactoria para cada una de las partes. Es decir, en la mediación entra en juego una tercera parte neutral (mediador o equipo mediador) que facilita el proceso de negociación. Esta técnica es más provechosa que la negociación no mediada pero en la mediación las partes tienen la responsabilidad de definir el conflicto y de llegar a un acuerdo para solucionar el conflicto (Casamayor, 1999).

La cultura de la mediación plantea un sistema de valores. En ella se destaca la concepción positiva del conflicto que implica reconocer el conflicto como parte de la vida y entender que el desarrollo del ser humano se promueve a través de los conflictos y la forma en que los tratan. Esto se relaciona directamente con la visión positiva de las personas que nos rodean (Mas y Torrego, 2014).

Torrego (2000, p.11) define la mediación como “un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio”.

Los mediadores pueden ser alumnos, profesores o padres. Los mediadores no opinan sobre quien tiene la verdad sino que su papel es regular el proceso de comunicación de las partes para satisfacer las necesidades de los protagonistas, con el fin de llegar a una solución en la que todos queden satisfechos (Torrego, 2006).

Finalmente, destacar que la mediación no sólo tiene efectos a corto plazo sino que además tiene efectos a medio y largo plazo. A corto plazo contribuye a la resolución de un determinado conflicto, a medio plazo contribuye a la adquisición y al desarrollo de competencias básicas por parte del alumnado y a largo plazo la mediación puede ser un motor del cambio social (Viana, 2012).

2.2.2. Modelos y elementos de la mediación

En cuanto a los modelos, destacar que existen tantos modelos de mediación como mediadores. Esto se debe a que, aunque los mediadores deben seguir una serie de reglas, los procesos de mediación son flexibles para permitir a cada mediador la búsqueda de la mejor solución. A pesar de esto, es posible definir tres modelos de mediación (de Prada y López, 2008):

- La escuela tradicional-lineal de Harvard, tiene por objetivo que ambas partes implicadas en el conflicto ganen. Este proceso es muy sistematizado y cercano al mundo empresarial y se basa en el derecho y la economía.
- La escuela circular- narrativa, proviene de la psicología y su objetivo es mejorar la información y comunicación entre las partes implicadas en el conflicto. Esta mejora se conseguirá a través de procesos de reflexión que conlleven la modificación de la percepción de la realidad y del propio conflicto, reparando las relaciones.

- La escuela transformativa es una corriente que proviene de la sociología. Lo que busca es el cambio social gracias a la transformación del conflicto, de las relaciones y de las personas en base a la cooperación y la reconciliación.

Por otro lado, Boqué (2003) destaca los siguientes elementos fundamentales en la mediación:

- El conflicto: para que exista la mediación tiene que darse previamente un conflicto. En los centros educativos la mayoría de los conflictos están relacionados con las relaciones interpersonales por lo que la mediación es muy útil. Se debe tener en cuenta que si existe desequilibrio de poder entre las partes implicadas en el conflicto no se recomienda poner en marcha la mediación.
- Las personas implicadas en el conflicto: la participación en la mediación es voluntaria y las personas que deciden participar en ella deben aceptar al mediador.
- El proceso de comunicación: son las fases que sigue la mediación. En el siguiente subapartado se desarrollan dichas fases.

2.2.3. Fases de la mediación

Según Torrego (2000), la mediación atraviesa las siguientes fases: premediación, presentación y reglas de juego, cuéntame, aclarar el problema, proponer soluciones, llegar a un acuerdo.

- La premediación es la fase previa a la mediación propiamente dicha. Lo que se pretende con esta fase es crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación. Para ello, los mediadores hablarán con las partes del conflicto por separado y les explicarán las reglas y los compromisos de la mediación e insistirán en la importancia de la colaboración. También, se determinará si la mediación es apropiada para el caso, si se deben hacer otras actuaciones antes de la aplicación de la mediación, si las partes implicadas en el conflicto están dispuestas a mediar, si el espacio y el tiempo son favorables en este proceso y si la elección de los mediadores es la adecuada. También se comentarán algunas técnicas como los mensajes en primera persona, parafraseo, etc.
- La presentación y las reglas del juego es la fase de la mediación en la que los mediadores explican cómo va a ser el proceso y quiénes son, con el fin de crear confianza en el proceso. Así pues, en esta fase los mediadores se presentarán, explicarán brevemente cómo va a ser el proceso, recordarán la importancia de la confidencialidad y de su colaboración y la aceptación de unas normas básicas. Se deberá tener preparado el

espacio en el que se desarrolla el proceso, el tiempo, un papel para tomar notas y la coordinación entre los mediadores.

- Cuéntame, es la fase de la mediación en la que las partes cuentan su versión de lo que ha pasado. En esta fase lo que se pretende es que, al exponer su versión del conflicto, expresen sus sentimientos y puedan desahogarse y sentirse escuchados. En cuanto a los mediadores, serán los responsables de crear un ambiente positivo controlando el intercambio de mensajes, generar un pensamiento sobre el conflicto, explorar con preguntas y parafraseo, animar a que cuenten más, escuchar activamente las preocupaciones y sentimientos con técnicas como clarificar, reflejar el sentimiento, resumir, etc., ayudar a tratar los temas importantes del conflicto, no valorar ni aconsejar ni definir qué es lo justo o injusto, prestar atención al contenido como a la relación y apoyar el diálogo entre las partes así como reconocer los sentimientos y respetar los silencios.
- Aclarar el problema, es la fase en la que las partes toman consciencia de dónde están. El objetivo es identificar en qué consiste el conflicto y acordar los temas más importantes para las partes. Los mediadores deben asegurar la conformidad de las partes para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto, conseguir una versión consensuada, avanzar hacia un entendimiento y acuerdo, tratar primero los temas que se pueden arreglar más fácilmente creando confianza y manteniendo el interés y explorar los intereses subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de intereses.
- Proponer soluciones, es la fase que tiene como objetivo el tratar los diferentes temas y buscar posibles vías de arreglo. Los mediadores deben facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de soluciones, explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer, resaltar comentarios positivos, pedir que valoren posibles soluciones y solicitar la conformidad con las diferentes propuestas relacionadas con las soluciones.
- Llegar a un acuerdo, es la fase en la que se determina quién hace qué, cómo, cuándo y dónde, con el objetivo de evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una y llegar a un acuerdo. En esta fase los mediadores deben ayudar a que las partes implicadas definan el acuerdo, tener en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos (equilibrado, claro, simple, realista, aceptable por las partes, específico, concreto, evaluable, que mantenga expectativas de mejora de la relación, redactado por escrito), felicitar a las partes por su colaboración y hacer copias del acuerdo para cada parte puesto que el original se debe archivar.

Las fases que se acaban de exponer son de especial relevancia para el desarrollo del programa de formación de alumnos mediadores puesto que hay que formarles para que desarrollen cada una de las fases y ofrecer recursos para su correcta puesta en marcha.

2.2.4. Conflictos mediables

Es importante destacar que la mediación es una herramienta que en la mayoría de los conflictos puede ser utilizada pero no en todos ellos. Es por ello que, se debe conocer cuándo un conflicto es mediable y cuando no es posible poner en práctica la mediación escolar.

Los conflictos más adecuados para la mediación son aquellos de carácter interpersonal, tales como (GEUZ, 2013):

- Amistades que se han deteriorado.
- Faltas de respeto.
- Rumores y malentendidos.
- Objetos personales.
- Espacios de juego.
- Discriminación y hostigamiento.
- Valores.

Sin embargo, los conflictos no serán mediables cuando no se cumplan los principios de la mediación, cuando existe un desequilibrio de poder importante entre las partes (por ejemplo, maltrato entre compañeros), cuando no se trata de un conflicto interpersonal o los temas no son negociables o cuando el reglamento del centro determina que la situación debe conducirse por la vía disciplinaria (GEUZ, 2013).

Por ello, hay que conocer cuáles son los principios que se deben cumplir para que se pueda mediar en un conflicto (Ortega y Rey, 2002):

- La confidencialidad, por parte del mediador, del contenido de las conversaciones que exponen las partes sobre el conflicto.
- La intimidad de los protagonistas del conflicto. Por ello, los mediadores no forzarán a las partes para que hablen, respetando su intimidad.
- La libertad de expresión expresada mediante mensajes “yo” y evitando los mensajes “tú”. Los protagonistas se expresarán con libertad respetando a la otra parte del conflicto.

- La imparcialidad, por parte del mediador, sin ponerse de parte de ninguno de los implicados en el conflicto. Únicamente si se observa algún problema como malos tratos, persecución, violencia escolar... se debe consultar a los responsables del programa por si fuera necesario adoptar otra estrategia de intervención.
- El compromiso de diálogo: los protagonistas se comprometen a hablar sobre el conflicto en las sesiones de mediación, contribuyendo con una actitud positiva para alcanzar la resolución del conflicto.
- La voluntariedad de las partes: las personas que acuden a la mediación lo hacen de forma voluntaria y asumen que deben colaborar con el proceso de resolución del conflicto.
- La seguridad debe estar garantizada. Los protagonistas se tienen que respetar lo que conlleva a no insultarse y mantener una atmósfera de seguridad.
- La salud mental y el equilibrio emocional, necesarios para el proceso de mediación.
- La participación directa de los protagonistas del conflicto.
- La legalidad de los acuerdos de mediación en la resolución de conflictos debe atenerse a la legalidad vigente del centro educativo.
- La simetría de poder entre las partes, es decir, entre las partes del conflicto no puede existir desigualdad de poder. En el caso de los centros educativos, no se puede mediar ante un caso de maltrato escolar.

Así pues, como se destaca en este apartado, es de especial relevancia conocer cuáles son los conflictos en los que se puede mediar y los principios que se deben cumplir para la mediación de los conflictos, lo que se tendrá en cuenta para la formación de alumnos mediadores.

2.2.5. Beneficios de la mediación

La mediación es una herramienta para la transformación de los conflictos a partir del diálogo. En el caso de la educación, es imprescindible, puesto que participar en un proceso de mediación genera aprendizaje. De este modo, los centros educativos en los que se pretenda formar a los alumnos de una manera integral, se deberá ofrecer formación en mediación para la regulación de sus conflictos (Viana, 2012).

Además, de transformar los conflictos a partir del diálogo, los acuerdos a los que se llegan a través de la mediación son mejores puesto que son generados por los protagonistas del conflicto, lo que conlleva a un mayor cumplimiento de la decisión, a diferencia de los acuerdos que pudiera imponer la autoridad. Además, deben asumir la responsabilidad de los conflictos en los que se encuentran implicados, buscando una solución pacífica, lo que generará un aprendizaje en el ámbito de las relaciones sociales, adquisición de valores democráticos y del ejercicio de la convivencia (Viana, 2012).

García-Raga, Chiva, Moral y Ramos (2016) añaden que la mediación tienen una serie de beneficios que pueden contribuir a una convivencia escolar y social más democrática y cohesionada puesto que las personas se escuchan, se preocupan y se ayudan. Así pues, la mediación aporta una manera de gestionar la convivencia escolar diferente, evolucionando desde una concepción punitiva a una aproximación restaurativa.

Uranga (1998) menciona los siguientes aspectos positivos de la mediación escolar llevada a cabo en los centros educativos:

- Crea un ambiente más relajado y productivo en el centro.
- Contribuye al desarrollo de actitudes de interés y de respeto.
- Ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.
- Desarrolla actitudes cooperativas, buscando soluciones a los conflictos de manera conjunta, por lo que los conflictos se resolverán de manera no violenta.
- Mejora la capacidad de diálogo y las habilidades comunicativas (escucha activa).
- Contribuye a la mejora las relaciones interpersonales.
- Favorece la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.
- Disminuye el número de conflictos y ayuda a la resolución los desacuerdos de manera más rápida y menos costosa.
- Contribuye a la reducción de sanciones y expulsiones.
- La intervención de los adultos en los conflictos es sustituida por la de los alumnos mediadores.

Como queda reflejado, la aplicación de la mediación tiene beneficios en diferentes ámbitos de aplicación, destacándose el contexto escolar. Por ello, se resalta la importancia de la puesta en marcha de programas de formación en mediación en centros escolares. A

continuación se desarrolla detalladamente la importancia de la mediación en los centros educativos.

2.3. La mediación como herramienta de gestión de los conflictos en los centros educativos

2.3.1. La importancia de la mediación en los centros educativos

Desde la escuela hay que contribuir a la enseñanza de formas alternativas de responder al conflicto. Por ello, debe ser responsabilidad prioritaria de los centros y del profesorado el aprendizaje de la convivencia. Así pues, se parte de la idea de que el contacto entre los grupos genera riqueza y que los conflictos que se generan pueden ser entendidos de forma positiva. Una de las herramientas que disponen los centros para responder a los conflictos de esta forma es la mediación (Silva y Torrego, 2016).

La mediación no sólo tiene efectos en la resolución de conflictos sino que genera participación del alumnado, lo que favorece la vinculación afectiva con el centro. También, mediante la mediación se fomenta el interés en las relaciones interpersonales, se desarrollan proyectos comunes entre profesores y alumnos, teniendo en cuenta la diversidad y se facilita el cumplimiento de las normas de disciplina. Todo ello, se asocia a formas de convivencia que originan formas de sentir, de pensar y actuar positivas (Ibarrola y Redín, 2013).

Más concretamente, la mediación entre iguales es un instrumento de prevención y gestión de los conflictos que previene tensiones y ofrece una formación como ciudadanos capaces de impulsar la solidaridad, el autocontrol y valores que fomentan el rechazo de la violencia y la búsqueda conjunta de soluciones satisfactorias para las partes en conflicto. En los procesos de mediación debe estar implicada toda la comunidad educativa (Mariño, 2014).

Como se refleja en el anterior párrafo, la mediación puede ser dirigida a la reducción de conflictos escolares como a la prevención de los mismos. Mediante la mediación escolar se generan formas de interacción entre los miembros de la comunidad educativa, lo que conlleva la participación activa (García-Longoria y Vázquez, 2013).

Mariño (2014) añade que la mediación tiene la capacidad de solucionar los problemas de convivencia, generando una mayor satisfacción en ambas partes implicadas en el conflicto que mediante otras herramientas, por lo que la mediación es un instrumento eficaz para la mejora de las relaciones interpersonales. Todo ello potencia el aprendizaje social en los alumnos y alumnas de todas las edades.

Así pues, la mediación hace que se gestione de manera democrática los conflictos, impulsando la participación del alumnado. También fortalece las relaciones interpersonales y fomenta el desempeño de competencias necesarias para el aprendizaje de los valores cívicos propios de una ciudadanía democrática (García-Raga, Chiva, Moral y Ramos, 2016).

Por ello, la mediación escolar constituye un trabajo preventivo y formativo, lo que permite a las partes del conflicto averiguar diferentes perspectivas del problema, reconocer el impacto de sus acciones y responsabilizarse de ellas, identificar emociones, explorar intereses y necesidades y trabajar conjuntamente en la búsqueda de soluciones (Paulero, 2011).

Por otro lado, destacar que los programas de mediación escolar se encuentran directamente relacionados con el desarrollo de habilidades sociales (comunicación asertiva, respeto a los demás, convivencia cooperación y tolerancia). Se resalta que los alumnos deben recibir una formación desde una visión integral de valores y deben desarrollar formas pacíficas de resolución de los conflictos, lo que les permitirá en un futuro adaptarse más fácilmente a los ambientes laborales y sociales (García-Longoria y Vázquez, 2013).

Los alumnos que desean resolver sus conflictos sin actitudes impulsivas, buscan ayuda voluntariamente en la mediación. En los procesos de mediación se desarrollan actitudes de colaboración lo que generará en las partes implicadas en el conflicto sentimientos de bienestar y de seguridad. De esta manera, en el centro se irá desarrollando una cultura en la que predomine el diálogo, el acuerdo y el compromiso (Cartujo et al, 2013).

El sentido pedagógico de la mediación podría sintetizarse en tres fines educativos: la resolución de conflictos, la prevención y el fortalecimiento personal (García-Raga, Chiva, Moral y Ramos, 2016).

Finalmente, hay que tener en cuenta que la convivencia en la escuela se puede considerar como un reflejo de la convivencia en nuestra sociedad. Mediante la mediación escolar se pueden desarrollar una serie de valores y procedimientos que educan a los alumnos en la cultura de paz y genera formas de gestión y actuación ante los conflictos de manera democrática y participativa (De Prada y López, 2008).

2.3.2. Características y tipos de mediación escolar

A continuación se hace referencia a las características concretas de la mediación escolar y los tipos de mediación escolar que se pueden desarrollar.

Así pues, De Prada y López (2008) destacan las siguientes características de la mediación escolar:

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

También hacen referencia a los tipos de mediación escolar que a continuación se exponen (De Prada y López, 2008):

- Mediación espontánea: una persona ve un conflicto e inmediatamente se ofrece para mediar entre las personas que han tenido el conflicto.
- Mediación externa: cuando existe un conflicto en el centro y no hay personas formadas para la resolución del mismo y se requiere a alguna persona experta, de fuera del centro para intentar solucionarlo.
- Mediación institucionalizada: las personas que han tenido un conflicto recurren voluntariamente al Servicio de Mediación que tiene el centro. Tras esto, se eligen a los mediadores, lo que intentarán que las partes implicadas lleguen a un acuerdo que solucione el problema. Este tipo de mediación requiere la existencia de personas formadas en mediación.
- Mediación realizada por los adultos: las personas adultas que forman parte de la Comunidad Educativa (padres, madres, profesorado y personal no docente) se forman en mediación escolar. Esto exige que las personas que se formen en mediación se responsabilicen de los procesos de mediación en el centro escolar, contribuyendo a la resolución pacífica de los conflictos.

- Mediación realizada por los iguales: este tipo de mediación conlleva la formación en mediación de futuros alumnos mediadores, los que contribuirán, a la resolución de los conflictos entre los alumnos de forma dialogada a través de la mediación.
- Comediación: contiene aspectos de mediación institucionalizada. Son dos personas de diferentes colectivos (puestas por el sistema) las que realizan el proceso de mediación (un profesor y un alumno, un profesor y un padre, etc.).

Torrego (2000) diferencia entre mediación formal y mediación informal, destacando que la mediación formal requiere las fases mencionadas en el anterior apartado a diferencia de la mediación informal donde se utilizan técnicas más fluidas y propias de la comunicación diaria. Además, en la mediación informal el mediador actúa de manera intuitiva, las normas son más flexibles y se orienta a la mejora de las relaciones no tanto hacia el acuerdo.

Por otro lado, GEUZ (2013) realiza una clasificación de los tipos de programas de mediación escolar ligeramente diferente a la anteriormente expuesta. Así pues:

- Modelo vertical: corresponde a la mediación se realiza por parte de los adultos. En los centros educativos, los responsables de la mediación serían los docentes y parte del equipo directivo, los cuales, recibirían formación en mediación para resolver de manera pacífica los conflictos de los alumnos.
- Modelo horizontal: corresponde a la mediación entre compañeros. Por ello, un conflicto entre alumnos será resuelto por los alumnos mediadores, del mismo modo que un conflicto entre un profesor y un alumno será resuelto por un alumno mediador y un profesor mediador.
- El modelo de patio de recreo: es el tipo de mediación que se realiza en educación primaria. Este modelo se da cuando el conflicto surge en los recreos o en el comedor, recurriendo a los mediadores para la resolución del conflicto. Puede ser vertical u horizontal. Cuando es horizontal, los alumnos llevan una prenda que les identifique como alumnos mediadores (por ejemplo un pañuelo), a los que los alumnos en conflicto recurrirán para la resolución del mismo.
- El modelo derivado: es el tipo de mediación más apropiado para la educación secundaria. Se trata de una intervención más formal que pasa por una serie de fases. Así pues, en primer lugar, se informa del conflicto al servicio de mediación. Después, los mediadores se entrevistan con las partes por separado, para que ofrezcan su versión sobre el conflicto y para ofrecerles la posibilidad de acudir a mediación. Sólo se ambas partes aceptan mediar, se les asignarán los mediadores y se organizará el proceso de

mediación. La mediación como tal, tendrá lugar unos días después. No se debe olvidar el seguimiento y la evaluación del resultado de la intervención de los mediadores.

2.3.3. El perfil del mediador

La mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas con la ayuda de un tercero, el mediador. Los mediadores deben regular el proceso de comunicación entre las partes en conflicto para llegar a una solución, satisfaciendo las necesidades de ambas partes implicadas. Además, los mediadores deben tener en cuenta que no tienen que imponer sus opiniones o soluciones sino que se encargan de la búsqueda de la satisfacción de las necesidades de las partes en conflicto (Funes y Moreno, 2007).

El proceso de mediación es voluntario y confidencial. A través de la comunicación, el mediador ayuda a las partes a identificar sus intereses y cambiar la actitud de las partes, fomentando la colaboración, lo que contribuirá a la transformación del conflicto en positivo (Maza y García, 2015).

Así pues, los mediadores no ejercen poder sobre las partes, a diferencia de los involucrados. El proceso de la mediación entre iguales, contribuye a resolver los conflictos entre los propios alumnos sin tener que recurrir a un adulto. Por ello, el hecho de que el mediador sea un alumno hace que se facilite el proceso, puesto que maneja los mismos códigos comunicacionales (Paulero, 2011).

Según San Martín (2011), el mediador escolar debe tener una serie de capacidades y habilidades competentes para desarrollar correctamente los procesos de mediación y debe tener un interés constante en la formación continua. Además, este autor destaca las siguientes capacidades:

- Capacidad de ser una persona neutral. Esta capacidad se relaciona con la importancia de que el mediador se involucre en el proceso y no ser un mero observador, pero no se debe posicionar.
- Capacidad de ser flexible en sus ideas. El mediador debe tener la capacidad de cambio.
- Capacidad de ser responsable. Esta capacidad se relaciona con la respuesta profesional y seria que debe dar un mediador a sus demandas.
- Capacidad de ser una persona paciente, dispuesta a ayudar a las partes. Esto implica saber escuchar con interés, tratar a las personas de buenas maneras y saber esperar.
- Capacidad de ser empático. El mediador debe ponerse en el lugar de las partes y ver las realidades como las partes la perciben.

- Capacidad de saber guardar el secreto. Esta capacidad se relaciona directamente con la confidencialidad.
- Capacidad de escuchar activamente. La escucha activa es una de las capacidades principales que debe tener un buen mediador, lo que contribuye a una síntesis de los datos y su reformulación, así como reflejar los sentimientos y mostrar a las partes que se les está entendiendo.
- Capacidad de abstenerse de juzgar, arbitrar o aconsejar, por lo que sus opiniones no afectan a los implicados.
- Capacidad de saber encajar los “golpes” o ataques que pueda recibir.
- Capacidad de ser respetuoso. El mediador no puede imponer sus criterios y tiene que respetar la autonomía de las partes.
- Capacidad de ser objetivo, viendo el problema desde el máximo número de perspectivas posibles.
- Capacidad de ser honrado. Esta capacidad es fundamental de la mediación.
- Capacidad de crear y mantener la confianza. El mediador debe hacer sentir a las personas implicadas en el conflicto, cómodas y comprendidas.

Según San Martín (2011), el mediador debe tener las siguientes habilidades y desarrollar las siguientes técnicas:

- La escucha activa es una habilidad básica en la mediación. De este modo, la base de los mediadores es la escucha activa, siendo esta una habilidad que ayuda a ponerse en el lugar del otro y comprender las partes implicadas en el conflicto. Para el desarrollo de la escucha activa se tienen que hacer visibles los comportamientos no verbales positivos, tener una expresión facial atenta, la postura corporal debe ser receptiva y transmitir mediante el respeto mediante la mirada constante. La escucha activa se realiza mediante algunas habilidades como son animar, aclarar, reflejar, parafrasear y valorar.
- Los mensajes “yo” se utilizan para expresar algo de la otra parte que le molesta. El mensaje debe transmitir la situación que te afecta, los sentimientos que produce esa situación, por qué afecta de esa manera y qué necesitas, lo que ayudará a la otra parte a entender cómo afecta lo que hacen.
- La re-formulación consiste en ofrecer otra formulación de lo expresado por las partes desde otra perspectiva. Esto ayudará a eliminar las visiones rígidas que impiden la solución del conflicto.

- El re-encuadre es una técnica que debe utilizar el mediador para desplazar a las partes de sus posiciones y centrarlas en sus intereses. El re-encuadre se realiza mediante preguntas abiertas.
- La connotación positiva se refiere a la reformulación de la idea resaltando las características positivas de las partes. Gracias a la connotación positiva, una de las partes pueden ver lo positivo de otra lo que provocaría un cambio de posición respecto a la otra parte.
- Validar o legitimar es conceder un lugar legítimo o válido a la posición que tienen las personas en el conflicto.
- Estructurar consiste en que los mediadores se encarguen del mantenimiento del orden y de la dirección del proceso de la mediación en todo momento.
- La confrontación se utiliza para resaltar los datos contradictorios presentados.
- Las preguntas:
 - Las preguntas exploratorias son las que realiza el mediador para conocer los diferentes puntos de vista del conflicto.
 - Las preguntas estratégicas las hace el mediador para saber si está guiando por el buen camino o por si al contrario, se debe cambiar.
 - Las preguntas circulares las hace el mediador para que una de las partes se ponga en el lugar de la otra y se dé cuenta de que la otra parte opina diferente a él (o no). Así pues, mediante las preguntas circulares lo que se pretende es que las partes piensen sobre nuevos significados, comparándolos con los de la otra parte.
- La externalización es una técnica más compleja que se origina en la terapia sistémica narrativa. Implica diferentes etapas: definir el problema, dar un nombre al problema, separar el problema de las personas o las relaciones, connotar negativamente el problema e internalizar el protagonismo y externalizar el problema.
- Los resúmenes es una técnica que desarrolla el mediador mediante la síntesis de los hechos y sentimientos expuestos por las partes, con el fin de ofrecer una oportunidad para corregir o añadir algo.
- El equipo reflexivo es un conjunto de personas que se encargan de observar las intervenciones que tiene el mediador con las partes. Este equipo debe reflexionar sobre las intervenciones que ha tenido el mediador con las partes en el proceso de la mediación y no pueden dialogar con las partes.
- La construcción de una historia alternativa, para abrir caminos a la negociación entre las partes. Esta historia se desarrolla a partir de las reflexiones expuestas y lo que se

pretende es conceptualizar el problema de una manera más amplia generando posibles caminos hacia el acuerdo.

Finalmente, Torrego (2000) hace referencia a que el mediador debe tener en cuenta los aspectos relacionados con la comunicación no verbal, por lo que el mediador debe hablar en tono suave, establecer un contacto visual, una expresión fácil correcta, adoptar gestos acogedores y una postura corporal receptiva lo que demostrará a las partes comprensión y aceptación. Así pues, la actitud del mediador debe ser activa, poniéndose en el lugar del otro para entender lo que dice y los sentimientos que tiene.

2.3.4. Puesta en marcha de un programa de mediación en un centro educativo

De manera general, para poder llevar a cabo un programa de mediación en un centro educativo se debe aprobar por el Consejo Escolar y al menos por la mitad del claustro de los profesores. En un programa de mediación educativa debe haber un responsable del proyecto y un equipo de profesores para que impulse el proyecto, por lo que se tendrán que nombrar quiénes serán las personas encargadas. Además el proyecto se debe presentar a las familias y motivar al alumnado para que participe. A los participantes se les informará del horario en el que se desarrollará el programa de formación y las reuniones posteriores, así como la concreción de un espacio para poderse reunir regularmente (Torrego, 2000).

Las fases que Ortega y Rey (2002) exponen para el desarrollo del programa de mediación son las siguientes:

- Sensibilización e información: se llevará a cabo a través de la difusión del programa donde se establezca las personas a las que se dirige el programa y las ventajas que tiene. De la información se pueden encargar los docentes o también puede ser a través de carteles, folletos, etc.
- Selección de los mediadores: las personas interesadas en la formación deben inscribirse para que puedan ser seleccionados. La elección se realizará a través de entrevistas individuales, mediante las que se valorará diferentes aspectos tales como la motivación, el tiempo disponible, habilidades sociales, actitudes hacia la tarea, estabilidad emocional, nivel de autoestima, etc. Esto se debe a que no todas las personas poseen las características básicas de mediadores por lo que no todos los alumnos pueden ser alumnos mediadores.
- Formación de los mediadores: el programa de formación debe ser teórico y práctico, aunque debe prevalecer la práctica. La formación debe incluir sesiones organizadas en

las que se trabajen, entre otros, la naturaleza del conflicto, escucha activa, capacidad de dialogo, etc.

- Desarrollo del proceso de mediación: una vez formados a los mediadores, la mediación como tal puede ponerse en marcha en los centros educativos. Ésta comienza en el momento en el que dos partes en conflicto solicitan la mediación. Una vez solicitado y con el consentimiento de las partes, se elige el mediador y se comienza con la premediación. Tras la premediación, en la que se crean las condiciones óptimas para el desarrollo de la mediación, se desarrolla la mediación propiamente dicha. Finalmente, tendrán lugar una serie de sesiones en las que se concluye el problema y se adoptan los compromisos parciales, su cumplimiento y un pacto de convivencia entre las partes. Si no se logran los acuerdos, habrá que abordar el conflicto de otro modo.
- La evaluación del programa es necesaria para conocer los objetivos que se han logrado y los efectos que se han desarrollado a partir del mismo, incluyendo las percepciones y dificultades de los alumnos que han participado en el programa.

2.3.5. Éxito de las investigaciones en mediación escolar

En todos los ámbitos (escolar, familiar, penal, penitenciario, comunitario, laboral, sanitario, vecinal, intercultural, etc.) la mediación es una alternativa real y eficaz para la gestión constructiva de los conflictos. En relación con el ámbito educativo, la mediación tiene efectos positivos tanto a nivel personal como en la convivencia del centro (Cartujo et al, 2013).

A continuación se destacan diferentes investigaciones que ponen de manifiesto que la mediación es una herramienta eficaz.

Villanueva, Usó y Adrián (2013), analizan el impacto de los programas de mediación entre iguales en dos centros escolares. Este estudio se consideran dos variables, los roles que adoptan los menores ante los conflictos y las actitudes provictimias. Los resultados muestran que en el centro sin programa de mediación escolar aumentan las actitudes provictima, lo cual manifiesta una mejora en el centro en el que se desarrolla el programa de mediación entre iguales.

García-Longoria y Vázquez (2013), realizan un estudio en un centro escolar en el que desarrollan un programa de mediación escolar y comprueban que este programa consigue desarrollar conductas empáticas en los alumnos que participan en el programa. Esto no ocurre con alumnos ajenos al programa, los cuales, se muestran con una actitud de evitación frente al

conflicto, caracterizada por no hacer frente a los problemas e ignorar a la otra parte implicada en el conflicto.

En el estudio de García-Raga, Chiva, Moral y Ramos (2016), se resalta que la opinión del alumnado de secundaria que participa en los programas de mediación es muy positiva, ya que valoran favorablemente la mediación en los centros como una manera de solucionar los conflictos. De este modo, los alumnos que participan en estos programas recomendarían la mediación a otros estudiantes.

Funes y Moreno (2007) afirman que la experiencia de los equipos de mediación en los centros educativos evidencia que la mediación no es una técnica que sirva únicamente para afrontar los conflictos, sino que va más allá generando cambios en la gestión de la convivencia. Este aumento de los recursos para afrontar los conflictos hará que la sensación de conflictividad disminuya.

Como queda reflejado en las anteriores investigaciones, la mediación es una herramienta para el afrontamiento de los conflictos que genera no solo una serie de efectos positivos en los alumnos que participan en el programa, sino que también genera cambios en el clima convivencia de los centros educativos.

3. PROGRAMA DE FORMACIÓN DE ALUMNOS MEDIADORES

La propuesta de intervención que a continuación se expone está relacionada directamente con la formación de alumnos mediadores para la gestión de los conflictos de una manera adecuada. Esta formación consiste en adquirir los conocimientos básicos sobre el conflicto, desarrollar habilidades de comunicación, conocer el proceso de la mediación y su aplicación.

3.1. Objetivos

El objetivo general que se pretende lograr con el diseño del programa es formar a los alumnos en mediación entre iguales para la gestión de conflictos contribuyendo a una mejora del clima en el centro.

Los objetivos específicos del programa que se propone son los siguientes:

- 1) Contribuir al desarrollo de competencias básicas y habilidades necesarias para mediar en la resolución de conflictos.

- 2) Favorecer la autonomía y el desarrollo personal y social de los participantes en el programa.
- 3) Fomentar valores como la participación, cooperación y escucha activa.
- 4) Analizar los conflictos desde la perspectiva positiva, como la mejor manera de afrontarlos.
- 5) Promover la búsqueda de soluciones en conflictos entre iguales en el ámbito escolar.
- 6) Reflexionar sobre la importancia que tiene la mediación en la resolución de conflictos.

A continuación se muestra una tabla en la que se relaciona los objetivos del programa con las actividades propuestas en las sesiones. No obstante, en cada una de las actividades se han especificado los objetivos concretos de cada una de ellas.

Tabla 3.

Relación de los objetivos del programa con las actividades propuestas.

SESIONES	ACTIVIDADES	RELACIÓN CON OBJETIVOS DEL PROGRAMA
Sesión 0	Actividad 1	Objetivo 5
	Actividad 2	Objetivo 6
	Actividad 3	Objetivo 3
Sesión 1	Actividad 1	Objetivos 2, 3
	Actividad 2	Objetivos 2, 3
	Actividad 3	Objetivo 6
	Actividad 4	Objetivo 6
Sesión 2	Actividad 1	Objetivo 4
	Actividad 2	Objetivo 1
	Actividad 3	Objetivos 2, 3, 5
Sesión 3	Actividad 1	Objetivos 3, 4
Sesión 4	Actividad 1	Objetivos 2, 3
	Actividad 2	Objetivos 1, 2, 3
	Actividad 3	Objetivos 1, 2
Sesión 5	Actividad 1	Objetivos 1, 5
	Actividad 2	Objetivos 1, 2, 3
	Actividad 3	Objetivos 1, 2

Sesión 6	Actividad 1	Objetivos 1, 2, 3, 5
	Actividad 2	Objetivo 1
	Actividad 3	Objetivos 1, 2
Sesión 7	Actividad 1	Objetivo 6
	Actividad 2	Objetivos 2, 3, 6
Sesión 8	Actividad 1	Objetivo 6
	Actividad 2	Objetivos 1, 4, 5, 6
Sesión 9	Actividad 1	Objetivos 1, 3, 4, 5
Sesión 10	Actividad 1	Objetivos 1, 4, 5, 6
	Actividad 2	Objetivos 1, 2, 3, 5
Sesión 11	Actividad 1	Objetivo 6
	Actividad 2	Objetivo 3

3.2.Contexto y destinatarios

Este programa está enmarcado en un centro de Educación Secundaria Obligatoria (ESO) con alumnado heterogéneo situado en la zona urbana de Valladolid. Los alumnos proceden de diferentes ámbitos socioeconómicos, predominando alumnos de clase baja y media-baja. El centro acoge a un número significativo de alumnos pertenecientes a minorías étnicas e inmigrantes.

Es de resaltar que el contexto en el que se implantaría el programa es probable que tuviera un alto grado de conflictividad debido al tipo de alumnado que acoge, por lo que sus estilos de enfrentamiento al conflicto no serán los adecuados, pudiendo generar situaciones de violencia escolar.

Las personas que participan directamente en el programa como alumnos mediadores serán seleccionados en la sesión cero. A los alumnos seleccionados serán entrevistados individualmente por el orientador educativo para la elección definitiva de los alumnos que pasarán a recibir las sesiones de la formación en mediación entre iguales.

3.3.Metodología

En el desarrollo del programa de mediación entre iguales para la gestión de la resolución de conflictos en los centros educativos que a continuación se desarrolla, se ha partido de una

revisión teórica anteriormente expuesta. Así pues, los pasos que se han seguido para el diseño del trabajo son los siguientes:

1) Rastreo bibliográfico

Para la realización de este TFM se han tenido en cuenta diversas bases de datos, revistas científicas de educación y libros relacionados con la mediación en conflictos. Las bases de datos a las que se ha acudido para recopilar la información son Almena, Psycodoc, Dialnet, etc.

2) Desarrollo de la fundamentación teórica

A partir de la recogida de información a través del rastreo bibliográfico se ha redactado la fundamentación teórica que sirve como base para comprender el programa de mediación diseñado. Por ello, principalmente, se encuentran tres apartados en la fundamentación teórica; los conflictos, la mediación y la mediación de como herramienta de gestión de los conflictos en los centros educativos.

3) Diseño de las sesiones del programa de mediación entre iguales

Una vez desarrollada la fundamentación teórica se ha pasado al desarrollo de las doce sesiones. Éstas tratan sobre diferentes aspectos de la mediación y constan de varias actividades donde se analiza y se reflexiona sobre el tema a tratar, excepto la primera y la última sesión. En la primera sesión se selecciona a los futuros alumnos mediadores y en la última sesión se evalúa el programa llevado a cabo.

4) Selección de la muestra

Para ello se cuenta con la sesión 0, compuesta por tres actividades. En la última actividad se realizará la elección del mediador propiamente dicha. Esta sesión se llevará a cabo en todos los cursos y se propondrán a dos por clase de los cursos comprendidos entre 1º ESO y 4º ESO.

El orientador recogerá las propuestas y realizará entrevistas individuales para conocer la motivación de los alumnos elegidos y el compromiso con el programa. Tras la elección de los mediadores de cada curso, se les informará a las familias y se les pedirá la autorización para que sus hijos puedan formar parte del programa y por tanto, recibir la formación como mediadores.

Así pues tendremos a cuatro mediadores por curso, lo que hará un total de 16 participantes en el programa de formación en mediación entre iguales. Se tenderá a que los mediadores, antes de la puesta en marcha del programa tengan las características de un buen mediador expuestas en la segunda actividad de dicha sesión.

5) Puesta en práctica del programa

Para la implantación del programa se cuenta con los alumnos seleccionados en las entrevistas individuales, previamente elegidos en la sesión cero. A partir de la primera sesión, las actividades se organizan en torno a una temática relacionada con la mediación con el fin de formar a alumnos que sean capaces de llevar a cabo la mediación. Estas sesiones contienen, algunas de ellas, parte teórica pero la mayoría están formadas por actividades prácticas atrayentes para los adolescentes interesados en la mediación. La última sesión estará dedicada a la evaluación del programa.

La metodología de este programa es activa y participativa. Así pues, la formación en mediación, impartida principalmente a través de actividades interactivas, permite el diálogo y la reflexión de los contenidos impartidos.

El modelo elegido para la puesta en marcha de la mediación como tal es el modelo derivado puesto que es el más apropiado para la educación secundaria (GEUZ, 2013). Este modelo exige que el proceso de mediación atraviese una serie de fases para que se desarrolle de una manera más formal. Las fases que conforman el proceso de mediación son la premediación, la presentación y reglas del juego, cuéntame, aclarar el problema, proponer soluciones y llegar a un acuerdo. Tras el proceso de la mediación, no se debe olvidar la realización del seguimiento y de la evaluación de la intervención de los mediadores.

6) Evaluación y seguimiento del programa

Tras el desarrollo del programa, se necesita conocer si los objetivos del programa han sido alcanzados. Por ello, se debe evaluar el programa, valorando las dificultades y sugiriendo posibles propuestas de mejora para los siguientes cursos. Es importante resaltar que la evaluación puede ser más o menos sistemática pero no se debe olvidar incluir en ella el análisis de las percepciones de los implicados en el programa (Ortega y Rey, 2006). En este caso, se deberían incluir las percepciones de los alumnos mediadores, las personas que acuden a los servicios de mediación y a la comunidad educativa.

Así pues, gracias a la evaluación que se propone, se conocerá si se han adquirido los conocimientos necesarios para el desarrollo de la mediación, la satisfacción de los alumnos que han participado en la formación, las dificultades y las propuestas de mejora para futuras formaciones.

También se valorará si el programa ha generado efectos positivos a nivel de centro y si el programa, una vez puesto en marcha, está funcionando adecuadamente. Para ello se contará

con la información aportada por los docentes y los alumnos que han acudido a los servicios de mediación, así como la comunidad educativa.

Por otro lado, es de especial relevancia tener en cuenta que los alumnos mediadores acudan a sesiones de seguimiento quincenales en las que se les responderá sus dudas y problemas que hayan surgido a raíz de la mediación. A estas reuniones acudirá la persona encargada de la formación, en este caso el orientador educativo, y los alumnos mediadores, resolviendo las dudas conjuntamente.

También se les pedirá que anoten las intervenciones en las que han tenido que actuar el equipo de mediación (véase anexo 1) y si la intervención ha sido positiva o negativa. En estas reuniones, los alumnos mediadores expondrán los casos en los que han mediado en los últimos quince días, lo que enriquecerá a los demás alumnos y servirá de seguimiento de la puesta en marcha de la mediación.

3.4.Temporalización

El programa de formación está formado por doce sesiones. La primera de ellas corresponde a la elección de los mediadores por lo que se deberán de dar estas sesiones en las horas de tutoría a lo largo de dos semanas, si es posible. Tras estas ocho sesiones, una por clase, se llevarán a cabo las entrevistas individuales y una vez elegidos los alumnos que van a participar en el programa y la autorización de la familia, comenzara el programa de mediación como tal.

Desde la sesión uno a la once es recomendable que se comenzara a lo largo del mes de octubre con la formación de mediadores para que los mediadores pudieran intervenir en la mayoría de los conflictos que se dieran a lo largo del curso.

La duración de este segundo bloque de sesiones es de una hora, contando con el apoyo de los profesores puesto que los alumnos mediadores tendrán que salir a la formación en horario de clase. Se intentará que pierdan el menor número de horas de clase posible y se les pedirá a los profesores que hagan un esfuerzo por coordinarse para no poner exámenes en esos días o no desarrollen mucha teoría, es decir, que los profesores faciliten el transcurso del programa.

De este modo, se realizarían dos sesiones por semana, por lo que los alumnos mediadores podrían comenzar a resolver los conflictos a través de la mediación a finales del mes de noviembre.

Este horario se adaptará en función de las características del centro y de las necesidades que presente.

3.5. Descripción de las sesiones

El programa cuenta con doce sesiones, cada una de ellas dedicada un aspecto relevante para la formación de alumnos mediadores. Las sesiones que contiene el programa de formación en mediación que se propone son las siguientes:

- Sesión 0: Presentación del programa y captación de alumnos mediadores.
- Sesión 1: Presentación de los alumnos que participan en el programa.
- Sesión 2: Conocemos el conflicto.
- Sesión 3: Analizamos el conflicto.
- Sesión 4: La comunicación.
- Sesión 5: Las habilidades y técnicas como mediador.
- Sesión 6: Las habilidades y técnicas como mediador II.
- Sesión 7: ¿Qué conoces de la mediación?
- Sesión 8: Conocemos la mediación.
- Sesión 9: Simulación del proceso de mediación.
- Sesión 10: Trabajamos el proceso de mediación.
- Sesión 11: Evaluación del programa.

A continuación se describe el desarrollo de cada una de ellas de manera detallada.

Sesión 0: Presentación del programa y captación de alumnos mediadores

De manera general, esta sesión tiene el objetivo de presentar el programa de mediación a todos los alumnos. Se hará de manera práctica, exponiendo en qué situaciones interviene un mediador y de manera teórica para que conozcan brevemente qué es la mediación y qué características debe tener un buen mediador. Finalmente, se realizará la selección de los mediadores.

Actividad 1: Conflicto Juan y Pedro

- Objetivos:
 - o Fomentar la participación en el programa.
 - o Reflexionar sobre las alternativas en la resolución de conflictos.
- Temporalización: 20 minutos.
- Recursos materiales: hoja con la situación.

Esta sesión comenzará con la realización de un juego en el que se escenifique un conflicto habitual entre alumnos. Para la realización de la actividad se les leerá a los alumnos el siguiente texto:

“Juan y Pedro son compañeros de clase y amigos desde hace 2 años. A principio de curso, en descanso entre clase y clase, Pedro le dice a Juan que no hable con las chicas con las que él va porque se está metiendo en su vida. Juan no entiende nada y comienzan a insultarse y a pegarse. Después, en la clase de lengua y literatura, Pedro se ríe de Juan porque al salir a la pizarra a corregir una frase, Juan se confunde. Juan se ofende y antes de volver a su sitio le pega una colleja. A partir de entonces, Juan y Pedro no se hablan ni se miran”.

Tras leer este texto, se les pedirá que en grupos de cinco respondan a las siguientes preguntas analizar el caso: ¿Qué ha pasado y por qué? ¿Qué podrían haber hecho Juan y Pedro para que el problema hubiera terminado de una manera diferente?

Entre todos los grupos se pondrán en común las propuestas y se pasará a explicar muy brevemente el papel del mediador en la resolución de conflictos puesto que, a continuación, se tratará la parte teórica de la sesión.

Actividad 2: El buen mediador

- Objetivos:
 - o Conocer brevemente qué es la mediación.
 - o Conocer las cualidades de un buen mediador y sus funciones.
 - o Captar a futuros alumnos mediadores.
- Temporalización: 15 minutos.
- Recursos materiales: presentación en Power Point, ordenador y proyector.

Tras la primera actividad, se les expondrá una presentación en Power Point en la que se les explica de manera breve qué es la mediación, las características del buen mediador y qué debe hacer una persona que quiera ser mediadora (véase anexo 2).

Actividad 3: Selección de mediadores

- Objetivos:
 - o Seleccionar a los mediadores de cada clase.
- Temporalización: 20 minutos.
- Recursos materiales: papel y bolígrafo.

En cada clase se elegirán a varios candidatos para que participen en la formación de mediación entre iguales. Así pues, los alumnos pueden presentarse de forma voluntaria para que sean elegidos y pueden proponer a otros compañeros porque consideran que tienen las características expuestas en la anterior actividad y el tutor también hará su propuesta.

Dichas propuestas serán recogidas por el orientador educativo y se encargará de realizar entrevistas individuales para conocer la motivación de los alumnos elegidos y el compromiso con el programa. Tras las entrevistas individuales, serán seleccionados dos alumnos de cada clase para que participen en la formación. Se informará de que han sido elegidos, no sólo a los alumnos sino también a las familias y se les pedirá la autorización para que sus hijos puedan formar parte del programa y por tanto, recibir la formación como mediadores.

Sesión 1: Presentación de los alumnos que participan en el programa

Esta sesión lo que pretende es establecer las primeras relaciones sociales entre los participantes en el programa puesto que muchos de ellos no se conocerán debido a la diferencia de curso y de edad. También, se les introducirá de manera breve la resolución de conflictos y se fomentará la motivación por la formación de la que son partícipes.

Actividad 1: Pasarse la pelota.

- Objetivos:
 - o Conocerse entre las personas que forman parte de la formación.
 - o Fomentar las relaciones sociales entre los participantes.
- Temporalización: 15 minutos
- Recursos materiales: pelota.

En primer lugar se realizará una dinámica de presentación para romper el hielo. La dinámica elegida se llama “pasarse la pelota”. Para la realización de esta dinámica los participantes deben formar un círculo y por turnos, los participantes irán diciendo su nombre. Una vez finalizada la ronda de nombres, los participantes deberán pasarse una pelota de manera aleatoria diciendo el nombre de la persona que se la ha pasado antes de lanzarla a otra persona, la cual, deberá hacer lo mismo (tomado de apuntes de la asignatura Desarrollo, Aprendizaje y Educación).

Actividad 2: ¿Quién...?

- Objetivos:

- Conocer a los compañeros de la formación.
- Conocer los intereses de los participantes del programa.
- Temporalización: 20 minutos
- Recursos materiales: hojas con las preguntas y bolígrafo.

Una vez que se saben los nombres se pasa a la realización de otra dinámica “¿Quién...?” (adaptada de apuntes de la asignatura Orientación y Asesoramiento Psicopedagógico). Se le entrega a cada participante un folio con preguntas a las que deben contestar (véase anexo 3).

Las preguntas que están formuladas para que encuentren a una persona que cumpla lo que se les pregunta. Así, conocerán a sus compañeros y sus intereses. Una vez finalizada la dinámica, se les preguntará si las dinámicas les han resultado interesantes, obteniendo un primer feedback de las actividades propuestas.

Actividad 3: Reflexión y horario

- Objetivos:
 - Fomentar la motivación de los alumnos que participan en la formación.
 - Conocer las expectativas sobre la formación.
 - Informar de los días que deben asistir a las sesiones.
- Temporalización: 10 minutos
- Recursos materiales: fotocopias con el horario.

Una vez realizadas ambas dinámicas se les preguntará por qué han decidido ser alumnos mediadores y expondrán de manera conjunta la importancia que creen que tiene el papel que van a desempeñar en la resolución de conflictos entre sus compañeros. Esta puesta en común será enriquecedora para todos los participantes lo que fomentará la motivación.

Se les dará el horario en el que deberán acudir a las sesiones de formación en los próximos días, intentando que los alumnos pierdan el menor número de horas lectivas. Además, se les preguntará sobre las expectativas que tienen del programa para conocer el interés que presentan.

Actividad 4: Conflicto entre animales

- Objetivos:
 - Introducir la resolución de conflictos.
 - Reflexionar sobre la manera de enfrentamiento a los conflictos.
- Temporalización: 15 minutos.

- Recursos materiales: video, proyector y ordenador.

Para finalizar, se proyectará un video sobre la resolución de conflictos y se les pedirá que reflexionen en casa sobre la manera que tienen de enfrentar la situación los diferentes animales. Además este video servirá como introducción a la siguiente sesión. (Resolución de Conflictos – El Puente. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=ZgaidCmzfHk>).

Sesión 2: Conocemos el conflicto

En esta sesión lo que se pretende es que los alumnos aprendan la parte teórica básica de los conflictos, fomentando la visión de que es posible llegar a un consenso en un conflicto. Además, al tratarse de dinámicas grupales se fomentan las relaciones sociales entre los miembros del grupo.

Actividad 1: Palabra conflicto

- Objetivos:
 - o Reflexionar sobre la visión que se tiene del conflicto.
 - o Fomentar la visión positiva del conflicto.
- Temporalización: 15 minutos.
- Recursos materiales: tiza y pizarra.

Se comenzará con una breve actividad en la que el formador escribirá en la pizarra la palabra conflicto. Los participantes deberán, de forma espontánea, decir lo que se les ocurra a partir de esa palabra. Estas palabras se anotarán en la pizarra y luego se clasificarán en positivas y negativas. El formador les ofrecerá la visión positiva del conflicto. Tras esto, se añadirán elementos positivos del conflicto a las palabras recogidas en la pizarra y se reflexionará, de manera breve, sobre la visión que existe hoy en día del conflicto.

Actividad 2: Teoría sobre el conflicto

- Objetivos:
 - o Conocer la teoría básica sobre los conflictos.
- Temporalización: 15 minutos.
- Recursos materiales: presentación en Power Point, ordenador y proyector.

La parte teórica en esta sesión tendrá lugar en la primera parte donde se les explicará a través de un Power Point lo que es un conflicto, los tipos de conflicto, los elementos del mismo

y los estilos de enfrentamiento. Esto se hará de una manera breve y muy concreta (véase anexo 4). A partir de la teoría se desarrollarán las actividades que a continuación se explican.

Actividad 3: El viaje

- Objetivos:
 - o Fomentar la visión de que es posible llegar a un consenso.
 - o Establecer relaciones sociales entre el grupo.
- Temporalización: 30 minutos.
- Recursos materiales: hoja con el texto.

En primer lugar, se les leerá el siguiente texto:

“Al finalizar la formación en mediación nos vamos a ir todos a un viaje. Desde el instituto se proponen dos opciones, Granada o Valencia, pero se le puede proponer a Jefatura de Estudios otras opciones. Intentad poneros de acuerdo para ir de excursión a algún lugar”.

Se comenzarán a escuchar las propuestas que dan cada participante. Tras tener las opciones claras, los alumnos se pondrán en grupos con quienes comparten la propuesta. A continuación, se propondrá que elijan a un representante de cada grupo para que de las razones por las que elegir ese destino, de una manera respetuosa. Cuando cada grupo haya expuesto las razones y todos los participantes las hayan entendido, se cambiarán de grupo.

Con el cambio de grupo, existirán personas con diferentes intereses. Se elegirá al portavoz del grupo que será el que exponga las propuestas de sus compañeros y las razones por las que ellos quieren ir a ese destino.

Posteriormente se intentará hacer propuestas que satisfagan los intereses del grupo. Para ello, dejaremos entre 5 y 10 minutos a los grupos para que se reúnan, modifiquen la propuesta inicial y busquen una propuesta común. El objetivo es que lleguen al consenso pero si no lo consiguen habrá que votar y decidir por mayoría. Finalmente se pasará a reflexionar sobre la actividad para ver cómo se han sentido, si se han respetado sus intereses, etc. (tomado de apuntes de la asignatura Desarrollo, Aprendizaje y Educación).

Sesión 3: Analizamos el conflicto

En esta sesión se llevará a cabo una actividad larga con el objetivo de que los alumnos aprendan a analizar un conflicto. Además, durante el transcurso de la actividad se les ofrece la oportunidad de reflexionar sobre la importancia del análisis de los conflictos en mediación.

Actividad 1: Te voy a contar...

- Objetivos:
 - o Aprender a analizar un conflicto.
 - o Reflexionar sobre la importancia del análisis de los conflictos en mediación.
- Temporalización: 1 hora.
- Recursos materiales: hoja con preguntas y bolígrafo.

Para la realización de la actividad se les pedirá que se pongan por parejas. Esta actividad consiste en que un compañero le cuente al otro un conflicto que haya tenido y este último debe escuchar lo que le está contando. Después se intercambian los papeles, es decir, el compañero cuenta un conflicto y el otro miembro de la pareja escucha. Es importante que los alumnos cuando cuenten los conflictos tengan en cuenta los elementos del conflicto, por lo que si se considera necesario, se les recordará la parte teórica trabajada en la anterior sesión.

Así pues, se les dará una hoja que deberán completar en función de lo que le ha contado su compañero (véase anexo 5).

Finalmente se les propondrá que reflexionen sobre la importancia del análisis de los conflictos para la resolución de conflictos y se les preguntará si les ha resultado fácil o difícil para saber si han adquirido los conceptos y podrán analizar con éxito un conflicto en futuras mediaciones.

Sesión 4: La comunicación

Esta sesión trata sobre la importancia de la comunicación. Así pues se hace referencia a las barreras de comunicación, la comunicación en cadena y la comunicación asertiva, con el fin de hacer ver la importancia de la comunicación en la vida cotidiana y aún más en los conflictos.

Actividad 1: La joven y la vieja

- Objetivos:
 - o Conocer las barreras de la comunicación.
 - o Debatir sobre la importancia de las barreras de comunicación.
- Temporalización: 20 minutos.
- Recursos materiales: foto del dibujo, folios, bolígrafo.

La sesión comenzará relacionando el conflicto, visto en la última sesión con las barreras de la comunicación. Así pues se les explicará de manera breve el fundamento de las barreras de la comunicación y cuales son algunas de ellas (véase anexo 6).

Para la aplicación de esta breve teoría se realiza la actividad de la joven y la vieja. La actividad comienza enseñándoles la imagen que a continuación aparece y se les pide que comenten sus ideas sobre el personaje en un folio, haciendo referencia a cómo crees que es, cuántos años tiene, su ocupación, etc. Lo que escriben no se lo pueden contar entre ellos. Tras esto se les pide que se pongan por parejas y que discutan sobre cómo es la mujer que ellos ven. Finalmente, en la puesta en común el formador hará referencia a que lo que cada uno ve depende de la experiencia pasada, su conocimiento y sus expectativas, por lo que cada uno ha observado diferentes cosas (tomado de Fernández y Ortiz, 2006).

Esto es muy importante en los conflictos, puesto que no todas las personas tienen la misma percepción del mismo aunque la situación sea la misma.



Ilustración 1. La joven y la vieja (tomado de Fernández y Ortiz, 2006).

Actividad 2: ¡A dibujar!

- Objetivos:
 - Analizar la importancia de la comunicación en cadena.
 - Concienciar de la importancia del sistema de valores en la comunicación.
- Temporalización: 20 minutos
- Recursos materiales: ficha con dibujo, papel y bolígrafo.

En primer lugar se realizan grupos de tres personas. Se enumerarán a las personas del 1 al 3 y pediremos a los números 2 y 3 que abandonen el aula. Tras esto, daremos una ficha a los números 1 con el siguiente dibujo:

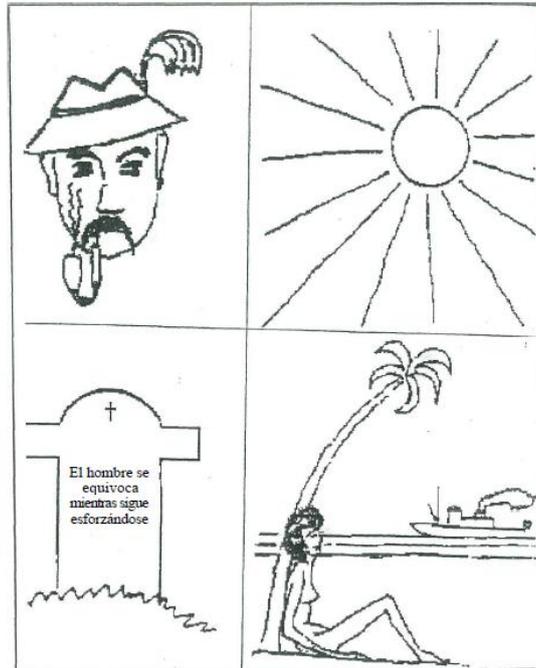


Ilustración 2. Dinámica de comunicación (tomado de apuntes de la asignatura de Orientación y Asesoramiento Psicopedagógico).

Les diremos que deben mirar ese dibujo durante 1 minuto y se lo deben de contar a sus compañeros número 2. Por ello deben de fijarse en todo detalle. No se permitirán preguntas entre alumnos. Esta operación se repite, el numero 2 le cuenta lo que ha dibujado al número 3, pero en este caso sí se deja hacer preguntas al número 2. Finalmente se ponen en común los datos de los observadores y se sacan las conclusiones correspondientes. Normalmente, los dibujos se parecerán más cuando el ejercicio se realiza con feedback, es decir, cuando se les deja hacer preguntas. Se les informará de que a uno le parece esencial algo porque coincide con su sistema de valores, por lo que le da más importancia, al igual que damos menos importancia a lo que no coincide con nuestro sistema de valores, por lo que lo eliminamos. Esto es de especial relevancia para la comunicación (tomado de apuntes de la asignatura Orientación y Asesoramiento Psicopedagógico).

Actividad 3: La comunicación asertiva

- Objetivos:

- Desarrollar la comunicación asertiva.
- Reflexionar sobre los tipos de comunicación.

- Temporalización: 20 minutos.
- Recursos materiales: papel y bolígrafo.

Esta actividad comienza con la explicación breve de los tipos de comunicación (agresiva, pasiva y asertiva) (véase anexo 6), y se realizará una dinámica para que desarrollen el tipo de comunicación asertiva. Para ello se les pedirá que se pongan en parejas y se les enumerarán unas situaciones tales como ¿Qué dirías si te toca hacer un trabajo con alguien que te cae muy mal? ¿Qué harías si alguien se cuele en la cola? ¿Qué harías si un compañero te contesta mal?, etc. Se les sugiere estas preguntas, pero si prefieren elegir otra situación más a fin a ellos pueden hacerlo. Tras esto, deberán hacer una representación de la situación y entre los demás compañeros se valorará qué tipo de comunicación han aplicado en la situación. Si la comunicación no es asertiva se realizarán propuestas entre todos, dando lugar a una comunicación más adecuada.

Sesión 5: Las habilidades y técnicas como mediador

En esta sesión lo que se pretende es que conozcan las habilidades y técnicas de la mediación y desarrollen algunas de ellas, debido a que son de gran importancia en la formación de mediadores.

Actividad 1: ¿Qué habilidades debo desarrollar?

- Objetivos:
 - o Conocer las habilidades comunicativas de los mediadores.
- Temporalización: 20 minutos.
- Recursos materiales: presentación en Power Point, ordenador y proyector.

En primer lugar, se les informará de que existen habilidades de comunicación que deben de desarrollar para ser mediadores, aunque muchas de ellas ya las tengan adquiridas. De este modo, con las habilidades que se desarrollarán en las siguientes actividades, se fomentará el proceso comunicacional en la resolución de conflictos.

Más concretamente se les explicará las habilidades comunicativas del mediador que propone San Martín (2011): escucha activa, mensajes “yo”, re-formulación, re-encuadrar, connotación positiva, validación, estructurar, confrontación, preguntas, externalización y resúmenes (véase anexo 7).

Actividad 2: La escucha activa

- Objetivos:
 - o Fomentar la escucha activa.
- Temporalización: 20 minutos.
- Recursos materiales: ninguno.

Tras la parte teórica se pasará a realizar una actividad sobre la escucha activa, aunque también engloba otras habilidades de comunicación. Para ello, se pedirá a la mitad de la clase que salga fuera del aula. A los miembros que se quedan dentro del aula se les pedirá que se sienten dejando un espacio entre ellos y que realicen una escucha activa de lo que van a escuchar de sus compañeros. También se les pedirá que ante una señal que realice el formador, deberán dejar de escuchar.

Cuando entran los participantes que estaban fuera, se les pide que se coloquen en los huecos libres y que cuenten una historia significativa de su vida. Cuando comiencen a contarlo el formador hará la señal. Cuando se acabe la historia, se pide a todos que cuenten como se han sentido. Al finalizar, hay que explicar por qué los que escuchaban han procedido de esa manera. Esta actividad puede resultar un poco “dura” pero de esta manera se valorará la importancia de escuchar activamente a los otros.

Tras esto se procederá a reflexionar sobre la importancia de la escucha activa, las emociones que se han generado al sentirse escuchados o no, como se han sentido, etc.

Al finalizar esta actividad se les informará de que no vale con escuchar de manera activa, sino que debemos de expresar que lo hemos escuchado, como parafraseando, resumiendo y que además nos servirá para saber si estamos entendiendo bien lo que estamos escuchando. La paráfrasis debe tener una connotación positiva, reconduciendo el conflicto, lejos de la violencia y la agresividad. Por ello, se debe reflejar emociones, sentimientos y percepciones de las partes.

Actividad 3: Julia y Paula

- Objetivos:
 - o Poner en práctica la técnica de parafrasear y resumir
- Temporalización: 20 minutos.
- Recursos materiales: hoja con el texto y bolígrafo.

Para poner en práctica lo anteriormente mencionado, se les dará una situación (véase anexo 8) para que practiquen las técnicas de parafraseo y resumen.

Así pues, tras darles el texto se les pedirá que parafraseen y resuman lo que dice tanto Julia como Paula, con una connotación positiva. Se les ayudará si lo solicitan. Tras la realización de la actividad, se hará una puesta en común y entre todos se realizará una propuesta mejor, si es posible.

Sesión 6: Las habilidades y técnicas como mediador II

Esta sesión está directamente ligada con la anterior, puesto que se seguirán desarrollando las habilidades y técnicas como mediador. En esta sesión concretamente se pondrán en marcha el parafraseo, los mensajes “yo”, el re-encuadre y las preguntas.

Actividad 1: Evacuación de ciudadanos

- Objetivos:
 - o Desarrollar la técnica del parafraseo ante los mensajes de las personas.
 - o Comprender la necesidad de parafrasear como técnica de feedback.
- Temporalización: 25 minutos.
- Recursos materiales: hojas con el texto.

Para poner en práctica la técnicas del parafraseo, presentando la idea desde otra perspectiva, se propone la realización de la siguiente actividad. Se les da a los alumnos un tema a debate (véase anexo 9).

Tras presentarles el texto, se elige a una persona cuya función es hacer que los demás cumplan con dos normas. Estas normas son que para intervenir primero debe de parafrasear la opinión del anterior y que la discusión no acaba hasta que se llegue a un consenso. Los demás deberán de organizarse en turnos de palabra y ponerse de acuerdo ante este caso (tomado de Fernández y Ortiz, 2006).

Para finalizar esta actividad se les comentará los aciertos y errores a la hora de parafrasear la opinión del anterior y las posibles mejoras.

Actividad 2: Mensajes “yo”

- Objetivos:
 - o Poner en práctica la técnica de los mensajes “yo”.
- Temporalización: 20 minutos
- Recursos materiales: hoja con el texto y bolígrafo.

Para mejorar la comunicación se trabajaran los mensajes “yo” con un claro ejemplo de la vida cotidiana. Este tipo de mensajes consisten en describir lo que hace el otro y me molesta, expresar lo que yo siento y proponer lo que me gustaría. De este modo se les expondrá el caso de Teresa (véase anexo 10).

Tras contarles la situación se les dirá que cambien todos los mensajes “tú” a mensajes “yo”, centrándose en uno mismo. Se escucharán todas las propuestas, las cuales deben hacer referencia a lo que siente y lo que le gustaría a cada una de las partes, además de describir sin descalificar.

Actividad 3: El re-encuadre y las preguntas

- Objetivos:
 - o Adquirir la técnica del re-encuadre y las preguntas abiertas.
- Temporalización: 15 minutos
- Recursos materiales: hoja con el texto y bolígrafo.

A continuación se trabajará el re-encuadre mediante la realización de preguntas abiertas. Se les informará que la pregunta es una herramienta comunicativa fundamental en mediación puesto que nos sirve para obtener información y para que las partes reflexionen acerca de los elementos importantes del conflicto, contribuyendo a la transformación del conflicto. También se les explicará los tipos de preguntas de manera breve (exploratorias, estratégicas y circulares). Para poner esta teoría en marcha se realiza una actividad tipo test relacionada con las preguntas abiertas (véase anexo 11).

Esta actividad primero se realizará de manera individual y después se podrá en común, analizando cada una de las respuestas y el por qué la correcta es la pregunta abierta (adaptado de Binaburo y Muñoz, 2007).

Sesión 7: ¿Qué conoces de la mediación?

En esta sesión se introducirá el tema de la mediación a los alumnos y se reflexiona sobre los conocimientos previos que tienen. Así pues, en esta sesión se comienza a tratar el tema de mediación de manera superficial, puesto que en las siguientes sesiones se profundizará.

Actividad 1: El cofre del tesoro

- Objetivos:
 - o Reflexionar sobre las cualidades de un buen mediador.

- Temporalización: 20 minutos.
- Recursos materiales: papeles, bolígrafo, cofre y tiza.

Antes de explicarles en que consiste la mediación se realizará una dinámica llamada el cofre del tesoro, para conocer las cualidades de los mediadores. En este caso se les pedirá que se formen parejas y que escriban en un papel seis cualidades que creen que debe tener un mediador. Estas cualidades ya fueron expuestas en la sesión 0 por lo que tendrán algunas ideas respecto al tema. Las cualidades escritas se recogerán en un cofre y el formador las irá leyendo en voz alta, apuntándolas en la pizarra. Al final, se añadirán, si es el caso, las cualidades que no hayan salido y se destacará que todas ellas son cualidades personales que se pueden adquirir.

Actividad 2: ¿Qué conoces sobre la mediación?

- Objetivos:
 - o Reflexionar sobre la mediación.
- Temporalización: 40 minutos
- Recursos materiales: hoja con las preguntas y bolígrafos.

Para la realización de esta actividad se les dará una serie de cuestiones que les ayudará a reflexionar sobre lo que saben de mediación (véase anexo 12).

Tras darles las preguntas se les informará de que las deben contestar individualmente y luego consensuar, en grupos de tres, una única respuesta. Cuando todos los grupos hayan finalizado se pondrá en común en gran grupo (adaptado de Torrego, 2000).

Finalmente, tras la puesta en común se les aclarará los errores y las dudas explicando muy brevemente la mediación puesto que se profundizará en las siguientes sesiones.

Sesión 8: Conocemos la mediación

En esta sesión lo que se pretende es adentrarse en el concepto de mediación y en los diferentes aspectos tales como los elementos fundamentales, fases, características, etc. Con ello se conseguirá una visión global de la mediación que se pondrá en marcha en las siguientes sesiones.

Actividad 1: Los límites de la mediación

- Objetivos:
 - o Reflexionar sobre los límites de la mediación.

- Temporalización: 20 minutos.
- Recursos materiales: ninguno.

Esta actividad breve hará reflexionar a los alumnos sobre los límites de la mediación. De este modo se les lanzará una serie de preguntas para contestarlas en gran grupo. Las preguntas serán las siguientes: ¿Crees que todos los conflictos se pueden tratar mediante la mediación? Si crees que no, piensa en un conflicto que no sea mediable, ¿Qué circunstancias hacen que no sea mediable el conflicto que has pensado?.

Así pues, se hace una puesta en común de todas las propuestas y se les corrobora que todos los conflictos no son mediables aunque sin profundizar puesto que en la siguiente actividad se desarrolla la teoría como tal sobre la mediación.

Actividad 2: Teoría sobre la mediación

- Objetivos:
 - o Conocer los aspectos básicos de la mediación.
- Temporalización: 40 minutos.
- Recursos materiales: presentación en Power Point, video, proyector y ordenador.

Esta actividad será principalmente teórica en el que se tratará la definición de mediación, los elementos fundamentales, las fases de la mediación, las características de la mediación escolar, cuáles son los conflictos en los que se puede mediar y los principios de la mediación (véase anexo 13).

Finalmente, se les preguntará si tienen alguna duda y se les proyectará un video ilustrativo sobre las fases de la mediación y lo que tienen que hacer en cada una de ellas como mediadores. Este video, además de ilustrar parte de lo explicado servirá para que fijen mejor los conocimientos sobre la mediación (Cómo hacer una buena mediación escolar- Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=pI_9eUk7v2o).

Sesión 9: Simulación del proceso de mediación

Esta sesión consta de una única sesión en la que se pone en práctica, de manera intuitiva, el proceso de mediación, aprendiendo de los errores y aclarando los aspectos en los que duden para mejorar en las futuras mediaciones.

Actividad 1: Manu y Fernando

- Objetivos:
 - o Poner en práctica el proceso de mediación.
 - o Conocer las fases de la mediación.
- Temporalización: 1 hora.
- Recursos materiales: hojas con texto, preguntas y hoja con esquema.

Esta actividad consiste en la representación improvisada de un proceso de mediación. Para ello se pide a cuatro voluntarios que representen una mediación tal y como ellos creen que se debería de hacer a partir de la teoría explicada en la anterior sesión. Se les pide que lean el texto donde queda reflejado el conflicto fuera del aula, puesto que a los demás participantes les daremos una hoja donde analizarán la representación.

Los documentos que se les da a los cuatro voluntarios (uno tendrá el papel de Manu otro el papel de Fernando y los otros dos serán los mediadores) se recogen en el anexo 14, así como el documento que se les da a los observadores de la representación.

Para finalizar, se hace una puesta en común y se abre un debate sobre el proceso de mediación. Finalmente se les dará un esquema con las fases de la mediación para que lo tengan siempre presente (véase anexo 15). Este documento será necesario que lo traigan en la siguiente sesión.

Sesión 10: Trabajamos el proceso de mediación

Esta sesión está dedicada a desarrollar el proceso de mediación. Por ello, se profundizará en las fases de la mediación y se analizarán las técnicas que se ponen en marcha en la mediación gracias al visionado de un video en el que se refleja un role-playing sobre mediación. El proceso de mediación se pondrá en marcha en la última parte de la sesión.

Actividad 1: Video Juanjo y Alberto

- Objetivos:
 - o Profundizar en las fases de la mediación.
 - o Analizar las técnicas que deben de poner los mediadores en las diferentes fases de la mediación.
- Temporalización: 20 minutos.
- Recursos materiales: video, ordenador, proyector y documento de acuerdo.

Teniendo presente el esquema sobre las fases de la mediación que se les explicó en la anterior sesión, se les expondrá un video en el que se les expone un conflicto y el correspondiente proceso de mediación. A continuación, se analizará el papel del mediador en cada una de las fases, prestando especial atención en las técnicas que utilizan los mediadores en cada fase. (Torrego Mediación en centros educativos 1 y 2 3 –Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=CXHgwoB2KFc>). Además se les dará el documento de registro del acuerdo que será utilizado en la última fase (véase anexo 16).

Actividad 2: Role-playing sobre mediación

- Objetivos:
 - o Desarrollar un proceso de mediación completo.
 - o Aplicar los conocimientos adquiridos.
- Temporalización: 40 minutos
- Recursos materiales: hojas con el guion para la premediación y para la mediación, ficha de trabajo de la novena sesión.

Se les dará un guion para la premediación, un guion para la mediación (véase anexo 17) y se leerá en alto. A continuación, se pasara a representar un conflicto y con la ficha que se trabajó en la sesión 9 y los conocimientos adquiridos, se volverá a realizar el role-playing pero con la situación representada. Al final se realizará el acuerdo, tal y como establece la última fase y se firmará. Para la realización de esta actividad se les pedirá que traigan a esta sesión todas las fichas que se les han dado a lo largo de la formación.

Sesión 11: Evaluación del programa

Esta sesión está dedicada a la evaluación de la formación impartida en las anteriores sesiones. Además en esta sesión se les informará de las sesiones de seguimiento quincenales y servirá como despedida del programa.

Actividad 1: Evaluando la formación

- Objetivos:
 - o Evaluar el programa de formación en mediación entre iguales.
 - o Conocer el nivel de satisfacción de los participantes con el programa.
- Temporalización: 40 minutos.
- Recursos materiales: hojas con las preguntas y bolígrafos.

Para el desarrollo de esta actividad, se les informará a los alumnos mediadores que se les va a evaluar sobre los conocimientos adquiridos durante la formación. Para la realización de este cuestionario se han tenido en cuenta los objetivos que se desean alcanzar con la formación. Así pues el cuestionario tendrá preguntas relacionadas con los conocimientos impartidos en el programa (véase anexo 18).

Una vez terminadas estas cuestiones se pasará a realizar el cuestionario de satisfacción con el programa, el cual incluye preguntas relacionadas con las posibles propuestas de mejora (véase anexo 19).

Actividad 2: Reflexión final y despedida

- Objetivos:
 - o Reflexionar sobre los conocimientos adquiridos en el programa.
 - o Resolver dudas finales.
 - o Agradecer la participación en el programa.
- Temporalización: 20 minutos.
- Recursos materiales: ninguno.

En esta actividad lo que se pretende es que los alumnos realicen una actividad de reflexión puesto que ahora pasarán a ser ellos los que medien en los conflictos reales que ocurran entre sus compañeros.

De este modo, la última actividad comenzará con una puesta en común de los conocimientos aprendidos a lo largo de las sesiones. Se pretende que esta sesión sea dinámica y con el fin de que sirva de repaso y resolver posibles dudas que puedan aparecer.

Tras esta breve actividad, se les agradecerá la participación en el programa y se les informará de que habrá sesiones de seguimiento quincenales para resolver dudas sobre los casos de mediación en los que hayan participado.

3.6.Evaluación

La evaluación del programa de formación en mediación entre iguales es esencial, puesto que informa de si se han alcanzado los objetivos y de los efectos que ha tenido el programa. Además, ofrece una visión amplia del programa ya que incluye a todos los implicados en el programa (alumnos mediadores, alumnos atendidos por el servicio de mediación, profesores y la comunidad educativa) y es una oportunidad para conocer las dificultades del programa y las posibles propuestas de mejora del mismo.

Para evaluar el programa expuesto anteriormente se deben de tener en cuenta diferentes aspectos que a continuación se exponen.

La evaluación de la formación se llevará a cabo en la onceava sesión, momento en el que se evaluará los conocimientos adquiridos. Esta evaluación se realizará a través de un cuestionario, el cual, dará información sobre si se han alcanzado los objetivos del programa. Además, se les preguntará sobre el nivel de satisfacción con el programa y las posibles propuestas de mejora del programa de formación de alumnos mediadores para introducir las variaciones correspondientes en los siguientes años.

A nivel de centro educativo, se valorará si ha tenido efectos positivos el programa de mediación en la resolución de conflictos. Por lo tanto, habrá que tener en cuenta si el número de conflictos en el centro han disminuido, si la convivencia es más pacífica que anteriormente, la satisfacción del centro con las intervenciones de mediación, si ha aumentado la cooperación entre los estudiantes, etc. Todos estos datos serán recogidos por la persona encargada del programa de formación gracias a la observación y a la información aportada por los docentes.

A nivel más concreto de mediación como tal, se llevarán a cabo entrevistas personales con las personas que han participado en el proceso de mediación para comprobar si el desarrollo de la mediación ha sido el adecuado y se evaluará si los conflictos que han sido atendidos por los alumnos mediadores han sido resueltos. También se tendrá en cuenta la información recabada en las sesiones de seguimiento y la opinión de las personas de la comunidad escolar implicadas en el programa.

Finalmente, se realizará la memoria anual del programa de mediación donde se recogerán los datos obtenidos anteriormente.

3.7. Resultados esperados

Dadas las características del programa propuesto, éste no se ha podido implantar para la realización de este trabajo por lo que, a continuación, se exponen los resultados que se esperan conseguir con la aplicación del programa en mediación entre iguales.

Teniendo en cuenta que existen investigaciones en torno a la implantación de programas de formación en mediación en centros educativos en las que se obtienen resultados positivos por la efectividad de este recurso, se espera que la aplicación de este programa sea fructífera, debido a que la formación propuesta se basa en anteriores investigaciones.

Más concretamente, el resultado principal que se espera tras la aplicación del programa de formación de mediación entre iguales es que la gestión de los conflictos que ocurren en los centros educativos mejore gracias a la puesta en marcha de la mediación. Por tanto, se espera que la dotación de este recurso al centro educativo provoque una mejora de la convivencia.

En cuanto a la formación como tal, se espera que los alumnos que participan en el programa desarrollen las competencias básicas y las habilidades necesarias para mediar en la resolución de conflictos. Además, se pretende que el programa favorezca su autonomía y fomente valores que contribuyan a su desarrollo personal.

Por tanto, si el programa de formación de alumnos mediadores es efectivo, se disminuirán el número de conflictos y el clima de centro será mejor. Gracias a estas mejoras los alumnos resolverán los conflictos de una manera más pacífica, mediante el diálogo y la comunicación.

4. CONCLUSIONES

Actualmente, existe una sociedad en constante proceso de renovación con cierta tendencia al conflicto (García-Raga, Martínez-Usarralde y Sahuquillo, 2014), que demanda un recurso para la resolución pacífica de los mismos. Esto, unido a la importancia que en las últimas décadas se le ha otorgado a la convivencia de los centros educativos (Pulido, Martín-Seoane y Lucas-Molina, 2013), hace que desde la educación formal se planteen la impartición de programas en los que se ofrezca recursos para la resolución pacífica de los conflictos, como son los programas de mediación escolar.

De este modo, en este trabajo se propone como objetivo principal “examinar los aspectos relacionados de la gestión de la resolución de los conflictos a través de la mediación escolar para diseñar un programa de formación en mediación entre iguales con alumnos de Educación Secundaria Obligatoria”, el cual ha sido alcanzado de manera satisfactoria.

En el diseño del programa de formación de alumnos mediadores se han tenido en cuenta los conceptos desarrollados en la fundamentación teórica. Así pues, en este programa se hace referencia a actividades relacionadas con la visión positiva del conflicto y su análisis, la importancia de la comunicación en el conflicto, las habilidades y técnicas que debe tener un buen mediador y el proceso de mediación escolar, lo que dotará al centro de un recurso para hacer frente a los conflictos escolares incidiendo en el clima escolar. Por ello, se puede afirmar

que el objetivo que se pretende alcanzar con el programa propuesto “formar a los alumnos en mediación entre iguales para la gestión de conflictos contribuyendo a una mejora del clima en el centro”, se ha alcanzado con el programa propuesto.

Así pues, gracias a este trabajo he podido aplicar los conocimientos y competencias adquiridos a lo largo del Máster en Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas en la especialidad de Orientación Educativa y he profundizado en temas tan importantes para la orientación educativa como la convivencia escolar, proporcionando un programa de formación en mediación para la gestión de los conflictos.

Sin embargo, existen dificultades encontradas que han limitado el desarrollo del trabajo, como la aplicación de la propuesta de intervención. Si el programa propuesto se hubiera podido llevar a cabo, se hubieran comprobado si los resultados de dicha formación son positivos y que aspectos se deben mejorar. Como se refleja, el programa de formación en mediación entre iguales no se ha podido implantar lo que hace que los resultados sean los esperados, no los reales.

No obstante, gracias al diseño de este programa se ha reflexionado sobre la importancia de la implantación de programas de formación en mediación no sólo a alumnos, sino a los docentes e incluso a la comunidad educativa. Además, desde la escuela se comienzan a marcar los modelos relacionados con la convivencia (Calderón, 2011), por lo que se propone como futura línea de investigación el desarrollo de un estudio longitudinal en el que se compare la gestión de los conflictos de dos grupos de alumnos, en uno de ellos aplicando la formación en mediación desde la Educación Infantil hasta el Bachillerato y en otro aplicándola solamente en la Educación Secundaria Obligatoria para comparar si los efectos de la mediación son los mismos.

Así pues, tras la realización del trabajo, se propone la profundización de las investigaciones en la efectividad de los programas de mediación que se están implantando hoy en día en los centros educativos y el fomento de esta herramienta tan valiosa para la gestión de los conflictos.

Como queda reflejado, el diseño de programa que se expone en este trabajo muestra una relación con los conocimientos desarrollados en la fundamentación teórica y se mantiene una coherencia entre las sesiones lo que hace que esta propuesta sea realista, pudiéndose aplicar en un centro de Educación Secundaria Obligatoria.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arellano, N. (2006). Las barreras en la comunicación no verbal entre docente-alumno. *Revista Orbis*, (4), 3-38.
- Bisquerra, R. (coord.) (2010). *La educación emocional en la práctica*. Barcelona: Horsori.
- Binaburo J. A. y Muñoz B. (2007). *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*. Barcelona: Ediciones CEAC.
- Boqué, M. C. (2003). *Cultura de Mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.
- Calderón, I. (2011). La mediación en la resolución de conflictos en los contextos escolares. *Acción pedagógica*, 20(1), 42-57.
- Cartujo, J. I. B., Gorbeña, L., Nájera, P. U., de León Sánchez, B., Badolato, F. D., García-Arista, M. L. S., & Martín, R. P. (2013). *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos*. Madrid: Editorial Reus.
- Casamayor, G. (coord.) (1999). *Cómo dar respuesta a los conflictos: La disciplina en la enseñanza secundaria*. Barcelona: Graó.
- De Prada, J., y López, J. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Documentación social*, 148, 99-116.
- Fernández J. M. y Ortiz, M. M. (2006). *Los conflictos. Cómo desarrollar habilidades como mediador*. Madrid: Pirámide.
- Funes, S. (2013). Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y la convivencia. *Contextos Educativos. Revista de Educación*, (3), 91-106.
- Funes, S. y Moreno, J. (2007). Mediación en conflictos y alumnado ayudante. *Convivencia en la escuela*, (4), 1-8.
- García-Longoria, M. P. y Vázquez R. L. (2013). La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de educación secundaria. Un estudio de institutos de la región de Murcia. *Comunitania: Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales* (5), 113-136.
- García-Raga, L., Chiva, I., Moral, A. y Ramos, G. (2016). Fortalezas y debilidades de la mediación escolar desde la perspectiva del alumnado de educación secundaria. *Pedagogía social: revista interuniversitaria*, (28), 203-215.

- García-Raga, L., Martínez-Usarralde, M. J. y Sahuquillo, P. (2012). Hacia una cultura de convivencia. La mediación como herramienta socioeducativa. *Cultura y educación*, 24(2), 207-217.
- GEUZ (2013). *Cómo poner en marcha, paso a paso, un programa de mediación escolar entre compañeros*. País Vasco: Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco.
- Ibarrola, S. y Redín, C. I. (2013). La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 17(1), 367-384.
- Lacuesta, D. y Traver, J.A. (2018). Yo, Contigo. El Programa de Mediación entre Iguales, desde la Perspectiva de un Ejemplo de Vida. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16(1), 53-71.
- Lederach, J. P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos*. Madrid: Catarata.
- Mariño, C. (2014). Mediación escolar: presentación del tema. *Innovación Educativa*, (24), 1-4.
- Mas, C. y Torrego, J. C. (2014). Asesoramiento y mediación de conflictos en los procesos de mejora escolar. *Innovación educativa*, (24), 19-34.
- Maza, S. y García, S. (2015). *Resolución pacífica de conflictos. Guía de recursos y experiencias prácticas para educadores/as*. Vitoria-Gasteiz: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- Ortega, R. y Rey, R. (2002). *La violencia escolar: estrategias de prevención*. Barcelona: Graó.
- Ortega, R y Rey, R. (2006). La mediación escolar en el marco de la construcción de la convivencia y la prevención de la violencia. *Avances en supervisión educativa*, (2), 1-7.
- Paulero, R. (2011). Alumnos mediadores. Construyendo la paz. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, 2(1), 89-104.

- Pulido, R., Martín-Seoane, G., y Lucas-Molina, B. (2013). Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: Distintos enfoques que influyen en esta práctica restaurativa. *Anales de psicología*, 29(2), 385-392.
- San Martín, J. A. (2011). *La mediación escolar. Un camino para la gestión del conflicto escolar*. Madrid: CCS.
- Silva, I. y Torrego, J. C. (2016). El equipo de mediación y tratamiento de conflictos como herramienta para resolver conflictos. Impacto sobre los alumnos mediadores en un centro de Educación Secundaria. *Psicología y Educación: Presente y Futuro*, 222-229.
- Torrego, J.C. (coord.) (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Torrego, J.C. (coord.) (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Graó.
- Uranga M. (1998). *Transformación de conflictos y Mediación como propuesta de desarrollo de la educación para la paz en el sistema educativo vasco*. Guernica: Gernika Gogoratz.
- Viana, M. I. (2012). Mediación escolar y observatorios para la convivencia. Estudio comparado entre Comunidades Autónomas. *Cuestiones Pedagógicas*, 21, 229-248.
- Villanueva, L., Usó, I. y Adrián J. E. (2013). Los programas de mediación entre iguales: una herramienta eficaz para la convivencia escolar. *Apuntes de Psicología*, 31 (2), 165-171.
- Viana. M. I. (2012). Mediación escolar y atención a la diversidad. *Edetania*, 42, 159-177.

6. ANEXOS

ANEXO 1. INFORME DEL MEDIADOR (adaptado de Torrego, 2000, p. 133)

FECHA DE INICIO:

FECHA DE FINALIZACIÓN:

¿QUÉ PARTICIPANTES INTERVINIERON?

- Las partes:
 - Nombre y curso:

- Mediadores
 - Nombre y curso:

- ¿Quién informó para la mediación del conflicto?
 - Nombre y curso:

SOBRE EL CONFLICTO:

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

BREVE DESCRIPCIÓN DEL CONFLICTO:

¿Se llegó a un acuerdo?

OBSERVACIONES:

ANEXO 2. PARTE TEÓRICA DE LA SESIÓN 0

PROGRAMA DE FORMACIÓN EN MEDIACIÓN ENTRE IGUALES

Sesión 0



¿Qué es la mediación?

- La **mediación** es una forma de resolver los conflictos entre dos o más personas, con ayuda de una tercera persona neutral, el mediador.
- Fin: llegar a una solución en la que los implicados en el conflicto queden satisfechos.



(Torrego, 2006)

El buen mediador

- Que te guste probar **cosas nuevas**.
- Que te interese **ayudar** a otros compañeros.
- Que tengas **facilidad de palabra**.
- Que seas **paciente y tranquilo** y te guste **escuchar**.
- Que seas **respetuoso** y los demás puedan **confiar** en ti.
- Que te **comprometas a participar** en el programa todo el curso.



(GEUZ, 2013)

¿Qué debe hacer una persona que quiera ser mediador?

- Participar en un entrenamiento especial de mediación.
- Cumplir con los turnos de mediación.
- Rellenar las fichas de registro de las mediaciones.
- Acudir a las reuniones de seguimiento.
- Recuperar el trabajo de clase necesario.
- Permanecer en el programa como mediador durante todo el curso.



(GEUZ, 2013)

ANEXO 3. FICHA SESIÓN 1 – ACTIVIDAD 2 (adaptada de apuntes de la asignatura Orientación y Asesoramiento Psicopedagógico).

Las respuestas a estas preguntas sólo puede ser un nombre. Espera a la señal del orientador para comenzar.

- ¿Quién ha nacido el mismo año que yo?
 - Nombre:
- ¿Quién tiene los mismos hobbies que yo?
 - Nombre:
- ¿Quién ha nacido fuera de Valladolid?
 - Nombre:
- ¿Quién ha viajado fuera de España?
 - Nombre:
- ¿Quién ha leído algún libro en este año?
 - Nombre:
- ¿Quién tiene gafas?
 - Nombre:
- ¿A quién le gusta el mismo tipo de música que a mí?
 - Nombre:
- ¿Quién ha copiado en un examen?
 - Nombre:
- ¿Quién calza el mismo pie que yo?
 - Nombre:
- ¿Quién tiene un color preferido diferente al mío?
 - Nombre:

ANEXO 4. PARTE TEÓRICA DE LA SESIÓN 2

PROGRAMA DE FORMACIÓN EN MEDIACIÓN ENTRE IGUALES

Sesión 2



Definición de conflicto

- Son situaciones en la que dos o más personas entran en **oposición o desacuerdo** porque sus **posiciones, intereses, necesidades o valores son incompatibles**, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las **emociones y sentimientos**, y donde la **relación** entre las partes en conflicto puede salir **robustecida o deteriorada** en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto.



Torrego (2000)

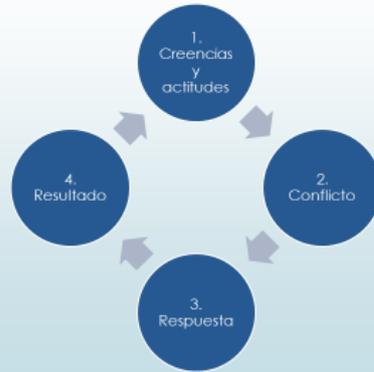
Tipos de conflicto

- Conflictos **de relación/comunicación**: agresiones, luchas, insultos, rumores, confusión, malos entendidos...
 - Conflictos **de percepción** (diferente entre las partes implicadas en el conflicto).
- Conflictos **de intereses o necesidades**: problema en el contenido. Alternativa "Tú ganas-yo gano".
 - Conflictos **por recursos**: surgen a partir de prestar, acceder o tener.
 - Conflictos **por actividades**: surgen de los desacuerdos en la realización de tareas.
- Conflictos **por preferencias, valores, creencias**: buscar los valores superiores que comparten las partes implicadas en el conflicto.



Torrego (2000)

Elementos del conflicto



Maza y García (2015)

Elementos del conflicto

RELATIVOS A LAS PERSONAS IMPLICADAS:



Elementos del conflicto

RELATIVOS A LA DINÁMICA DEL PROCESO:



Fernández y Ortiz (2006)

Estilos de enfrentamiento al conflicto



Torrego (2000)

ANEXO 5. FICHA SESIÓN 3 – ACTIVIDAD 1 (adaptado de Torrego, 2000, p.32)

ANÁLISIS DEL CONFLICTO

- Resumen en pocas palabras, como si fuera un titular de un periódico, el conflicto que te ha contado tu compañero:

- ¿Quiénes son los protagonistas? ¿Qué otros influyen?

- ¿Qué relación tiene una parte del conflicto con la otra?
 - Poca/mucha.
 - Confianza/desconfianza.
 - Amistad/hostilidad.
 - Huida/enfrentamiento.
 - Calma/emocionalidad.
- ¿Cómo se siente?

- ¿Cuánto tiempo lleva el conflicto? ¿El conflicto está polarizado, enquistado, relajado o latente?

- ¿Cuáles son los valores de cada parte del conflicto?

- ¿Qué le interesa a cada protagonista resolver?

- ¿Por qué o para qué lo pide?

- ¿Qué posición tienen, que demandan?

- ¿Qué propone para resolverlo?

ANEXO 6. PARTE TEÓRICA DE LA SESIÓN 4

PROGRAMA DE FORMACIÓN EN MEDIACIÓN ENTRE IGUALES

Sesión 4



Barreras en la comunicación

- Fundamento: las **suposiciones erróneas** en las que se basan el emisor o el receptor del mensaje.
 - Que la otra persona percibe la situación como nosotros, que hace las mismas inferencias y que experimenta los mismos sentimientos.
 - Que lo que sucede tiene una lógica desde nuestro punto de vista.
 - Que la comunicación es independiente de nuestros sentimientos anteriores.



(Fernández y Ortiz, 2006)

Tipos de comunicación asertiva



- Comunicación **pasiva**: tienen un patrón para evitar expresar sus opciones o sentimientos, proteger sus derechos e identificar y satisfacer sus necesidades. Surge de la baja autoestima.
- Comunicación **agresiva**: expresan sentimientos y opiniones y abogan por sus necesidades violando los derechos de los demás. Surge de la baja autoestima e impotencia.
- Comunicación **ASERTIVA**: expresan opiniones y sentimientos de manera clara y abogan por sus derechos y necesidades sin violar los derechos de los demás. Tienen alto nivel de autoaceptación y autorespeto.

ANEXO 7. PARTE TEÓRICA DE LA SESIÓN 5

PROGRAMA DE FORMACIÓN EN MEDIACIÓN ENTRE IGUALES

Sesión 5



Habilidades y técnicas del mediador

San Martín (2011)



Habilidades y técnicas del mediador

- **ESCUCHA ACTIVA:** habilidad básica en mediación. Ayuda a ponerse en el lugar del otro y comprender las partes implicadas en el conflicto. se refleja mediante habilidades como animar, aclarar, reflejar, parafrasear y valorar.

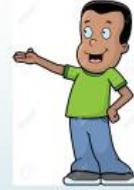


- **MENSAJES "YO":** expresar algo de la otra parte que le molesta, ayudando a entender cómo afecta lo que hacen.



Habilidades y técnicas del mediador

- ▶ **REFORMULACIÓN:** presentar la idea desde otra perspectiva. Eliminan visiones rígidas del problema.
- ▶ **RE-ENCUADRAR:** mediante preguntas abiertas. Se desplaza a las partes de sus posiciones.
- ▶ **CONNOTACIÓN POSITIVA:** reformular la idea destacando las características positivas.



Habilidades y técnicas del mediador

- ▶ **VALIDAR O LEGITIMAR:** otorgar un lugar válido a la posición que asumen las personas en conflicto.
- ▶ **ESTRUCTURAR:** mantener el orden y la dirección del proceso de mediación.
- ▶ **CONFRONTACIÓN:** destacar datos contradictorios.



Habilidades y técnicas del mediador

- ▶ **PREGUNTAS:** exploratorias, estratégicas, circulares.
- ▶ **EXTERNALIZACIÓN:** definir el problema, darle un nombre, separar el problema de las personas, connotar negativamente el problema, internalizar el protagonismo y externalizar el problema.
- ▶ **RESUMENES:** síntesis de los hechos y sentimientos. Oportunidad de corregir.



ANEXO 8. FICHA SESIÓN 5 – ACTIVIDAD 3

JULIA Y PAULA

A continuación debes aplicar las técnicas de parafraseo y resumen en la siguiente situación:

JULIA: “Paula es una mentirosa. Dice que le ha robado su reloj que ha traído hoy a clase y no tiene ninguna prueba. Siempre me echa las culpas de todo porque soy extranjera. Si es una racista es su problema y es que encima me tiene envidia porque los profesores me felicitan por las buenas notas y tengo muchas amigas. Vamos, que ella no tiene amigas, por algo será”.

PAULA: “Julia me ha cogido el reloj, estoy segura. Lucia me ha dicho que cuando ella ha salido al recreo, estaba Julia mirando las cosas que tenía yo encima de la mesa y cuando he vuelto ya no estaba mi reloj. Ella me tiene manía y siempre me roba las cosas porque me tiene envidia”.

ANEXO 9. FICHA SESIÓN 6 – ACTIVIDAD 1 (tomado de Fernández y Ortiz, 2006)

EVACUACIÓN DE CIUDADANOS

Sois miembros de la KFOR destacados en una zona de Bosnia y os piden que evacuéis a un grupo de ciudadanos bosnios musulmanes de un edificio en el que están siendo hostigados por francotiradores serbios. Para ello os mandan con un vehículo acorazado, pero de capacidad reducida, y os encontráis con el problema de que sólo hay una plaza más en el vehículo y quedan varios vecinos por evacuar, de modo que tenéis que tomar la decisión de forma rápida por la amenaza de un inminente ataque con armamento pesado sobre el edificio. ¿A qué vecino elegirías? ¿Por qué?:

- Una mujer de 35 años embarazada, acusada de ser colaboracionista del grupo serbio que en ese momento prepara el ataque.
- Un herido con pocas posibilidades de salvarse si no llega pronto a un hospital.
- Un anciano de 80 años, único sustento de tres nietos huérfanos.
- Un sacerdote que ha sido mediador entre musulmanes y cristianos.
- Un doctor bosnio de 45 años que trabaja en el hospital como cirujano. No tiene hijos.
- Un político implicado en las tareas de paz. Tiene sida.
- Una niña de 12 años. Estudio en un instituto cercano.

ANEXO 10. FICHA SESIÓN 6 – ACTIVIDAD 2

EL CASO DE TERESA

Teresa está muy enfadada porque cuando ha llegado a casa de hacer la compra se ha encontrado a su hijo adolescente en el sofá, y le dice “Tú no sabes hacer otra cosa, sólo sentarte en el sillón y no hacer absolutamente nada. Yo estoy todo el día limpiando para que tú vengas ensuciarlo todo, encima no se puede hablar contigo”, a lo que su hijo le contesta “Estoy muy cansado del entrenamiento de fútbol, necesito descansar y parece que te molesta. Estas todo el día a la defensiva, es contigo con la que nadie puede hablar”.

MENSAJES “TÚ”	MENSAJES “YO”

ANEXO 11. FICHA SESIÓN 6 – ACTIVIDAD 3 (adaptado de Binaburo y Muñoz, 2007)

Di cuales son las preguntas abiertas:

Juan: Quiero que me cambien de grupo, no aguanto más en el grupo en el que estoy, no soporto a la tutora que me ha tocado.

- 1) ¿Qué ha de suceder para que te encuentres cómodo en el grupo en el que estás ahora?
- 2) ¿Cómo ha de comportarse tu tutor/a para que estés cómodo en el grupo en el que te encuentras?
- 3) ¿No crees que sería mejor que te aguantas con el grupo que te ha tocado y te dejes de quejar?

Profesora: Pido que este alumno sea llevado al Consejo Escolar y expulsado del centro.

- 1) ¿Qué tendría que suceder para que el comportamiento de este alumno sea el correcto?
- 2) ¿No sería mejor no expulsarlo y que se aguante, puesto que cuando se reincorpore vendrá más inaguantable?
- 3) ¿No crees que es de malos profesores pedir la expulsión en este caso?

ANEXO 13. PARTE TEÓRICA DE LA SESIÓN 8

¿Qué es la mediación?

- La **mediación** es una forma de resolver los conflictos entre dos o más personas, con ayuda de una tercera persona neutral, el mediador.
- Fin: llegar a una solución en la que los implicados en el conflicto queden satisfechos.



(Torrego, 2006)

Elementos fundamentales en la mediación



Boqué (2003)

Fases de la mediación (Torrego, 2000)

- 1. PREMEDIACIÓN:** crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación.
 - Hablarán con las partes del conflicto por separado y les explicarán las reglas y compromisos.
 - Importancia de la colaboración.
 - Determinar si la mediación es apropiada
 - Determinar si las partes del conflicto están dispuestas a mediar
 - Determinar si el espacio y el tiempo son favorables, etc.
 - Hablar de técnicas.



Fases de la mediación (Torrego, 2000)

2. PRESENTACIÓN Y REGLAS DEL JUEGO: cómo va a ser el proceso y quiénes somos, crear confianza en el proceso.

- Los mediadores se presentan
- Explican como va a ser el proceso
- Importancia de la confidencialidad, colaboración y aceptación de normas.
- Prever espacio, papel, tiempo y coordinación entre mediadores.



Fases de la mediación (Torrego, 2000)

3. CUÉNTAME: cuenta que ha pasado con el fin de que las partes expongan su versión y expresen sus sentimientos. Se desahogarán y se sentirán escuchados.

- Los mediadores crean un ambiente positivo.
- Generan un pensamiento sobre el conflicto.
- Utilizan las técnicas y habilidades.
- Ayudan a tratar los temas más importantes del conflicto.
- No valorar ni aconsejar.
- Apoyar el diálogo.
- Reconocer sentimientos.
- Respetar silencios.



Fases de la mediación (Torrego, 2000)

4. ACLARAR EL PROBLEMA: se toma consciencia de dónde estamos.

- Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes.
- Asegurar la conformidad de las partes y una versión consensuada.
- Avanzar hacia un entendimiento y acuerdo.
- Tratar primero los temas que se pueden arreglar más fácilmente.
- Explorar los intereses subyacentes a las posiciones.
- Dirigir el diálogo en términos de intereses.



Fases de la mediación (Torrego, 2000)

5. PROPONER SOLUCIONES: tratar los diferentes temas y buscar posibles vías de arreglo.

- Los mediadores facilitan la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de soluciones.
- Exploran lo que cada parte está dispuesta a hacer.
- Resaltar comentarios positivos.
- Solicitar conformidad de las soluciones propuestas.



Fases de la mediación (Torrego, 2000)

6. LLEGAR A UN ACUERDO: se determina qué, cómo, cuándo y dónde.

- Evaluar propuestas, ventajas y dificultades.
- Los mediadores ayudan a las partes a que definan el acuerdo.
- Felicitar a las partes por su colaboración.
- Hacer copias del acuerdo.



Características de la mediación escolar

- Estrategia **pacífica**.
- **Voluntaria**.
- Es un proceso **sistemático** (fases).
- Favorece la **comunicación** y la **colaboración** entre las personas.
- Los mediadores facilitan el **encuentro**.
- Es un proceso **educativo** y **transformador** de las personas.
- Es una estrategia de **formación** de toda la comunidad escolar.
- Son las **personas en conflicto** quienes aportan las **soluciones**, aprendiendo a gestionar sus conflictos.
- La **confidencialidad** del proceso.

De Prada y López (2008)

¿Qué conflictos se pueden mediar?

- Amistades que se han deteriorado.
- Faltas de respeto.
- Rumores y malentendidos.
- Objetos personales.
- Espacios de juego.
- Discriminación y hostigamiento.
- Valores.



Principios que se deben cumplir para que se pueda mediar en un conflicto



Ortega y Rey (2002)

MUCHAS GRACIAS POR
VUESTRA PARTICIPACIÓN



ANEXO 14. FICHA SESIÓN 9 – ACTIVIDAD 1 “MANU Y FERNANDO”

(tomado de Torrego, 2000, pp.56-57)

Al alumno que representa a Fernando se le da el siguiente documento:

“Eres Fernando, un alumno de la clase de 3º de ESO del Instituto. Manu es un compañero tuyo de clase. Es un chaval inteligente pero que no le gusta estudiar y que en el Instituto ha tenido problemas con los profesores, pues a veces contesta mal, y con los compañeros porque va de “chulo” y no soporta que nadie le contradiga. Aunque llegaste nuevo este año al Instituto ya conocías a Manu del barrio, pero no perteneces a su pandilla.

El otro día, estando en la discoteca, alguien pegó un empujón a otro; el caso es que una chica cayó sobre ti. Después de pedirte disculpas os pusisteis a hablar un buen rato, pues era muy simpática y agradable y te encontrabas muy a gusto con ella. De repente apareció Manu, junto con su pandilla, y apartándote con un empujón te dijo que dejaras en paz a su chica y que ni se te ocurriera volver a hablar con ella. Entonces les contestaste que tú hablabas con quien querías y que no obligabas a nadie a hablar contigo. Él te insultó junto con los de su panda. Tú para evitar males mayores, te fuiste.

El lunes, en el Instituto, en el primer recreo, fuiste hacia Manu y le dijiste que a ver si se atrevía él solito a decirte lo que el otro día te dijo en la discoteca. Se puso muy chulo y al final quedasteis en que os veríais las caras al salir de clase.

A las tres de la tarde, en el descampado que hay detrás del Instituto, os peleasteis. Tú le partiste el labio y él te puso el ojo morado. Por un momento perdiste la visión y te asustaste mucho. Cuando llegaste a casa, tus padres se alarmaron y te llevaron al oftalmólogo, que después de reconocerte dijo que podrías haber perdido la vista. Hizo un informe y con él tus padres decidieron presentar una denuncia a la Guardia Civil.

Tú piensas que Manu es un chico que se las da de matón, no respeta a los demás y necesita una lección. Además piensas que fue él el que empezó todo. Te gustaría solucionar este asunto sin llegar al Consejo Escolar, siempre que se disculpe y no vuelva a meterse contigo ni con los demás.

Te gustaría que se olvidara cuanto antes este tema ya que no quieres que se te identifique como alumno “camorrista” ni causar más molestias a tus padres”.

Al alumno que representa a Manu, se le da el siguiente documento:

“Eres Manu, un alumno de 3º de ESO del Instituto. Fernando es un compañero nuevo este año en el Instituto aunque tú ya le conocías de antes en el barrio. Viene de un colegio privado y según tú a veces se las da de “chulito” en clase y por eso a ti te cae bastante mal.

El otro día, estando en la discoteca se permitió “ligar” con tu chica y eso, claro, tú no se lo permites ni a él ni a nadie. Por eso, al verlo, tus amigos y tú fuisteis hacia él le rodeasteis y le hicisteis que se largara.

Tú ya lo tenías olvidado pero él, el lunes, en el Instituto, vino hacia ti en el recreo y te retó diciendo que a ver si te atrevías tú solito a decirle a la cara lo que le dijiste el otro día en la discoteca rodeado de sus amigos. Quedasteis a las tres, a la salida del Instituto, y allí os peleasteis delante de todos los compañeros. Él te rompió el labio pero tú le pusiste el ojo morado. Ahora te has enterado que sus padres han puesto una denuncia contra ti en la Guardia Civil, pues según el médico estuvo a punto de perder la vista. Tú crees que no fue para tanto.

En el instituto pensaban expulsaros, pero el tutor os ha sugerido que intentéis resolver el tema con el equipo de mediación. Tú, aunque no tienes mucho interés pues piensas que poco se puede arreglar ya, decides al final seguir el consejo del tutor y acudir a mediación.

Estas dispuesto a olvidar todo lo sucedido, pero quieres que sus padres retiren la denuncia, que él deje en paz a tu chica y evitar ir al Consejo Escolar”.

Las cuestiones para los observadores serán las siguientes:

1. ¿Qué te ha parecido la actuación de los mediadores? ¿Qué te pareció bien? ¿Qué no te pareció ajustado a su papel según las características de una mediación formal?
2. ¿Qué te pareció más difícil? ¿Por qué?
3. Los mediadores, ¿ayudaron a aliviar la tensión? ¿Crearon confianza? ¿Cómo?
4. ¿Ayudaron los mediadores a las partes a ir más allá de sus posiciones, a sus necesidades e intereses?
5. ¿Ayudaron a aclarar el problema? ¿Cómo?
6. Los mediadores, ¿ayudaron a que se generaran soluciones creativas? ¿Cómo?
7. ¿Qué pensáis de lo hecho hasta aquí o del acuerdo logrado?
8. ¿Cuál ha sido el acuerdo si es que lograron alguno? ¿Quedó claro?
9. Otras observaciones que queráis hacer para comentar en la puesta común.

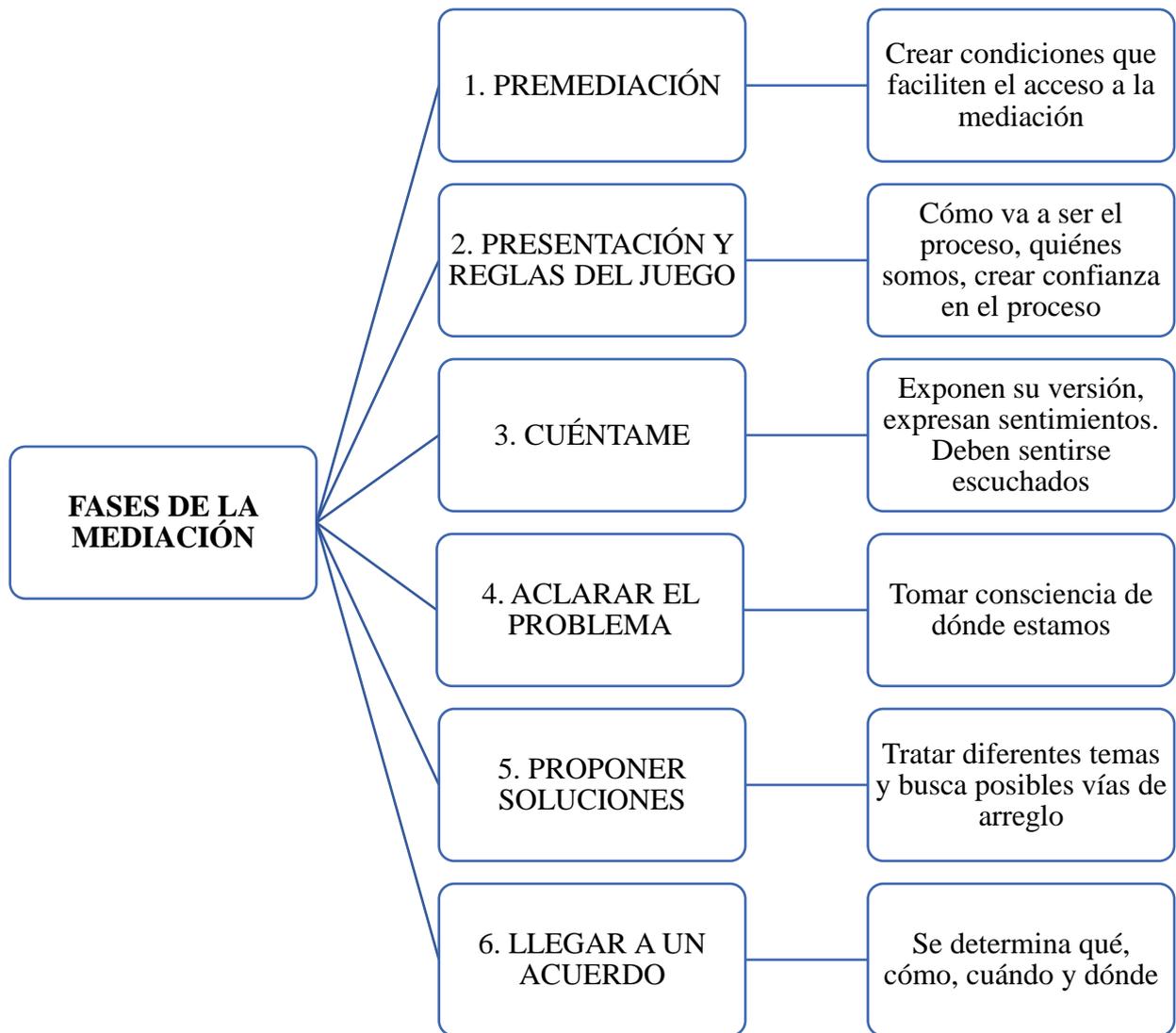
Las cuestiones para los que actuaron como mediadores son:

1. ¿Cómo te has sentido?
2. ¿Qué te ha resultado más fácil?
3. ¿Y más difícil?
4. ¿Qué técnicas crees que necesitarías para dominar mejor?
5. ¿Crees que ayúdate a las partes a resolver su problema? ¿Cómo?
6. Si pudieras empezar de nuevo, ¿qué harías diferente?

Las cuestiones para los que representaron a las partes son:

1. ¿Cómo te has sentido?
2. ¿Qué intervenciones te ayudaron a clarificar tus intereses? ¿Y tus sentimientos?
3. ¿Cuáles te ayudaron a buscar soluciones al conflicto?
4. ¿Cuáles no te sirvieron para resolverlo?
5. ¿Qué crees que se debería de cambiar?
6. Otras observaciones que quieras hacer.

ANEXO 15. ESQUEMA DE LAS FASES DE MEDIACIÓN



ANEXO 16. DOCUMENTO DE REGISTRO DEL ACUERDO (tomado de Torrego, 2000, p.132)

Nosotros,

y

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

Debido a nuestro compromiso de confidencialidad nos exigimos mutuamente que:

De ser necesario, volveremos a revisar los acuerdos en el plazo de

Al firmar este acuerdo nos comprometemos a llevar a cabo todo lo anteriormente expuesto.

Firma

Firma

Mediadores

y

Fecha:

ANEXO 17. GUÍA PARA LA PREMEDIACIÓN Y GUIÓN PARA LA MEDIACIÓN (tomado de Torrego, 2000, p.96 y 99-102)

GUÍA PARA LA PREMEDIACIÓN:

NOTAS:

1. ¡Hola!, me llamo....., y yo..... Somos mediadores y te escuchamos para ver si podemos echarte una mano para resolver este problema. ¿Tu nombre es...? (*mirando a la parte*)
2. Cuéntanos tu problema
3. ¿Hay alguien más afectado por este problema?
4. Por si no conoces lo que es la mediación, debes saber que esto no es como una confesión, ni tampoco es como una consulta psicológica, ya que no damos soluciones ni interpretamos tus acciones. Todo lo que tú comentes aquí será absolutamente confidencial en los términos que tú establezcas. El mediador está para escucharte, no te forzará a resolver tu problema, ni resolverá por ti, ya que la verdadera solución estará en tus manos. Lo único que necesitamos es tu buena voluntad y tu confianza. Te ayudaremos a construir la solución a tu problema, teniendo en cuenta tanto tus necesidades como las de tu compañero, pero para eso ambos vais a tener que colaborar ¿estás dispuesto a hacerlo?
5. ¿Estás de acuerdo en que..... y..... seamos los mediadores? Si no, puedes optar entre todos estos (*mostrar la lista*).
6. Si te parece quedamos para el..... a las....., en el/la..... La sesión durará y tendremos todos los encuentros que sean necesarios.

GUIÓN PARA LA MEDIACIÓN:

PRESENTACIÓN DEL GUIÓN Y REGLAS DEL JUEGO

NOTAS:

1. ¡Hola!, me llamo....., y yo..... Somos mediadores. Si queréis podemos trabajar con vosotros para resolver este problema.
¿Tu nombre es? (*mirando a una de las partes*) ¿y el tuyo...?
(*mirando a la otra*)
2. Esto es lo que vamos a hacer: tras comentar las reglas que hay que respetar, nos vais a contar –por turnos- vuestro problema desde vuestro punto de vista. Nosotros os haremos algunas preguntas para aclarar aquello que ha sucedido y estar seguros de si os hemos entendido bien. Luego os preguntaremos acerca de vuestras ideas sobre cómo resolver este problema, para que con ellas podamos construir una solución con la que ambos estéis de acuerdo y, finalmente, escribirlo y firmarlo. Nosotros no vamos a tomar parte ni a deciros lo que tenéis que hacer. Si en algún momento lo creemos necesario y estamos todos de acuerdo, haremos alguna sesión por separado con cada uno de vosotros, que en su momento definiremos en que en qué condiciones.
3. Tenemos algunas reglas sobre las que demos estar de acuerdo antes de empezar:

Primera: ¿Estáis de acuerdo en que habéis venido voluntariamente y que todo lo que digáis aquí será confidencial? (*Espera algún tipo de respuesta de ambos*).

Segunda: ¿Estáis de acuerdo en escucharos el uno al otro y no interrumpiros? (*Espera algún tipo de respuesta de ambos*).

Tercera: ¿Estáis de acuerdo en no insultaros o agrediros, ni en utilizar un lenguaje ofensivo o motes para dirigiros el uno al otro? (*Espera algún tipo de respuesta de ambos*).

Cuarta: ¿Estáis de acuerdo en esforzaros en resolver el problema, siendo lo más honestos y sinceros que podáis? *(Espera algún tipo de respuesta de ambos).*

Quinta: vais a disponer de iguales espacios de tiempo para comentar vuestro problema. ¿Lo fijamos en cinco minutos para la exposición de cada uno? *(Espera algún tipo de respuesta de ambos).*

Uno de los dos mediadores debe atender a los turnos de exposición. Empieza su relato el que solicitó la mediación y si lo solicitaron mutuamente, el que esté más tenso o el que las partes decidan.

CUÉNTAME

A cada una de las partes decís:

Contadnos: lo que ha pasado. Cómo te has sentido. Más acerca de....

Aseguraos de si hay alguien más afectado o implicado en este problema. Preguntad si quieres agregar algo más.

ACLARAR EL PROBLEMA

¿Qué es lo que quieres decir con...? Perdona, pero no te he entendido. Podrías explicármelo otra vez pero de forma distinta.

De todo lo que me has contado ¿qué es lo más importante para ti?

He entendido bien si digo.... (parafraseo)

Es correcto si digo....

¿Te has sentido traicionado/desilusionado? *(Resume cada una de las posiciones, reflejo, sentimientos, etc.)*

Yo entiendo que en vuestra diferencia tus principales intereses son.... Y los tuyos son... *(mirando a las partes)* ¿De qué manera/qué/cómo/cuándo/dónde/cuánto/quién

exactamente...? ¿Cómo saber tú...? ¿Qué pensarías/harías/dirías sí...? ¿Comparado con qué? ¿Qué te hace creer que...?

¿Siempre? ¿Nunca? ¿Todos? ¿Nadie?

A la hora de aclarar el conflicto ten en cuenta los siguientes aspectos:

- Relaciones/Comunicación (indagar)
- Compromiso (que quede explícito)
- Intereses (preguntar)
- Límites
- Legitimidad (identificar criterios justos y normas)

PROPONER SOLUCIONES

(Separa siempre el proceso de **crear** las respuestas, del de **evaluar y decidir** cuál es la más adecuada o la que responde más a mis necesidades)

¿Qué es lo que te gustaría que ocurriera como resultado de estos encuentros? ¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse? ¿Qué cambios propondrías? ¿Qué se podría cambiar? ¿Qué es lo que más os gustaría? ¿Qué podéis hacer para resolver el problema? ¿Qué pasaría si...? ¿Qué pasa si no encontramos una solución? ¿Qué es lo peor que te podría pasar? ¿Qué no puedo tolerar o permitir que ocurra? ¿Qué es lo mejor que te podría pasar? ¿Qué términos serían satisfactorios para ti? ¿Estáis buscando ganancias mutuas? ¿Cómo puedes mejorar tu proposición para hacerla más aceptable para la otra parte? ¿Qué es lo más importante/urgente para ti?

También se deben realizar preguntas acerca de la relación como ¿Podríamos mejorar la relación? Y preguntas para garantizar un acuerdo justo, convincente, legítimo o satisfactorio

Deberás resumir ambas propuestas, contemplando las necesidades de ambas partes. Asegúrate de si hay que consultar a terceros antes de escribir el acuerdo.

LLEGAR A UN ACUERDO

(Para cerrar la sesión):

¿Podemos considerar que el problema ya está resuelto? ¿Estáis dispuestos a firmarlo?

ANEXO 18. EVALUACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS

Nombre y Apellidos:.....

Antes de que completes estas preguntas, me gustaría darte las gracias por la participación en este programa. Estoy segura de que, a partir de ahora los conflictos que ocurran en el centro serán resueltos de una manera adecuada gracias a vuestra ayuda.

A continuación me gustaría que contestases de manera breve a las siguientes preguntas:

1. Sabrías definir, con tus palabras ¿qué es la mediación?
2. ¿Crees que tienes las habilidades adecuadas para el desarrollo de la mediación? Explica por qué.
3. ¿Ha cambiado tu perspectiva respecto a los conflictos? ¿Piensas que los conflictos son positivos o negativos?
4. Entre los estilos de enfrentamiento al conflicto ¿Cuál es el más adecuado en mediación?
5. ¿Consideras importante la comunicación asertiva en los procesos de mediación?
6. ¿Qué fases tiene la mediación? Señala un aspecto relevante de cada fase.

ANEXO 19. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

Tras la realización del cuestionario anterior, me gustaría saber tu opinión sobre el desarrollo del programa. Para el centro, es muy importante que seas sincero con las respuestas, ya que nos ayudará a mejorar en los próximos cursos.

- Las actividades realizadas han sido
 - Aburridas
 - Divertidas
 - Interesantes
 - Horribles
 - Útiles
 - Otras:.....
- ¿Qué actividades te han gustado más? ¿Por qué?

- ¿Qué actividades te han gustado menos? ¿Por qué?

- ¿Los profesores te han ayudado para compaginar las clases con el programa de formación?

- ¿Tus compañeros y tu familia te han apoyado en la formación como mediador?

- ¿Volverías a ser mediador en los próximos cursos?

- ¿Recomendarías a algún compañero para que formara parte del equipo de mediación?

- ¿Consideras que la participación en el programa ha contribuido a tu desarrollo personal?

- ¿Qué aspectos mejorarías del programa en el que has participado?

- ¿Te gustaría que el programa se hubiera organizado de otra manera?