

**UNA PROPUESTA PARA HACER
PARTÍCIPES A LOS PADRES Y MADRES
DEL ALUMNADO EN LA ELABORACIÓN
DEL PLAN DE CONVIVENCIA ESCOLAR, EN
EL QUE SE INCLUYE LA MEDIACIÓN**



Autora: Tania Bibiano Pérez

Tutor: Manuel Montañés Serrano

Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos

Campus María Zambrano

Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación

Universidad de Valladolid

Curso 2020-2021

Fecha de entrega: junio de 2021

RESUMEN

El conflicto se produce en las relaciones sociales, por tanto, el ámbito escolar es uno de los escenarios en el que tiene lugar. La mediación se presenta como una respuesta beneficiosa para la prevención y resolución de los conflictos originados en este ámbito. Este Trabajo profundiza en el conflicto, en sus modos de resolución alternativos a la violencia, y en la mediación como herramienta exitosa para la resolución de los conflictos y la consecución de una buena convivencia en los centros educativos. Para garantizar una educación de calidad, es necesario asegurar un buen clima de convivencia en los centros. Para la consecución de estos fines es necesaria la participación de toda la comunidad educativa, incluidos, los padres y madres del alumnado. Para hacer que la participación de las familias sea efectiva deben, querer, poder y saber participar. En esta Obra se presenta la estructura y fases de un proceso metodológico participativo en el que los padres y madres del alumnado coparticipen en el diseño y contenido del Plan de Convivencia, en que se incluya la mediación en la resolución de conflictos en los centros educativos.

Palabras clave

Conflicto; Convivencia escolar; Familias; Mediación; Prevención; Proceso participativo; Resolución.

ABSTRACT

Conflict occurs in relationships, and therefore it principally happens in school environments. Meditation is beneficial for the prevention and resolution of these conflicts. This work examines these conflicts, its non-violent forms of resolution, and meditation as a successful method to achieve coexistence in educational centres. To guarantee a quality education, it's necessary to ensure a good atmosphere of coexistence in these centres. Participation of the entire community, including parents, is necessary to achieve these goals; and it needs to be voluntary and involved for it to be effective.

In this work, I present the structure and stages of a process through which a student's parents contribute to the content of the Coexistence Plan, including conflict mediation and resolution in educational centres.

Keywords

School coexistence; Families; Mediation; Prevention; Participatory process; Resolution.

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
1.1.	Justificación	6
2.	OBJETIVO, FINALIDAD Y OBJETIVOS	7
3.	METODOLOGÍA.....	8
4.	MARCO TEÓRICO	10
4.1.	El conflicto.....	10
4.1.1.	El conflicto escolar.....	12
4.2.	Modos de gestión y resolución de conflictos	17
4.2.1.	Modos de gestión y resolución de conflictos en el ámbito escolar	21
4.3.	Mediación.....	27
4.3.1.	Mediación escolar	33
4.4.	Convivencia escolar.....	42
4.4.1.	Plan estratégico de Convivencia Escolar (2017)	44
4.4.2.	El observatorio de la convivencia.....	47
4.4.3.	El plan de convivencia de centro.....	48
4.4.4.	El plan de acción tutorial (PAT).....	51
5.	CONTEXTO SITUACIONAL.....	53
5.1.	Inclusión de la mediación escolar en la legislación.....	53
5.2.	Aspectos de la convivencia contemplados en la legislación	60
5.3.	Marco legislativo.....	63
5.3.1.	Legislación en el ámbito educativo.....	63
5.3.2.	Marco de la Convivencia Escolar en Castilla y León.....	63
5.3.3.	Marco de la Mediación Escolar en Castilla y León.....	65
6.	ESTUDIOS E INFORMES RECIENTES SOBRE EL SISTEMA EDUCATIVO Y LA CONVIVENCIA ESCOLAR.....	69
6.1.	Informe sobre el estado del sistema educativo.....	69
6.2.	Estudio estatal sobre la convivencia escolar en la educación secundaria obligatoria 2010 73	
6.3.	La convivencia escolar en castilla y león durante el curso 2019-2020	80
6.4.	Últimas decisiones administrativas acordadas por el Pleno del Observatorio de Convivencia Escolar	83
7.	CONCLUSIONES PARCIALES.....	85
8.	PROPUESTA	90
9.	CONCLUSIONES.....	94
10.	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	96

1. INTRODUCCIÓN

Los conflictos existen y son parte de nosotros y de nuestra vida. En todas las culturas, han existido los conflictos, ya que están presentes en todas las relaciones humanas. Cuando se escucha la palabra conflicto, inmediatamente se tiende a asociarlo con connotaciones negativas que hacen referencia a términos tales como lucha, problemas, rivalidad, desacuerdo, guerra... entre otras. La gran mayoría de la sociedad, moralmente cívica, intenta evitar este tipo de situaciones violentas, incómodas, que generan malestar. Existe una cierta tendencia a evitar conflictos, en lugar de solucionarlos, siendo la solución de los mismos, especialmente importante en aquellos contextos en los que la convivencia de los agentes enfrentados o en desacuerdo, debe prolongarse en el tiempo, como es el caso de la escuela. Los conflictos, no se pueden evitar, lo que, si son evitables, son los efectos o las consecuencias negativas que derivan de los mismos. Lo importante no es intentar que no surjan conflictos, sino como afrontar estos cuando surgen. Se debe llevar a cabo la transformación del pensamiento sobre el conflicto como algo negativo hacia la aceptación de que es algo inevitable, reconociendo que su existencia está ligada a las relaciones personales, sociales y laborales que mantenemos, y, en consecuencia, aprender tácticas, técnicas y estrategias que hagan que nos enfrentemos a los mismos de manera beneficiosa y satisfactoria, de tal manera que la búsqueda de su solución, nos ofrezca la posibilidad de desarrollarnos, evolucionar, crecer y enriquecernos personalmente, sin recurrir a la violencia, que lo único que genera es, valga la redundancia, más violencia, y malestar físico y/o emocional. A lo largo de la vida, las personas se irán encontrando inevitablemente, con problemas y dificultades en forma de conflicto, de lo cual se infiere, que el conocimiento y el uso de los recursos satisfactorios para afrontarlos adecuadamente, facilitará y mejorará la vida en sociedad, siendo uno de estos recursos, la mediación. La mediación, como modo de resolución de conflictos, avanza exitosamente con rapidez frente a otras técnicas con objetivo similar, tales como el procedimiento judicial. Del mismo modo, sus intervenciones se están ampliando a otros ámbitos como la familia, el trabajo, la escuela...entre otros. En el presente trabajo, nos interesan los conflictos que se originan en el ámbito escolar. La realidad de su existencia, ha conllevado desde hace algunos años, al desarrollo de estrategias y actividades para afrontarlos. La educación es la vía para transformar la sociedad, la escuela es una institución que educa en y para la vida, por lo que en este contexto convivir trasmuta en un aprendizaje, aplicable a la vida social. La escuela es una institución, en donde se relacionan diferentes

personas (profesorado, alumnado, familias, directivos...) por lo cual, con motivo de sus continuas relaciones y convivencia, se originan conflictos, conflictos de diferente índole e intensidad y que implican a diversos protagonistas; convirtiéndose así, en necesaria la solución a los conflictos de manera pacífica y consensuada, originados en este ámbito para, entre otras cuestiones, el restablecimiento de las relaciones deterioradas. La mediación educativa, a pesar de ser un recurso, medio o procedimiento reciente en España, es uno de los más utilizados por los centros educativos, debido a su éxito en la resolución de conflictos en este ámbito. En este trabajo se expone la definición de conflicto, así como su tipología y fases, para centrarse en el análisis del conflicto escolar, definición, causas, agentes implicados, elementos, tipología... etc. Se presentan los procedimientos de resolución de conflictos más eficaces y utilizados, de entre los cuales destacamos la mediación. Se hace un breve recorrido sobre el origen y los aspectos fundamentales que la caracterizan, concretándose en el ámbito educativo. La mediación brinda nuevas posibilidades de enfrentarse a los conflictos existentes entre los miembros integrantes de la comunidad educativa, teniendo como finalidad la mejora de la convivencia en los centros. Tras la revisión de los estudios sobre mediación educativa, se considera, que la mediación en el ámbito educativo, está planteada para alumnado y profesorado directamente, y para las familias de manera indirecta, siendo esta el primer agente socializador. En el freno del desarrollo de determinados comportamientos o reacciones agresivas ante la aparición de conflictos, por parte del alumnado, se implican a la escuela y a la familia como agentes socializadores primarios, y responsables de la corrección de tales conductas, por lo que se presenta como necesaria una colaboración conjunta, que abarque una dimensión participativa de ambos agentes. Por lo que se concluye que son múltiples las razones para implementar un proceso participativo con los padres/madres del alumnado en la construcción colectiva de los planes de convivencia, en los que se incluya la mediación, para así mejorar en la convivencia escolar de sus hijos e hijas. En este Trabajo se expone la estructura y fases de la metodología que articula la participación de los padres y madres en ese proceso.

1.1. Justificación

La proliferación de problemas de convivencia en el ámbito escolar ha derivado en una demanda de la mediación adaptada a este contexto. El análisis, la categorización e intervención adecuada en los conflictos debe dirigirse hacia la mejora de dicha convivencia. Trabajar en la resolución de conflictos permitirá la mejora de las relaciones, el rendimiento y la convivencia escolar. La mediación en la resolución de conflictos escolares, supone una mejora del clima de las relaciones que se producen en este ámbito, además implica pasar de un exclusivo enfoque punitivo tradicional, como respuesta a las perturbaciones de la convivencia escolar, producidas por el alumnado en los centros educativos, a un modelo basado en el diálogo, la comprensión y la relación directa y personal, a través de la búsqueda conjunta de los medios y recursos necesarios para la corrección de esas conductas y la prevención de su reincidencia. Si bien, aún existen centros escolares que se muestran reticentes a la implantación de la mediación como modo de resolución de conflictos escolares, a pesar de sus múltiples beneficios en la mejora de la convivencia escolar. Por este motivo, este Trabajo de Fin de Máster además de dar cuenta de la naturaleza de los conflictos y de sus aspectos más característicos, se hace referencia al estado de la convivencia en el ámbito educativo, con la finalidad de reflejar la importancia de la mediación en la mejora del clima escolar, en el desarrollo de habilidades sociales que derivan de su práctica y, por ende, en la consecución del éxito en el rendimiento académico del alumnado. Como se ha dicho, para alcanzar tal fin, en este trabajo se estima necesaria la implicación de toda la comunidad educativa. En este trabajo se pone el foco en los padres y madres del alumnado, en su participación en el Plan de Convivencia Escolar, en que se ha de incluir la mediación en este ámbito. La mediación no es un simple instrumento de resolución, curativo, sino que, además, puede ser una herramienta utilizada a nivel preventivo, y como forma de comunicación interpersonal entre los diferentes integrantes de la comunidad educativa. Favorece, la implicación de todos los agentes del contexto escolar, de manera más comprometida y participativa, en la búsqueda de la mejora de la convivencia. Contribuirá en la legitimación y animación de las familias en proyectos educativos relacionados con la educación en valores y la resolución pacífica de los conflictos.

2. OBJETIVO, FINALIDAD Y OBJETIVOS

- **Objeto**

La convivencia en el ámbito educativo.

- **Finalidad**

Mejorar la convivencia en los centros educativos, haciendo participe a los padres/madres del alumnado en la elaboración del Plan de Convivencia, en el que se incluye la mediación escolar.

- **Objetivo operativo**

Mostrar la necesidad de hacer partícipe a los padres/madres en el diseño y contenidos del Plan de Convivencia Escolar, en el que si incluya la mediación.

- **Objetivo general cognitivo**

Conocer las estrategias a seguir antes los principales problemas que surgen en la convivencia escolar.

- **Objetivos específicos-cognitivos**

Detectar los factores que inciden en la producción de conflictos en los centros escolares.

Identificar los diferentes modos de resolución de conflictos.

3. METODOLOGÍA

La metodología se ha sustentado en la lectura analítica reflexiva de textos y documentos, con la finalidad de consolidar un escrito descriptivo sobre todos los aspectos relacionados con la mediación en ámbito escolar como vía para la resolución pacífica de los conflictos. La revisión se realizó tanto sobre estudios teóricos como empíricos. La primera orientada a conocer las diversas corrientes teóricas sobre el conflicto y la mediación en general y en el ámbito escolar específicamente. Se consultaron textos, artículos y libros sobre sociología, psicología social, antropología, educación y otras áreas de las ciencias sociales, así como texto referidos directamente sobre la materia. La búsqueda de libros se ha realizado en distintas bibliotecas e internet. La búsqueda de revistas y artículos se ha llevada a cabo en diversas bases de datos y bibliotecas electrónicas, principalmente en dialnet, scielo, google académico y bibliotecas de páginas web universitarias. Utilizando palabras clave como: conflicto, conflicto en el ámbito educativo, convivencia escolar, familias, mediación, mediación en el ámbito educativo, planes de convivencia en el ámbito educativo, prevención. Las categorías de análisis han sido las palabras claves referidas. Esta metodología se ha sustentado también en los apuntes teóricos aportados por el profesorado del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos, en el curso 2020-2021, impartido en el Campus María Zambrano de Segovia, Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la comunicación. Se ha recurrido asimismo entre otros, al Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar; al informe 2020 sobre el estado y situación del sistema educativo en el curso escolar 2018-2019; al Plan Estratégico de Convivencia Escolar 2017; al estudio estatal sobre la convivencia escolar en la educación secundaria obligatoria 2010; al Observatorio de Convivencia Escolar de nuestra comunidad, Castilla y León, durante el curso 2019-2020; a los planes de acción tutorial de diferentes CCAA ; al catálogo general de publicación oficiales del Ministerio de Educación y Formación profesional, así como a la información, documentos e informes, disponibles en el portal de educación de la Junta de Castilla y León, en lo que respecta a la Convivencia escolar; a publicaciones en el Boletín Oficial del Estado en lo que respecta a la legislación estatal y a la legislación de las diferentes Comunidades Autónomas; y al proyecto INCLUD-ED: Strategies for inclusion and social cohesion in Europe from education (FP6, 2006-2011). En cuanto a la legislación, este trabajo se ha servido de los apuntes proporcionados por el sindicato ANPE (Asociación Nacional de Profesionales de la Enseñanza), a través de los documentos que proporcionan en sus cursos de

formación, para la preparación de las oposiciones al cuerpo de maestros; todos ellos, recogidos en las bases de datos/ REPERTORIO de la Universidad Pontificia de Salamanca, que se ha ido completando a través de las diversas lecturas necesarias para la realización de este trabajo, y que según se encontraba información con respecto a la legislación, se ha contrastado en el BOE, y añadido al contexto situacional.

Se ha considerado proceder de tal manera, para enmarcar y dar cuenta de la temática objeto del trabajo, a fin de evidenciar, la necesidad de la promoción y el fomento de la participación de toda la comunidad educativa, en este caso, de las familias en los procesos de construcción colectiva de los planes de convivencia, en los que se incluya la mediación escolar con los que mejorar la convivencia.

4. MARCO TEÓRICO

En este apartado se hace referencia al conflicto desde una perspectiva general, atendiendo además a su tipología y fases, centrándose especialmente en los conflictos que surgen dentro del contexto escolar; se estudian los modos de gestión y resolución de conflictos, entre los que destacaremos la mediación, que será posteriormente trasladada al ámbito educativo para analizar los aspectos más característicos; y, por último se atenderá a la convivencia escolar, así como los planes y órganos que la caracterizan.

4.1. El conflicto

Existe un consenso a la hora de relacionar el conflicto con la naturaleza de las relaciones humanas. Numerosos autores, entre otros, Munduate y Medina (2005), han valorado el conflicto como algo no necesariamente perjudicial. En todas las relaciones, sean del tipo que sean, existen tensiones. La defensa de intereses contrapuestos da lugar a una confrontación, incluso de violencia física o verbal. Sería imposible imaginar una amplia comunidad, siendo tan diferentes, sin que los intereses de unos choquen con los de otros. “El conflicto puede enfocarse básicamente como una de las fuerzas motivadoras de nuestra existencia, como un elemento tan necesario para la vida social como el aire para la vida humana”. (Galtung, 1981, p.11).

La conflictología, tal y como la define Vinyamata (2015), es el compendio de conocimientos y habilidades que la humanidad ha llegado a acumular con el propósito de conocerse en aquellas situaciones en las que perdemos nuestras capacidades de solucionar, por nosotros mismos, nuestros conflictos y problemas de convivencia. Reúne de manera consciente, los esfuerzos históricos de la humanidad por comprender y analizar los conflictos, la violencia y la guerra, desde una perspectiva abierta y pluridisciplinaria. Según Ovejero (2004), el conflicto designa una situación en la que unos actores, o bien persiguen metas diferentes, defienden valores contradictorios, tienen intereses opuestos o distintos; o bien, persiguen simultáneamente y competitivamente por la misma meta. Otra conceptualización del conflicto, la encontramos en Munduate y Martínez (1998). Para estos autores los conflictos son experiencias subjetivas con una base no necesariamente subjetiva, lo definen, por tanto, como las situaciones en las que dos o más personas entran en desacuerdo porque sus intereses, necesidades, posiciones, valores y deseos son

percibidos como incompatibles, o directamente lo son. En el conflicto, las emociones y los sentimientos juegan un papel muy importante, ya que la relación entre las partes en conflicto puede ser deteriorada o robustecida en función de cómo se resuelva. El conflicto produce en las personas diversas emociones, cogniciones y motivaciones. (De Dreu et al, 1999). Marsal (2004) destaca la importancia de tener una visión del conflicto en sus justos términos, puesto que en realidad los conflictos ni son buenos ni son malos, sino fructíferos durante el camino en el que nos acompañan. Para Etxeberría et al. (2001) no es legítimo asociar conflicto con violencia, el conflicto responde a situaciones cotidianas de la vida social y escolar, en la que se dan enfrentamientos de intereses, discusiones y necesidad de abordar el problema, la violencia en cambio es una de las maneras de enfrentarse a esa situación. Entre conflicto y violencia existe una relación, pero esta no es bidireccional. La violencia es consecuencia de un aprendizaje a lo largo de su desarrollo social y el conflicto en cambio, es inherente al ser humano, formando parte de su naturaleza, de su estructura básica y esencial que le permite madurar y desarrollarse como persona. Un conflicto puede derivar en violencia dependiendo de las estrategias, recursos y habilidades que se dispongan para su solución.

Los conflictos que surgen entre dos o más personas, se originan por múltiples y diferentes motivos, Según Calvo, Hernández y Pérez (2021) existen diferentes tipos de conflictos:

- Intrapersonales: son conflictos de carácter interno. No se tratan desde técnicas de resolución de conflictos sino de terapia.
- Interpersonales o directos: Es el conflicto producido entre dos o más personas.
- Intergrupales o indirectos: El conflicto se produce entre grupos más allá de la relación interpersonal de sus integrantes.
- Intragrupales: se dan en un ámbito grupal concreto (familia, comunidad, organización, ocio...etc.)
- Subjetivos: son conflictos que tienen su base en situaciones vinculadas a emociones, y por tanto el alcance de acuerdos, no siempre es la solución.
- Objetivos: El fin del conflicto se produce con la consecución del acuerdo.
- En organizaciones: pueden ser de varios tipos, ideológico-científicos; relacionados con el poder; con la estructura o con cuestiones personales e interpersonales.
- Latente: Al menos una de las partes no es consciente de la existencia del conflicto.

- Manifiesto: Todas las partes son conscientes de la existencia del conflicto.
- Inmaduro: al menos una de las partes en conflicto, no quiere resolverlo.
- Intratable: se trata de un conflicto enquistado, se dan una serie de elementos mantenidos en el tiempo que provocan alejamiento y enquistamiento.
- Violento: es aquel que se produce en la fase más alta de la escalada, provocando un enfrentamiento radical y violento entre las partes.

García (2015) hace otra clasificación del conflicto muy similar a la expuesta anteriormente de acuerdo con la relación, información, intereses, valores, conflictos intrapersonales, intragrupal e intergrupales.

Del mismo modo, los conflictos pueden prolongarse en el tiempo, y como consecuencia, el grado de tensión o la intensidad de los mismos, también varía, por ello se ha de ser consciente de la fase en la que se encuentra el conflicto. Estas según Calvo et al, (2021) son:

- Escalada: Se produce un aumento de tensión, comienza con la manifestación del conflicto y puede desembocar en conflicto violento. En esta fase, se pueden producir amenazas, prejuicios, exageración de posturas, desconfianza hacia la otra parte...etc.
- Estancamiento/meseta: Es la fase en la que nacen los verdaderos intereses, los primeros acuerdos o propuestas... el conflicto se estabiliza.
- Desescalada: Disminuye la agresividad y amenazas, aumenta la proacción, posturas más flexibles, mayor disposición a firmar acuerdos, la colaboración y la confianza permiten la búsqueda de soluciones.

4.1.1. El conflicto escolar

En los centros educativos se produce la interacción entre profesores, entre alumnado, entre padres, y entre sí, lo que conlleva posibles conflictos. García (2015), establece la definición del conflicto escolar, como la acción intencionadamente dañina, física y/o verbal ejercida entre los diferentes miembros de la comunidad educativa, tales como, alumnos, profesores y padres; que se puede producir dentro del espacio escolar o en otros

directamente relacionados como, los alrededores de la escuela o lugares donde se desarrollan actividades extraescolares.

Según Jarres (1997) podemos apreciar tres elementos en el enfoque del conflicto educativo: la persona, el problema y el proceso. La persona hace referencia tanto a las partes implicadas en la situación como al rol que desempeñan las mismas, el proceso, en cambio, trata la manera en que se toman las decisiones al respecto y de cómo se sienten las personas en el proceso, y, por último, el proceso, es el asunto concreto, las cuestiones o los aspectos que establecen las diferencias entre las partes enfrentadas. Podemos establecer como elementos del conflicto:

- Relativos a la persona: En cuanto a los protagonistas, pueden ser; principales, es decir, los directamente implicados; y secundarios, los implicados indirectamente. Con respecto al poder en el conflicto, se establecen como elementos, las bases de influencia y poder de cada uno sobre los demás; y la existencia de coaliciones entre las partes. Las percepciones del problema, hacen referencia a la forma de recibir o interpretar el conflicto, sus causas y sus explicaciones. Respecto a las emociones y sentimientos, se trata de hacer conscientes a cada una de las partes implicadas de sus sentimientos. Las posiciones, es el estado inicial de las personas ante el conflicto. Los intereses y necesidades, son los beneficios que se desean obtener a través del conflicto, es decir, con lo que las partes se sentirían satisfechas. Se debe tener en cuenta, además, los valores y principios, elementos culturales e ideológicos que sirven para argumentar los comportamientos.
- Relativos al problema: El meollo, situaciones, datos, hechos... todo lo que está verdaderamente en disputa. Los tipos de conflicto, ya sean de relación y comunicación; de intereses y necesidades; de preferencias, valores y creencias.
- Relativos al proceso: La dinámica del conflicto, toda la historia que ha llevado a la consecución del conflicto. Relación y comunicación, el aspecto humano de correspondencia entre las partes. Los estilos de enfrentamientos al conflicto, ya sean de competencia, evitación, acomodación, compromiso y colaboración.

Las causas de los conflictos en el ámbito escolar, se pueden analizar desde los siguientes aspectos, según García (2015):

- En cuanto a la relación con las familias: Puede producirse por exceso de protección, sentimiento de culpa por no dedicar más

tiempo de calidad a los hijos, vivir la paternidad como una carga... Todo ello conlleva a educar con agresividad, competitividad, egoísmo y paternidad posesiva.

- En relación al ámbito educativo y a la estructura organizativa: Los padres mantienen una perspectiva crítica con los educadores, lo que conlleva a una desautorización de estos, realizan una proyección de autoridad inversa a su papel.
- En cuanto a los medios de comunicación: programas violentos y noticias que difunden mensajes parciales y sectorizados.
- En relación a la sociedad: Se produce un distanciamiento de valores entre los que la sociedad vive y los que se demandan a los educadores.

Viñas (2004) considera que los conflictos en el aula son diversos, no sólo por los implicados sino también porque es preciso distinguir la tipología de los conflictos para aplicar las estrategias de resolución adecuadas a la naturaleza del mismo. En este sentido, se pueden establecer cuatro tipos de conflictos en los centros educativos: Conflictos de relación, de rendimiento, de poder y de identidad:

- Conflicto de poder: Son todos los conflictos que derivan de las normas.
- Conflictos de relación: Se produce cuando uno de los sujetos es superior jerárquicamente o se considera emocionalmente superior al otro, incluyéndose en esta último, los casos bullying.
- Conflictos de rendimiento: relacionados con el currículo. El alumno tiene dificultades para equilibrar sus necesidades formativas y lo que el profesorado/centro le ofrece.
- Conflictos de identidad/ interpersonales: son los conflictos que van más allá del ámbito educativo.

Siguiendo a Díez et al. (2011), los conflictos educativos pueden ser tipificados en relación con las tareas académicas, en las relaciones personales y en el uso de instalaciones y materiales.

- En relación con las tareas académicas:
Se incluyen todas las conductas relacionadas con la disrupción escolar. Se trata de conductas que de manera aislada no presentan una gran relevancia, pero suelen

aparecer de forma continuada si no se toman a tiempo las medidas oportunas para su resolución.

- Conflictos en las relaciones entre personas:

El contexto educativo fomenta el contacto con otros. Alumnado y profesorado son los principales agentes de estas relaciones, pero hemos de recordar, que los padres también juegan un papel importante en este ámbito.

- Conflictos entre el alumnado

Conflictos en las relaciones entre iguales; y conflictos con acoso e intimidación “bullying”. En este sentido es preciso distinguir entre las conductas agresivas que producen daño a otro en una situación puntual o de cierta simetría de las partes y el acoso e intimidación, cuya característica diferencial con el anterior es la reiteración temporal y el desequilibrio entre las partes implicadas, por las características individuales o por producirse de un grupo hacia un individuo. Incluye diferentes formas y modalidades, maltrato físico, psicológico, sexual y verbal. El maltrato psicológico suele estar ligado a los otros por su relación causa-efecto y posibilidades.

- Conflictos en la relación profesor-alumno: se incluyen en este tipo de conflictos, las agresiones de todo tipo al profesorado por parte del alumnado, tanto verbales como físicas, amenazas y ofensas personales graves, entre otras conductas que por su gravedad no pueden ser consideradas como disrupción escolar.

- Conflictos padres-profesores

- Conflictos entre el profesorado, incluyendo el acoso laboral “mobbing”.

- Conflictos entre profesores y equipo directivo

- Conflictos en el uso de instalaciones y materiales:

Son los que surgen cuando algún miembro de la comunidad educativa no respeta los recursos disponibles, ya sean materiales o instalaciones del centro, teniendo cabida aquí, el deterioro del mismo y/o el robo de objetos.

Una de las categorizaciones más precisas y útiles del conflicto escolar, que permite al profesorado un proceso de seguimiento y revisión de la realidad de su centro y abordar de forma más precisa las actuaciones necesarias es la propuesta por Torrego y Moreno (2003) a partir de los siguientes bloques:

1) Comportamiento antisocial de alumnos:

- Disrupción en las aulas.
- Indisciplina: insultos, malas contestaciones, faltas de respeto y a los horarios, materiales y espacios comunes.
- Vandalismo: daños materiales.
- Violencia psicológica: conductas intimidatorias, bullying...etc.
- Violencia física: agresiones, extorsión, armas, incluida la violencia contra uno mismo.
- Acoso sexual
- Absentismo y deserción escolar.
- Fraude/ corrupción: copiar, plagios, tráfico de influencias...etc.

2) Problemas de seguridad en el centro escolar:

- Delitos: delincuencia-predelincuencia cometidos en el contexto del centro escolar.
- Delitos- problemas de seguridad: realizados por sujetos ajenos al centro procedentes del entorno más próximo (bandas).
- Conciencia individual o colectiva de inseguridad en el centro; clima de inseguridad.

3) Violencia de la escuela ejercida hacia y sufrida por el alumnado:

- Maltrato de profesores a alumnos: físico o psicológico.
- Injusticia intrínseca del sistema y de la institución: margina, estigmatiza, condena al fracaso a muchos alumnos (violencia simbólica).

4.) Conflictos entre adultos

- Conflictos entre familias y profesores.
- Conflictos entre profesores entre sí.
- Conflictos entre familias entre sí.
- Conflictos entre profesores y /o familias y personal no docente del centro.

4.2. Modos de gestión y resolución de conflictos

Los conflictos, atendiendo a la forma en la que se asuman y resuelvan, pueden generar nuevos caminos de entendimientos y de desarrollo social y personal. Son muchas las disciplinas que están relacionadas con la gestión de conflictos: Derecho, psicología, antropología, sociología, ciencias políticas, trabajo social, etc., en definitiva, un largo etcétera. Las formas en las que las personas e instituciones gestionan los conflictos son infinitas, Blake y Mounton (1984) presenta la siguiente categorización:

- Lucha, forcejeo.
- Concesiones y acomodamiento a las demandas
- Paralización, inacción o huida.
- Colaboración y búsqueda de soluciones compartidas.

Los estilos de afrontar el conflicto, según Munduate y Martínez (1998) son los siguientes:

- Estilo integrativo: Alto interés por uno mismo y por la otra parte. Implica la colaboración entre las partes, conlleva a la apertura, al intercambio de información y a la reflexión sobre las diferencias existentes para intentar llegar a una solución que satisfaga a ambas partes. Este estilo supone una comunicación directa, posibilitando la resolución de problemas conduciendo a soluciones creativas.
- Estilo servilista: Se caracteriza por un bajo interés por uno mismo y alto interés por la otra parte.
- Estilo dominante: Alto interés por uno mismo y bajo interés por los demás.
- Estilo de evitación: Bajo interés por los propios resultados y por los de la otra parte.
- Tendencia al compromiso: Es un estilo intermedio entre el interés propio y el de los demás. Las partes ceden en algo para poder llegar a un acuerdo entre ambas, se basa en la búsqueda de una solución intermedia.

Siguiendo a Calvo et al, (2020), Podemos tratar los conflictos de múltiples formas:

- Prevención, aún no somos conscientes de ello, pero el conflicto está latente, por ello sería ideal tratarlos desde la prevención, para intentar erradicarlos antes de producir su escalada.

- Resolución, el conflicto ya se ha manifestado, por lo que es momento de ponerle solución, a través de la mediación.
- Contención, en esta fase, el conflicto ha estallado y se produce una escalada en el mismo, nuestra labor como mediadores escolares, es contenerlo, para conseguir su desescalada y poder acercar posturas.

Una vez, que el conflicto se ha producido, la convergencia de métodos, técnicas, procedimientos, estrategias y tácticas, con exclusión de la violencia, contribuye a la disposición de recursos con los que intervenir eficazmente. Según Calvo et al., (2021) existen 5 estilos de resolución de conflictos:

- Estilo competitivo: Centrado en la búsqueda de la victoria y la razón. Se ignoran los puntos de vista de la otra parte, así como sus necesidades, se centra en la imposición de los puntos de vista propios.
- Estilo Cesión: Tiende a acomodarse antes las peticiones y demandas de los demás. Es un estilo que puede tener sus ventajas, ya que puede ser empleado para ganar relación y confianza.
- Estilo Evitativo: Intenta posponer conversaciones, se sitúa en una zona ambigua de resolución. Es útil para temas de muy poca importancia, que son resueltos por el paso del tiempo.
- Estilo comprometido: Se basa en la búsqueda de un acuerdo, o al menos en la colaboración por la consecución del mismo, no existe ni ganadores ni perdedores.
- Estilo Colaborativo: Se centra en la búsqueda de la mejor solución para las partes en litigio, se estudian necesidades y posibles soluciones. Es el estilo que más tiempo, confianza y creatividad implica.

Torrego (2005), establece que los modos más habituales de resolución de conflictos, son la negociación, conciliación, arbitraje, proceso judicial y mediación.

Negociación

La técnica menos formal es la de negociación, las partes implicadas, sin intervención de terceros, trabajan voluntariamente para alcanzar un acuerdo escrito o verbal, a través de concesiones y con el fin de consecución de intereses comunes.

“Un intento de dos o más partes de encontrar un modo de acción conjunta que parecerá a ambas mejor que otras acciones [...] allí donde dos o más partes se proponen dilucidar lo que cada cual ha de dar y tomar, hacer y recibir en contraprestación, en una transacción entre ellas” (Rubin y Brown, citado en Altschul,1999 p.15)

Como establece Altschul, (1999) una negociación es una decisión tomada en un contexto de algo riesgo, exige reunir información y generar credibilidad. Se apoya en el pensamiento estratégico y en la búsqueda de resultados, lo que permitirá ganar sin perjudicar al otro.

Conciliación

Montero (2019) define la conciliación como

Aquella acción mediante la cual dos posturas encontradas se ponen de acuerdo, y llegan a un arreglo beneficioso para todos. Acuerdo entre partes de una disputa o conflicto de cualquier naturaleza que puede alcanzarse con la intervención de un tercero, con independencia de la naturaleza de este último. (P.9)

Según refiere Sagástegui:

La conciliación el tercero asiste a las partes y le ayuda a buscar la solución a su conflicto proponiendo fórmulas de arreglos que, desde luego, no son obligatorias para las partes. (citado en Montero 2019 P.10)

La conciliación, es una técnica, que busca el beneficio de ambas partes. Se lleva a cabo de manera voluntaria, a través de la intervención de un tercero. La comunicación es informal, sin determinaciones a seguir. La resolución procede de las partes en conflicto, y el acuerdo alcanzado puede ser vinculante si se realiza por vía judicial.

El arbitraje

El arbitraje se caracteriza por la voluntariedad de las partes al sometimiento del proceso, pero el laudo es determinado por un árbitro, no son las partes las que

buscan y encuentran la solución. Caivano (2010) define arbitraje, como aquel instrumento al que pueden recurrir los particulares para instaurar un sistema de administración de justicia que permita resolver el conflicto sin la intervención del Poder Judicial. La participación puede ser voluntaria, o a través de cláusulas mediante las cuales las partes deciden someter determinadas cuestiones a resolución de árbitros en lugar de acudir a los jueces. La adopción del arbitraje por la voluntad de las partes o por el legislador que impone dicho proceso como forzoso, implica desplazar de manera total o parcial la jurisdicción de los órganos del Poder Judicial. El Estado reconoce a las decisiones arbitrales, el valor de cosa juzgada, habilitando para su ejecución los procedimientos de ejecución de sentencias judiciales.

El proceso judicial

Se caracteriza por la intervención de un juez, que desarrolla la función de dictar sentencia sobre el asunto en conflicto. La participación no es voluntaria sino requerida a través de una comunicación formal. Según Fenoll (2012), el proceso judicial es el cauce a través del cual las partes se enfrentan. Ofrece la posibilidad a cada una de las partes de dar sus razones con precisión, hacer que las mismas consten fehacientemente y presentar con serenidad las pruebas de sus razones ante un tercero imparcial. Es un medio en el que, un tercero imparcial, el juez, observa cómo las partes discuten, se atacan y se defienden, interviniendo solamente cuando desea obtener mayor precisión acerca de lo que defienden las partes, o bien cuando intenta cerciorarse por sí mismo de la realidad de los hechos, si las evidencias presentadas por las partes son insuficientes.

La mediación

La mediación tiene como finalidad la comprensión mutua y el alcance de un acuerdo satisfactorio para las partes, de tal modo que ambas se sientan satisfechas y ganadoras. Es necesaria la intervención de un mediador para el control del proceso, así como para ayudar a las partes a la identificación y por ende, la satisfacción de sus intereses. Se trata de un proceso voluntario, en el que la concreción del acuerdo, su fuerza vinculante e intensidad dependerá de las partes en litigio. Una posible definición de mediación, es la aportada por Miranzo (2010), según la cual, se la identifica como el proceso en el que partes, los mediados, que

tienen un conflicto, acuden voluntariamente solicitando que un tercero, el mediador, imparcial y neutral, les ayude a apropiarse de manera activa y responsable de sus conflictos para saber gestionarlos eficazmente. Destaca por la sustitución del “ganar-perder” en las disputas, por “ganar-ganar”, debido a que este cambio de concepción afecta a los resultados y al proceso mismo, modificando la actitud de las partes. La mediación se convierte así en una negociación cooperativa que promueve una solución en la que todas partes implicadas ganan u obtienen un beneficio. Es la colaboración la que orienta hacia el éxito en la gestión del conflicto, la convergencia para satisfacer las posiciones de ambas partes tanto como sea posible, además conlleva el intercambio de información sobre prioridades y preferencias, mostrar las propias posiciones y determinar lo que realmente es importante para cada una de las partes. (Carsten, De Dreu y Beersman, 2005). Es un proceso ideal para los conflictos en que las partes enfrentadas deban o deseen continuar la relación en el futuro.

4.2.1. Modos de gestión y resolución de conflictos en el ámbito escolar

Si el conflicto es inherente a las relaciones humanas, como se ha estudiado, y por ende, a las relaciones que derivan de los diferentes integrantes de la comunidad educativa, es preciso que dicha comunidad, sea consciente de tal realidad y de la necesidad de disponer de ciertas habilidades, estrategias y recursos para afrontar la aparición de conflictos. Afrontarlos a través de procedimientos y estrategias de respeto y diálogo permitirá al alumnado crecer como persona.

Viñas (2004), considera preciso concretar algunas actuaciones en diversos ejes organizativos, de esta manera, los centros se distinguirán por el modo de afrontar positiva y eficazmente de los conflictos, entre otras, las siguientes:

- En relación con los objetivos, su principal orientación es proporcionar ayuda al alumnado y a sus familias, con el fin de obtener un buen clima escolar y un alto grado de satisfacción por parte de alumnos y profesores. Va más allá de la participación, se trata de una auténtica implicación en el proceso educativo de todos los integrantes de la comunidad educativa.

- En relación con la organización, fomentan estructuras flexibles y adaptadas a las necesidades emergentes. Las consecuencias del incumplimiento de las normas, son conocidas por todos y llevadas a cabo.
- En relación con los recursos, son centros que hacen una efectiva utilización de los mismos, existe, por tanto, un continuo seguimiento de los mismos y con indicadores estables de su utilización, siendo la prioridad de uso colectiva.
- En las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa, se produce una combinación de lo formal e informal, dando especial importancia a las actuaciones de orientación y tutoría, fomentando las habilidades sociales, el impulso a la competencia personal y la educación emocional de todos los integrantes.

Los conflictos deben ser tratados, de tal forma que, se desarrollen competencias sociales en el alumnado y en todos los integrantes de la comunidad educativa. El objetivo de tratamiento del conflicto es alcanzar acuerdos satisfactorios para todas las partes implicadas, superando las posiciones discrepantes y respetando los sentimientos e intereses. Siguiendo a Delors et al (1996), los cuatro pilares en el tratamiento de los conflictos en el ámbito educativo son:

- Aprender a conocer: se basa en la adquisición de los instrumentos necesarios que permitan al sujeto comprender en mundo que le rodea, por ello supone aprender a aprender, cultivando la memoria selectiva y la combinación de lo concreto y lo abstracto, de lo deductivo e inductivo.
- Aprender a hacer: Delors, establece la relación intrínseca entre este pilar y el expuesto anteriormente, de la misma forma que se relaciona la teoría aprendida con su práctica concreta. El aprender a hacer es la capacidad para poder influir sobre el entorno, es la puesta en prácticas de los conocimientos adquiridos.
- Aprender a vivir juntos, aprender a vivir con los demás: Se trata de un pilar relacionado directamente con los aspectos sociales y afectivos. Aprender a conocer y a hacer, se lleva a cabo a través del contacto con personas, participando y cooperando con los demás

en las diferentes actividades, respetando el pluralismo, y fomentando la comprensión mutua y la paz. Delors destaca la importancia de enseñar la no violencia en las escuelas, a través del descubrimiento del otro y la participación en proyectos comunes.

- Aprender a ser: Recoge las influencias de los pilares anteriores. A través de la educación, las personas deben adquirir un pensamiento autónomo y crítico, juicio propio, imaginación y creatividad. Se trata de la unión del cuerpo, mente, sensibilidad, inteligencia...etc.

Para aprender a vivir juntos, Ortega (2000) propone que, para aprender a vivir juntos, se ha de dar en el aula las siguientes condiciones necesarias:

- Elaboración de normas explícitas y claras.
- Establecimiento de un modelo disciplinar, sencillo y transparente.
- Prohibiciones aceptadas por todos.
- Estimulo amplio y positivo hace la libertad, igualdad y solidaridad.

El aumento de conflictos en los centros educativos ha provocado la puesta en práctica de actuaciones centradas en dar una respuesta inmediata a los mismos. De acuerdo con Funes (2000), la forma tradicional de entender y atender los conflictos no suele asentarse sobre estos cuatro pilares, creándose una serie de castigos que han contribuido a la creación de una inmunidad en el sujeto. Esta solución, a través de los castigos, es incapaz de resolver el problema generando, además, genera en la institución educativa cierta impotencia para hacer frente a los problemas de convivencia. Como alternativa al castigo, San Miguel e Ibáñez (2011) establecen que el acuerdo educativo, es una medida cuyo fin es gestionar conductas perturbadoras o de aprendizaje del alumno, llevado a cabo mediante un acuerdo formal y escrito entre las partes, adoptando y aceptando de manera voluntaria unos compromisos de actuación y las consecuencias que derivan de su desarrollo. El objetivo es cambiar conductas de los alumnos que perturben la convivencia pacífica del centro, especialmente la de quienes por su reiteración dificulten su proceso educativo y/o el de sus compañeros. Ayuda a demás a motivar e incentivar a los alumnos que presentan un rendimiento insatisfactorio hacia el estudio. El acuerdo reeducativo se lleva a cabo cuando un alumno vulnera las normas de disciplina y, por tanto, se somete a un expediente disciplinario. Este expediente lleva consigo medidas correctivas o sanciones en función

del tipo de falta cometida. El acuerdo reeducativo sirve como medio de sustitución de dicho expediente disciplinario. Cada parte interviniente en el contrato adquiere una serie de derechos y deberes que servirán para regular el comportamiento, exigiendo una negociación o acuerdo previo en el que se manifiesten las concesiones o matizaciones para el contrato funcione. De esta manera el alumno participa en su propio cambio comportamental. Puede ser puesto en práctica para la corrección de conductas perturbadoras y especialmente si son reiteradas, tales como impuntualidad, absentismo a determinadas clases, interrupciones en el desarrollo de las clases...etc. No se puede llevar a cabo en conductas determinadas como contrarias o gravemente perjudiciales para la convivencia en el centro cuando concurren circunstancias agravantes.

Siguiendo a Torrego (2001), en el ámbito educativo, existen tres grandes modelos de resolución de conflictos:

1. Normativo, punitivo-sancionador:

Modelo que recurre a aplicar una sanción o corrección como primera medida, ante la violación de los reglamentos del centro. Puede que no solo no resuelva el conflicto, sino que lo agrave. El poder de resolución lo poseen los educadores, perdiendo, por tanto, la oportunidad de realizar propuestas creativas, democráticas y alternativas, que favorezcan la mayor responsabilidad por parte del alumnado y sus familias en lo que respecta al abordaje de los conflictos. No potencia una moral autónoma, legitima un estilo de autoridad, no solo en lo que respecta a la sanción de la infracción, sino que, en la mayoría de los casos, el propio establecimiento de dichas normas se elabora de manera unilateral por parte del equipo directivo, sin contemplar espacios de participación de la comunidad educativa para su elaboración. La persona o personas que sufren el daño por parte del infractor, pueden sentir indefensión o culpabilidad por ser consecuencia indirecta del castigo recibido por la otra parte, además puede dañar la conciliación entre las partes, ya que el asunto no es abordado específicamente ni puede quedar resuelto en profundidad.

2. Modelo interpersonal relacional:

En este modelo, el poder de la resolución del conflicto se traslada a la relación, es decir, a la comunicación directa entre las partes. Buscan la solución de sus problemas a través del dialogo de manera voluntaria y privada. La víctima, puede recibir una restitución ya sea material, inmaterial o moral, por parte del agresor, al mismo tiempo, que este último libera su culpa. Siguiendo a Galtung (1998), se intenta que las personas implicadas en un conflicto, a través del dialogo, modifiquen sus relaciones atendiendo a las tres erres: reparación por el daño causado, reconciliación de las partes, y resolución del conflicto subyacente. En los conflictos existen diferentes realidades grupales, por lo cual, destacamos la importancia de la implicación de todas esas realidades grupales presentes en el ámbito educativo, incluida la familia, en la construcción de planes de convivencia. Una de las limitaciones de este modelo, es que en los grupos no naturales (familia, amigos...etc.), como es el caso de las instituciones educativas, puede resultar complicado que las personas se comprometan a dialogar, al no existir vínculo interpersonal que invite a ello de manera natural.

3. Modelo integrador:

Integra los dos modelos anteriores. Propicia en primer lugar la comunicación, y si esta no resulta satisfactoria, se recurre al reglamento. Su existencia y funcionamiento, queda recogido en los reglamentos de convivencia del centro, a la vez, que se articula el equipo de mediación y tratamiento de conflictos. Del modelo punitivo-normativo, integra los aspectos positivos, tales como, la necesidad de que en las instituciones existan normas definidas y consecuencias derivadas de su incumplimiento. Del modelo relacional, comparte el énfasis puesto en la relación interpersonal como vía para resolver los conflictos. Se trata de un modelo, completo, cuya finalidad es erradicar en profundidad el conflicto, tratando de resolver los tres niveles de tratamiento de conflictos: reparación, reconciliación y resolución. Favorece además el diálogo, a través del cual tendrá lugar la reparación

del daño; y la reconciliación entre las personas implicadas, permitiéndolas la posibilidad de abordar futuros conflictos existentes entre ellas.

De manera complementaria, se puede recurrir a los siguientes modelos:

- Modelo tradicional- lineal o de Harvard:

No se trata de un modelo que medie, sino más bien de una negociación. Cada una de las partes debe tener en cuenta las necesidades e intereses propios, así como los de la otra parte, de tal manera que tomen conciencia del punto hasta el que están dispuestos a ceder e intenten llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos, en lugar de recurrir a la imposición de un tercero que ponga la solución. Se centra en intereses y necesidades, no en posiciones. Separa a las personas del problema.

- Transformador:

Este modelo propone un conocimiento recíproco del otro, se basa en la comunicación y en la escucha activa. Las partes elaboran sus propuestas tras una mejor comprensión de sí mismo y del otro, así como del tema que genera malestar.

- Circular narrativo:

Fundamentado en la dimensión pragmática del lenguaje y en el constructivismo social. Fomenta la reflexión sobre lo que uno dice, sobre lo que el otro dice de mí, y sobre el problema; el debate y la retroalimentación para finalmente alcanzar un acuerdo.

Gracias a la comprensión de los conflictos, se puede intentar que estos se reduzcan o transformen en oportunidades para mejorar. Siguiendo a Torrego (2003), Para la transformación del conflicto en un elemento enriquecedor, se requiere de la utilización de ciertas habilidades y procedimientos, siendo uno de ellos, la mediación.

4.3. Mediación

La mediación, destaca por ser un procedimiento de resolución de conflictos que ayuda a los disputantes a encontrar una solución a su controversia, de manera voluntaria y cooperativa, negociando sobre sus intereses y necesidades, manteniendo en todo momento el control del conflicto. John M Hayner, ex presidente y fundador de la Academia de Mediadores Familiares de los Estado Unidos, definió la mediación, más o menos en la siguiente línea: La mediación, proceso en virtud del cual, un tercero mediador, ayuda a los partícipes en la resolución de una situación conflictiva, cuya resolución se expresa en un acuerdo consistente, mutuamente aceptable por las partes y escriturado. La mediación permite, de ser necesario, la continuidad de las relaciones entre las personas involucradas en el conflicto. Citado en Conforti (2009). La mediación, es una técnica no adversarial de conflictos, que se caracteriza por ser informal, voluntaria, en la que las decisiones y soluciones con respecto al asunto en litigio, son tomadas por las propias partes, a través del alcance de un acuerdo satisfactorio por y para las partes en disputa, a través del acompañamiento de un tercero neutral, que facilita la comunicación y favorece la asunción de responsabilidades por las partes en conflicto. Puede ser definida como el arte de promover acuerdos. El propósito de la mediación es ir a la fuente de la disputa y resolverla. La ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, reglamenta por primera vez la mediación civil en España. Regula los principios de la mediación, en el ámbito de la norma, el estatuto mínimo del mediador, el procedimiento de mediación y su relación con el procedimiento judicial y la ejecutividad de los acuerdos. La mediación se define en el artículo 1 como “aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador”.

Respecto a los orígenes, según Gómez (2014) el movimiento: Alternative Dispute Resolution (en adelante ADR), tiene su origen en 1976, a consecuencia de un cúmulo de sucesos previos, originados desde los años 30 en EEUU, que conllevan a la utilización de la mediación como consecuencia de una serie de factores sociales, políticos y económicos provocados por la gran crisis financiera mundial ocurrida en 1929 y prolongada durante

la década de 1930. Esta época, conocida como la Gran Depresión, generó una gran conflictividad laboral, ya que los trabajadores no tenían reconocidos derechos laborales, y estaban desprotegidos frente a las medidas tomadas por las empresas, lo que llevó a huelgas y episodios de violencia. Se produjo un cambio radical político y económico, que se materializó en el New Deal, programa político económico puesto en marcha por el presidente Roosevelt en 1933, cuya política intervencionista fue desarrollada para luchar contra los efectos provocados por la gran depresión acontecida en Estados Unidos. En este contexto nace la mediación laboral. En 1965, se promulgó la Civil Right Act, cuyo principal objetivo era acabar con la discriminación por razón de raza, sexo, religión o nacionalidad. Entre otras, la ley creó la agencia EEOC y CRS, para mediar en estos casos. En 1968, se creó el National Center for Dispute Settlement (NCDS), con la finalidad de mediar en disputas vecinales y raciales. En los años 70, en EEUU surgen conflictos al albur de la lucha por los derechos civiles, surgiendo la mediación comunitaria. La resolución de disputas familiares, a través de mecanismos informales, tiene como antecedente el “Family Conciliation Court” de California, que, en 1939, ofrecía servicios de conciliación matrimonial. No obstante, el verdadero desarrollo de la mediación familiar estadounidense, comenzó en la década de los 60, debido a que, en estos años, aumentaron los divorcios, y por ende, las consecuencias de estos, tales como la guardia y custodia de los hijos. Tras la aprobación del divorcio no culpable en 1969, por el Estado de California, muchos otros Estados, también lo aprobaron en sus legislaciones, por lo que la mediación, se encontraba en auge. Nace en abril de 1976, el movimiento mencionado anteriormente, ADR, en la celebración de la Pound Conference: perspectives on justice in the future; una de las medidas propuestas fue la instauración de los ADR en el sistema judicial, con la implementación de sistema “multi-door courthouse”, que proponía, que el órgano judicial o las partes, eligieran vía más conveniente para la resolución del asunto, atendiendo a sus necesidades concretas. En la década de los ochenta, aumentaron las asociaciones que llevaban a cabo y promovían todo tipo de ADR, lo que provocó la institucionalización de la mediación a principios de los noventa. Gracias a las organizaciones National Institute for Dispute Resolution (NIDR) y Hewlett foundations, el ADR es incluido en el sistema judicial, y asimismo, se exige la formación como mediador. En 1990, se aprobaron dos leyes federales que facultaron la utilización de los ADR. Desde entonces, la mediación se extendió rápidamente por los países de la common law, pronto empezó a ser utilizada en Australia,

Canadá y Reino Unido, y desde este último, al resto de Europa. La mediación fue objeto de diversas regulaciones. En España, fue a partir de 2001, cuando se empiezan a aprobar las primeras leyes de mediación familiar en las comunidades autónomas, pese a que en aquel momento, no existiera ninguna regulación estatal sobre la materia. La primera Ley Estatal que dio impulso a la mediación familiar fue la Ley 15/2005 por la que se modifica en código civil y la ley de enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio. El 6 de julio de 2012, fue aprobada la Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

A continuación, se exponen las principales características de la mediación según De Prada y López (2008):

- Estrategia pacífica y de formación de toda la comunidad educativa.
- Voluntaria.
- Proceso sistemático.
- Favorece la comunicación y la colaboración.
- Los mediadores facilitan el encuentro.
- Proceso educativo y transformador.
- Soluciones aportadas por las partes.
- Confidencialidad.

En la citada Ley de Mediación de Asuntos civiles y mercantiles, expuesta anteriormente, establece en su título II, principios informadores de la mediación: Voluntariedad y libre disposición; Igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores; Neutralidad; y Confidencialidad. Recogidos en los artículos del 6 al 19, en los que se afirma lo siguiente: La mediación es voluntaria, de tal manera que ninguna de las partes está obligado a someter sus controversias al proceso de mediación, a mantenerse en él una vez que se haya iniciado, ni a concluir un acuerdo en el mismo; El proceso de mediación debe garantizar que las partes disfruten de igualdad de oportunidades a la hora de intervenir en el proceso, de tal manera que puedan expresarse con libertad, sin perjuicio de que el mediador, ni la otra parte condicionen su participación, por su parte, el mediador debe detectar aquellos casos en los que una de las partes se encuentren en situación de inferioridad con respecto a la otra, ya que el proceso no puede llevarse a cabo en casos de coacción o violencia de una de las partes a la otra, a excepción de tales situaciones, el mediador debe ser imparcial, no puede generar ventajas o desventajas a ninguna de las

partes en litigio; El mediador debe ser neutral, durante el proceso y con respecto al tema sobre el que verse el litigio, permitiendo a las partes alcanzar el acuerdo por si mismas, debiendo comunicar a las partes, y o renunciando a la mediación de manera obligatoria si cualquier circunstancia afectase a su neutralidad o imparcialidad, anteriormente mencionada; Con respecto a la confidencialidad, todo el proceso de mediación así como su documentación es estrictamente confidencial, el mediador queda protegido por el secreto profesional, lo que impide que los mediadores estén obligados a declarar o aportar documentación en un proceso judicial o arbitraje, a excepción de que las partes dispensen por escrito la exención del deber de confidencialidad, o cuando un juez por orden jurisdiccional penal, mediante resolución motivada, solicite informaciones o documentación al mediador.

Levesque (1998), citado en de Armas (2003), presenta una síntesis de los principales objetivos de la mediación, de los cuales, en el presente trabajo, destacamos: Utilizar una comunicación honesta; Favorecer la expresión de sentimientos; Compartir e intercambiar información; Identificar las necesidades y expectativas; Exponer lo que está en juego; Gestionar la agresividad; Favorecer la toma de decisiones; Planificar... etc. Se pueden establecer los siguientes ocho objetivos como primordiales:

- Reducir la hostilidad y establecer una comunicación eficaz.
- Ayudar a las partes en la comprensión de las necesidades e intereses propios y de la otra persona en disputa.
- Búsqueda y encuentro del problema subyacente en cada conflicto.
- Plantear y aclarar cuestiones que no han recibido suficiente atención, o incluso que han podido ser pasadas por alto.
- Ayudar a comunicar y a concebir ideas nuevas.
- Ayudar a reformular propuestas.

En lo que respecta al mediador y su Características, Munduate y Baron (2001), afirman que el mediador, debe poseer ciertas cualidades, habilidades y actitudes, relacionadas con la empatía hacia a las partes, al mismo tiempo que mantiene esa distancia profesional necesaria, para no implicarse más allá de lo profesional, ni afectar a su imparcialidad y neutralidad. Debe ser flexible en cuanto a los cambios, respetuoso, creativo, contar con habilidades de comunicación, capacidad para legitimar a las partes, mostrar autoridad moral, pero transmitir a su vez, confianza, prudencia, asertividad, paciencia... entre otros.

El mediador, debe ser consciente de la diversidad de personas y problemas, e intentar que un pequeño conflicto no escale, y que en su resolución, las partes queden igual de satisfechas con respecto al acuerdo alcanzado. Entre sus funciones durante las sesiones, entre otras, podemos destacar: el favorecimiento de la comunicación, a través del respeto y el acato de las normas en lo que respecta al turno de palabra sin interrupciones; ayudar a las partes a que aclaren el origen del conflicto, así como sus necesidades, interés y sentimientos al respecto; impulsar y legitimar a las partes a que encuentren una solución que les satisfaga; delimitar como se llevaran a cabo las soluciones acordadas; todo ello respetando los principios de la mediación, con respecto a la imparcialidad, confidencialidad y neutralidad. En resumen: Estructurar el proceso; Animar y apoyar a las partes, ampliar la información sobre el asunto, y sobre la que tiene una parte con respecto la otra; Promover la propuesta de sugerencias por las partes, u ofrecerlas en caso de ser estrictamente necesario; Hacer evaluaciones; Reformular lo dicho por las partes... etc.

Haciendo mención nuevamente, a la Ley de Mediación de Asuntos civiles y mercantiles, en sus artículos del 16 al 24, se presenta, el desarrollo del procedimiento de mediación:

1. Solicitud de inicio: Pudiéndose solicitar de mutuo acuerdo por las partes, o de manera individual. Cabe aclarar, que la mediación puede ser solicitada y llevada a cabo, de manera privada o pública, a través de un proceso judicial en curso.
2. Informaciones y sesiones informativas: Si una de las partes no asistiera, se entenderá que desisten de la mediación. En el proceso judicial, la única información que no es confidencial, es la referida a la asistencia en la celebración de la sesión informativa de mediación. En esta sesión, el mediador informara a las partes, de su imparcialidad, de su profesión, formación y experiencia, características de la mediación, coste en caso de ser privada, organización del procedimiento, plazo para firmar el acta de la sesión constitutiva y las consecuencias jurídicas del acuerdo.
3. Sesión constitutiva: Da comienzo aquí, el procedimiento de mediación. Las partes expresan su deseo de desarrollar la mediación y dejan constancia sobre su identificación, designación del mediador, objeto del conflicto, programa de actuaciones y duración máxima, coste, declaración de la aceptación voluntaria, lugar de celebración y lengua en la que se desarrollará el procedimiento. De esta

sesión, se levantará un acta, firmada por las partes y por el mediador o mediadores, en caso de llevarse a cabo una mediación.

4. Desarrollo de la mediación: Es el momento en el que se produce la mediación con las partes de manera simultánea o no. La duración del procedimiento será lo más breve posible y sus actuaciones se concentrarán en el mínimo número de sesiones posibles.
5. Terminación del procedimiento: El procedimiento de mediación puede concluir o no, con el alcance de un acuerdo.
6. Acta final: determina la conclusión del procedimiento, reflejando los acuerdos alcanzados o su finalización por otras causas, tales como, posiciones de las partes irreconciliables, porque alguna de las partes haya desistido de continuar, o porque hay transcurrido el plazo máximo de duración acordado por las partes. El acuerdo de mediación, puede versar sobre una parte o sobre la totalidad de las materias sometidas a mediación. Debe ser firmado por todas las partes intervinientes en el proceso. El mediador, entrega un ejemplar a cada una de las partes, y las informará sobre el carácter vinculante del acuerdo alcanzado, así como de su elevación a escritura pública, con la finalidad de configurar su acuerdo como título ejecutivo.

Respecto a los beneficios de este modelo de resolución de conflictos, son conocidas socialmente, aunque todavía no en la totalidad de la sociedad, algunas ventajas de la mediación para los interesados, tales como , la satisfacción por la participación en la resolución de sus propios conflictos; flexibilidad que ofrece el propio proceso en lo que respecta a los temas a tratar, cuándo y cómo; la mejora de la comunicación que se produce entre las partes; la mayor probabilidad de cumplimiento al ser los propios sujetos en conflicto, los que han tomado la decisión y se han comprometido con la solución propuesta y consensuada; el posible mantenimiento pacífico de las relaciones en caso de ser necesario ...etc.

Para los hijos, la mediación sirve para favorecer la posibilidad de custodia compartida o amplio régimen de visitas con la finalidad de evitar la pérdida de contacto con alguno de los progenitores; con la mediación se evita el involucramiento de los hijos en el conflicto, aminorando las consecuencias que deriven ellos; gracias a la mediación, son los padres quienes explican a sus hijos los cambios que se van a producir tras la nueva situación familiar, que han sido

concluidos de manera consensuada, de esta manera les facilita la comprensión de la separación. En lo que respecta a la Administración de Justicia, se evita o al menos se intenta evitar, la utilización de la vía judicial, disminuyendo la carga de trabajo de los mismos para agilizar otros asuntos que no pueden ser resueltos mediante estas vías, simplificando además los trámites posteriores, ya que al tratarse de acuerdos alcanzados por las partes se reduce la posibilidad de incumplimiento y, por ende, se aminora la necesidad de llevar a cabo ejecuciones. Respecto al proceso judicial, la mediación es una alternativa más rápida, más efectiva, que aminora los costes y aumenta la satisfacción de las partes con respecto a la solución.

Existen diferentes tipos de mediación: Familiar, laboral, civil, vecinal y escolar.

4.3.1. Mediación escolar

La mediación es especialmente beneficiosa en contextos donde las partes en conflicto deben mantener un vínculo continuo, ya que les permite restablecer la comunicación, con la finalidad de poder seguir relacionándose pacíficamente en el futuro. Uno de estos contextos, es el ámbito educativo, la mediación escolar es aplicada como método de resolución pacífica de conflictos generados en centros educativos. Siguiendo a Vinyamata (2015), educar para la resolución del conflicto, es trabajar para superar los conflictos y mermar las consecuencias de los mismo, aprender a aceptar su existencia y poder evitarlo, o al menos sacar provecho de él y transformarlo en aprendizaje. De acuerdo con Gómez (2014), la mediación escolar es una forma de mediación que se aplica a los conflictos surgidos en las escuelas. La naturaleza de estos conflictos, es muy diversa, así como sus agentes, familias, profesorado y alumnado. Torrego (2005) establece que la mediación es el método de resolución de conflictos en el que las partes del litigio recurren de manera voluntaria a una tercera persona imparcial, en este caso el mediador, para llegar a un acuerdo que satisfaga a las partes por igual. Boqué, (2002), entiende la mediación como un intento de trabajar con el otro, mediante una vía equitativa y pacífica en un entorno de crecimiento y respeto mutuo. Es un proceso de comunicación horizontal en el que el mediador tiene la función de crear las condiciones adecuadas para que las partes

implicadas puedan compartir sus inquietudes y puntos de vista con el objetivo de expresar y conocer el conflicto para encontrar una vía de acuerdo. Comprende así, que debe ser un camino aceptado voluntariamente por los protagonistas, para poder tomar las decisiones oportunas mediante consenso y sin coacción por ninguna clase de poder. Boqué (2005) señala que la mediación puede ser considerada como un instrumento de aprendizaje ya que facilita a los niños el desarrollo de modelos de gestión de conflictos alternativos a la agresión física o verbal y al mismo tiempo evita que recurran a la ayuda del adulto para solucionarlos cuando no es necesario. La mediación escolar es el modelo de gestión positiva de los conflictos más extendida en los centros educativos. La mediación es un proceso estructurado que responde a una dinámica pautada que facilita su aprendizaje; constituye un saber estratégico que no pretende únicamente eliminar los conflictos, sino transformar poco a poco los contextos donde estos se producen, fortaleciendo a las personas que los integran; rompe las barreras entre los diferentes sectores de la comunidad educativa, fomentando así un conocimiento mutuo que genera confianza y colaboración. Los centros educativos al introducir la mediación están fomentando el trabajo en equipo (profesores, alumnos, familias, personal de administración y servicios, y demás agentes educativos del entorno). Desarrollar en un centro un modelo de mediación escolar requiere, además de la correcta formación como mediadores, la sensibilización e impulso de la cultura de mediación en todo el entorno educativo. La mediación escolar tiene un gran valor educativo. Cabe destacar la importancia de la mediación cuando las partes de un conflicto deben seguir manteniendo relaciones, como es el caso de las mediaciones en las instituciones educativas. Si ambas partes se sienten satisfechas, se evitarán represalias y resentimientos que puedan generar nuevos conflictos.

Entre los orígenes de la mediación educativa, se ha de mencionar lo siguiente:

En 1968, se crea en EEUU, el National Center for Dispute Settlement, gracias a la Ford Foundation, con la finalidad de mediar entre disputas vecinales y raciales, como se mencionó anteriormente, en los orígenes de la mediación. Su campo de actuación se fue ampliando, ayudando al desarrollo de programas de mediación en conflictos escolares. Los episodios de discriminación racial eran muy frecuentes en los centros educativos, por ello los miembros del NCDS focalizaron sus esfuerzos en la mediación en el seno de las

escuelas. Las mediaciones escolares no solo son llevadas a cabo por mediadores profesionales, se comenzó a experimentar con la denominada “peer mediation” o mediación entre iguales, llevada a cabo, por el propio estudiantado. Como señala Viana (2019), en la década de los ochenta, los mediadores profesionales introdujeron programas de mediación entre compañeros en los colegios de las ciudades, incluyendo posteriormente currículos de resolución de conflictos. Entre los programas que desarrollaron podemos destacar los de mayor prestigio, tales como: Children’s Creative Response to Conflict Program; Conflict Resolution Resources for School and Youth; Teaching Students to Be Peacemakers Program; Educators for Social Responsibility; Resolving Conflict Creatively Program; y Conflict Resolution Education Network. Posteriormente, esta corriente de resolución de conflictos en la escuela, se fue extendiendo poco a poco por todos los países.

Martín (2008), establece que la mediación en el contexto escolar, se origina por la preocupación de garantizar al alumnado una educación integral de calidad, que les proporcione las habilidades necesarias para convertirlos en ciudadanos comprometidos y responsables Siguiendo a Uranga (1997), el centro de Investigación por la Paz Gernika Gogoratuz, decidió en 1993, poner en práctica un programa sobre el tratamiento de conflictos y mediación escolar en el Instituto de Formación Profesional Barrutialde de Gernika. La mediación escolar se inicia según Viana (2019), en el 1994 en el País Vasco, en Cataluña en el 1996 y en Madrid en 1997. En la línea de Torrego (2003), Cataluña en el curso 2001-02, inicia el primer programa impulsado por el Departament d’Educació en la educación secundaria de centros públicos. Entre 2005 y 2008 se extiende a los centros de secundaria concertada y primaria pública, liderando en España la defensa de la aplicación en el ámbito educativo, Cataluña considera la introducción obligatoria de la mediación en todos sus centros docentes, a partir del curso 2009-2010. En Madrid, el propio Juan Carlos Torrego, usa su manual “*Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas*”, en la formación de mediadores. El primer curso de formación de profesorado, tuvo lugar en 1997. La novedad del programa destaca por la inclusión de problemas de convivencia y como esta cuestión afecta a toda la comunidad educativa. Estos cursos eran dirigidos a todos los sectores de la comunidad educativa, en el que participaban voluntariamente.

Viana (2013), señala lo siguiente: “Aunque en ocasiones se añaden algunas otras, existe coincidencia en señalar como características esenciales de la mediación, las cuatro siguientes: la voluntariedad, la neutralidad, la confidencialidad y el carácter personalísimo”. (p. 378)

Los objetivos de la mediación en el ámbito escolar, son los siguientes, según García (2002):

1. Potenciar el cambio cultural en los centros, permitiendo tratar el conflicto de manera constructiva y positiva.
2. Que los Consejos Escolares y las Comisiones de Convivencia consideren la mediación en sus Reglamentos de Régimen interno y en el Proyecto de Centro, como un proceso de resolución de conflictos educativos, preventivo y útil para tratar la mayoría de conflictos que se dan en el contexto escolar, y de manera extensiva en la comunidad.
3. Promover la construcción de espacios en los centros escolares donde abordar los conflictos de forma constructiva, a través diálogo, en la búsqueda de acuerdos consensuados.
4. Favorecer la participación de las partes implicadas en conflicto, en su resolución/ gestión / transformación, con la ayuda de un mediador.
5. Promover relaciones horizontales entre los miembros de la comunidad escolar: padres y madres, alumnado, profesorado y personal no docente.

De Prada y López (2008) consideran que la incorporación de un sistema de mediación en un centro educativo debe ser previamente adaptado a las posibilidades contextuales de su realidad escolar. Realizan una clasificación de la tipología de mediaciones escolares, tales como:

- Mediación Espontánea: La persona que de alguna manera presencia el conflicto, se ofrece a mediar entre las partes en litigio.
- Mediación Institucionalizada: Personas que voluntariamente recurren al Servicio de Mediación del centro, y tras la elección de los mediadores, intentan alcanzar un acuerdo para solucionar el conflicto. Este tipo de

mediación, requiere la existencia de personas correctamente formadas en mediación.

- Mediación realizada por los iguales: Tras la formación de una parte del alumnado en la resolución de conflictos a través de la mediación, estos, actúan en caso de surgir un problema entre dos o más alumnos de forma dialogada.
- Mediación externa: Es aquella persona experta a la que se recurre de manera externa, en caso de crearse un conflicto en el centro, y no disponer de las personas adecuadas para su resolución.
- Mediación realizada por los adultos: Los adultos que forman parte de la comunidad educativa, ya sean padres y madres, profesorado o personal no docente, se forman en mediación escolar y asumen la responsabilidad de participar en la búsqueda de una solución pacífica de los conflictos generados en el espacio escolar.
- Comediación: Tipo de mediación escolar que comparte ciertas similitudes con la mediación institucionalizada. Se caracteriza por ser llevada a cabo por personas de diferentes colectivos, profesor y alumno, padre/madre y un profesor...etc. elegidas por el sistema.

Establecen como conveniente, además, la formación conjunta de todos los sectores de la comunidad educativa, con el fin de la mejora de la Convivencia Escolar, apostando por un sistema de resolución de conflictos no violento, basado en el diálogo y la colaboración. Considera que estos dos últimos elementos (diálogo y colaboración) deben constituirse como parte de los principios del Proyecto Educativo del centro. Vinyamata (2003), citado en De Prada y López 2008, afirma que incluso en los propios procesos de mediación, la flexibilidad y la complementariedad de metodología pueden ser necesarias:

Los diversos métodos no pueden considerarse incompatibles, sino que más bien acaban resultando complementarios. El interés del mediador por prestar una ayuda eficaz, le conducirá a conciliar métodos, flexibilizando el proceso mediador y alejándolo de posturas que intenten demostrar la superioridad de una metodología u otra. Cada caso, cada situación, nos llevará a la utilización de un método u otro, con el fin último de ayudar a quien lo ha solicitado (p.110).

Cualquier miembro de la comunidad educativa, puede desempeñar las funciones de mediación, atendiendo a una serie de requisitos: aceptación del cargo; características y habilidades personales; madurez; cargo o estatus desempeñado. Además de estas, una adecuada formación en mediación. Siguiendo a Crespo (2003) entre otras actuaciones, el mediador escolar puede llevar a cabo las siguientes funciones:

- Ayudar en gestión de los conflictos surgidos entre los diferentes actores en la escuela. Podría atender situaciones conflictivas directamente, y facilitar a través de la formación y supervisión, herramientas y la capacitación necesaria para que todos los miembros de la comunidad educativa puedan abordar de manera constructiva las disputas.
- Colaborar en los procesos de cambio y mejora a través de la dinamización de espacios de discusión, reflexión y toma de decisiones, siempre desde la metodología de la mediación. La mediación, favorece la comunicación, el dialogo, la empatía, a través de la toma de decisiones participativas y consensuadas.
- Fomentar la vinculación del centro con otros agentes, tales como, familias, asociaciones, ayuntamientos...al proceso educativo. La escuela no puede ser un espacio independiente a la sociedad en la que se encuentra, por cuestiones de adaptación de la función pedagógica a las experiencias vitales del alumnado y porque las instituciones externas, cuentan con recursos profesionales, metodológicos y de programas, que pueden contribuir a la consecución de los objetivos del centro educativo. El mediador, puede ser la persona que tienda el puente entre el centro y otras organizaciones, facilitando el acceso al conocimiento y recursos, promoviendo la participación en las actividades del centro, recogiendo las necesidades del alumnado que pudieran ser atendidas por entidades externas al centro; promoviendo la creación de programas adaptados a la sociedad actual.
- Potenciar la participación de todos los miembros de la comunidad educativa: alumnado, profesoras, familias, orientadores... et. Para llevar a cabo la participación, es imprescindible la voluntad y la iniciativa, pero también un espacio destinado a ello.
- Favorecer la convivencia dentro del centro con respecto a las familias: Según refiere Crespo (2003), la importancia que tiene la participación de las familias del alumnado es indiscutible, ya sea en la escuela directamente a través de consejos

escolares y AMPAS, como en el proceso formativo de sus hijos. El mediador, puede fomentar esta participación. Se tiende a pensar que los padres del alumnado no se involucran, ya sea por cuestiones de voluntad, por motivos de carácter laboral, de organización familiar, o porque no se sienten acogidos por el centro. Pero en muchas ocasiones, esta escasa o nula participación se debe a una falta de información. El mediador, puede potenciar la implicación de todos los agentes educativos y su reconocimiento, a través de espacios que fomenten la participación, adaptando las características e intereses de las familias.

- Favorecer la convivencia dentro del centro con respecto al profesorado: En colaboración con los tutores y equipos de orientación, el mediador, podría promover diferentes acciones de sensibilización hacia una cultura de paz y resolución constructiva de conflictos. El mediador, puede apoyarles a superar las barreras de la comunicación con familias y alumnado.
- Favorecer la convivencia dentro del centro con respecto al alumnado: Llevar a cabo de manera conjunta, la resolución de conflictos que surgen por diversos motivos, limitando su función al acompañamiento, guía y orientación en el proceso. Además, puede llevar a cabo actividades de sensibilización ante el bullying, intolerancia a la interculturalidad...
- Favorecer la convivencia dentro del centro con respecto al centro: En las reuniones del claustro, el mediador puede intervenir en la elaboración de los proyectos educativos de centro, en la planificación de actividades, reuniones del Ampa... etc., manteniéndose siempre como un invitado neutral e imparcial, facilitando que todos y cada uno de los implicados vivan los procesos como propios, logrando sus propias soluciones. Otra función importante del mediador, sería facilitar la adaptación de las instituciones educativas a los cambios producidos en las estructuras económicas, políticas, sociales y familiares, mediante la recogida y sistematización de problemáticas y propuestas de solución, para su posterior comunicación a la dirección del centro y o responsables competentes.

Siguiendo a Lungman (1998) esto implica que los conflictos que se originan en la escuela, en los que están involucrados cualquiera de los agentes que forman la comunidad educativa, pueden ser resueltos por el mediador. Con respecto a los alumnos mediadores, se establece, que pueden ser agentes mediadores eficaces, y llevar a cabo una mediación

beneficiosa, cuando se trate de una mediación paritaria. La mediación paritaria, es la mediación escolar, que realizan los alumnos que han sido previamente entrenados en técnicas de mediación para resolver los conflictos que surgen en la escuela. Los cuerpos de mediación, formados por alumnos entrenados en la práctica de mediación, resuelven casos de peleas, provocados por burlas, amenazas, incluso miradas percibidas como hostiles. Los niños, se entienden mejor con otros niños, confían en ellos, comparten lenguaje y preocupaciones. La instalación de este sistema, fortalece la formación cívica del alumnado, y les aporta experiencia para resolver sus conflictos. En países como Canadá, Francia y Estados Unidos, los colegios y universidades, forman a su alumnado, profesorado y directivos, en la resolución de conflictos no violenta. Costa Rica ha sido el primer país en incluir la implantación de programas de formación en mediación como obligatorio a través de una ley, dentro del currículo escolar.

Antes de comenzar a exponer las fases del proceso de mediación, se debe considerar la posibilidad, de que, durante la mediación, puede ocurrir que alguna de las partes decida abandonar el proceso, no cumpla las normas...etc. Una vez aclarado esto, Torrego (2005) propone las siguientes fases para un proceso de mediación en las instituciones educativas:

- **Premediación:** Se trata de una fase previa a la mediación. En ella se crean las condiciones necesarias para facilitar que cualquier miembro de la comunidad educativa pueda acceder a la mediación. Se explica brevemente en qué consiste el proceso de mediación y se pide a los implicados que cuenten, por separado, su versión de la situación a resolver. Con esta información inicial se determina si la mediación es un recurso válido y adecuado para el caso concreto que nos ocupa. Además, se comprueba si son necesarias algunas otras actuaciones antes de dar comienzo al proceso, si las partes muestran interés en llegar a soluciones y si la elección del mediador o mediadores es adecuada.
- **Presentación y reglas del juego:** Consiste en explicar cómo va a ser el proceso, con el objetivo de que esta información provoque confianza en el proceso por parte de los implicados. Para ello se realizan las presentaciones pertinentes, se explica qué es la mediación y qué objetivos persigue, así como la necesidad de sinceridad, honestidad y confidencialidad por parte de todos los implicados. Antes de comenzar es necesario aceptar aspectos como no interrumpirse y no utilizar palabras malsonantes, ni lenguaje ofensivo.

- Cuéntame: En esta fase las partes explican su versión del conflicto, manifestando si lo desean, sus sentimientos y emociones. Para lograrlo los mediadores escucharán atentamente todo lo que las partes cuenten sin entrar en interrogatorios ni decidir lo que es verdad o mentira. Mediante un ambiente positivo, prestando atención tanto a los contenidos como a la propia relación de los implicados, se irá descubriendo el verdadero problema del conflicto, dando menor importancia a matices personales.
- Aclarar el problema: Un buen trabajo en la fase anterior permite la identificación del verdadero problema del conflicto y aceptación del mismo por ambas partes. Una vez consensuada la versión del conflicto, los mediadores deben contar con la conformidad de las partes sobre los temas necesarios que se deben trabajar para avanzar hacia una posible solución. Es necesario manejar las diferentes posiciones presentes en la mediación y reconducirlas en relación a intereses comunes.
- Proponer soluciones: En este punto se trata de proponer alternativas que conduzcan a la solución del conflicto. Para ello se debe permitir cualquier opción, desde la espontaneidad y la creatividad, explorando lo que ofrece cada una de las partes y lo que pide a la otra. Es necesario valorar todas las alternativas, quedándose con las que tienen la conformidad y aceptación por ambas partes.
- Llegar a un acuerdo: De entre las posibles soluciones, es necesario valorar sus ventajas e inconvenientes y llegar a un acuerdo. Para ello hay que dar respuesta a quién hace qué, cómo, cuándo y dónde. Por tanto, hay que definir de una manera clara en qué va a consistir el acuerdo, redactarlo por escrito y hacer entrega de un ejemplar a cada una de las partes. Al finalizar este punto los mediadores agradecerán a todos los participantes su colaboración.

Uranga (1998), analizando las valoraciones realizadas por los centros escolares con experiencia en mediación, señala positivamente los siguientes aspectos:

- La participación de los adultos se reduce puesto que en muchos casos los mediadores son alumnos.
- Fortalece la capacidad cooperativa y creativa debido a la búsqueda de soluciones de forma conjunta.

- Se incrementa la capacidad para la resolución de conflictos de una forma no violenta.
- Potencia el desarrollo de actitudes que permiten ponerse en la posición del otro.
- Mejoran los recursos relacionados con el diálogo y las habilidades de comunicación interpersonal.
- Aumenta la capacidad de escucha activa.
- Se reduce el tiempo empleado para dar respuesta a la situación problemática.
- Disminuye el número de alumnos expulsados.
- El ambiente del centro es más tranquilo y menos violento, lo que hace que aumente el rendimiento académico.

La gestión del conflicto, a través de la mediación, supone mejoras en los recursos personales de las partes, así como el fomento y la potenciación de un ambiente tranquilo y relajado en el centro. Según Sánchez (2014), la mediación escolar implica una transformación interior y sentimiento de bienestar, el cerebro guarda memoria y por tanto impulsara la repetición de actitudes y actuaciones que le han generado previamente satisfacción. Alumnos que acuden a solicitar la mediación en los centros, es porque desean resolver sus conflictos a través del alcance de acuerdos, sin necesidad de pelear, discutir o recurrir a la violencia. El cambio de actitudes confrontativas que implican las agresiones hacia actitudes de colaboración y compromiso, les generan sentimientos de bienestar y de seguridad. Es desde la educación desde donde se puede erradicar la violencia, los estilos comunicativos agresivos, las relaciones basadas en dominio y sumisión; es desde donde podemos generar los cambios necesarios en la cultura social.

4.4. Convivencia escolar

La convivencia, tal y como establece Grande (2010) es uno de los aspectos más importantes en la relación humana. Convivencia y conflicto van ligados, y los centros educativos no escapan de este fenómeno, a pesar de que la mayor parte de las prácticas educativas están destinadas a favorecer una buena convivencia escolar. Banz (2008) afirma que la convivencia, atiende a la interacción entre los diversos estamentos que conforman la comunidad educativa, de lo cual se deriva, la responsabilidad de todos y cada uno de los

miembros que la componen; es fruto de todas las interrelaciones que emergen en una comunidad escolar, independientemente del rol que desempeñen. La convivencia está ligada a modificaciones y cambios continuos, según varíen las interrelaciones de los sujetos en el tiempo. La forma de convivir y su calidad, se construyen a través de la interacción permanente entre sus miembros basada en el respeto, diálogo, participaciones, actividades, objetivos... etc. La convivencia varía de unos centros escolares a otros, atendiendo a las características particulares de sus miembros, las interrelaciones entre ellos, y la forma en que se gestione. La convivencia es vista como un recurso educativo desde el cual trabajar para producir aprendizajes. La manera de convivir se aprende desde el espacio en el que se comparte tiempo con otros, y se enseña conviviendo. Acosta 2003, (citado en Grande 2010) afirma que la convivencia se basa en el equilibrio entre los miembros de un grupo que comparten metas y normas. La gravedad de los conflictos existentes en las etapas de secundaria, ha hecho consciente al equipo docente, de abordar la educación del alumnado para intervenir en la regulación de los conflictos, así como la implicación necesaria de las familias para que colaboren en las problemáticas asociadas con la educación. La implicación de la comunidad, es uno de los aspectos más relevantes para garantizar el éxito de los proyectos; los equipos directivos son los que favorecen y garantizan el trabajo sistemático, la estructura organizativa y material imprescindible para el desarrollo de un proyecto, con la ayuda de personas, organismos e instituciones que gracias a su apoyo y asesoramiento, fortalecen y facilitan su tarea, entre los que podemos destacar, el departamento de orientación, inspección educativa, gabinete de asesoramiento para la convivencia...etc. Es importante, además, resaltar la idea por parte del profesorado, sobre la escasa participación de las familias en la vida escolar, cuya participación va disminuyendo aún más, en edades avanzadas del alumnado; es importante también, tener en cuenta que, para que el alumnado se implique y participe depende de las estructuras formales que lo permitan, así como de las oportunidades que se le ofrezcan de participación.

A continuación, se hace referencia al Plan estratégico de Convivencia Escolar. al Observatorio de la Convivencia, al plan de convivencia de centro y al plan de acción tutorial.

4.4.1. Plan estratégico de Convivencia Escolar (2017)

El Plan Estratégico de Convivencia Escolar (2017) nace con la finalidad de servir de herramienta para posibilitar la coordinación institucional necesaria para que los centros educativos garanticen el éxito escolar, facilitando la acción educativa y el acceso a la formación e información de calidad, de toda comunidad educativa; implementar modelos de desarrollo de la competencia social y ciudadana, a través de actuaciones educativas que garanticen el éxito escolar y el de su convivencia; apoyar y potenciar la autonomía de los centros, y su apertura al entorno y a la colaboración con otras entidades; y a contribuir, a la construcción de una sociedad más justa e igualitaria de manera conjunta, a través de la mejora de la convivencia escolar. Los principios en los que se fundamenta el plan son: Rigor científico y fomento de la investigación en contextos escolares; Participación, diálogo y consenso dentro de la comunidad educativa; Gobernanza; Carácter preventivo; Solidaridad y transformación social; Comunicación y difusión; Y planificación, seguimiento y evaluación. En definitiva, es una acción que contribuye a la mejora de la convivencia escolar, mediante las aportaciones de todas las estructuras del sistema educativo español. Se diseña para tener una duración de 5 años, con la finalidad de ir ajustándolo en relación a las aportaciones de todas las instituciones, entidades y agentes implicados en la educación. Se articula en torno a ocho líneas de actuación, cada una de ellas, recoger los objetivos y medidas fundamentales con la finalidad de permitir un desarrollo lógico y ordenado en cuanto a la consecución de los mismo, facilitando a su vez, la implicación constante de toda la estructura que compone el sistema educativo. El plan estratégico de convivencia escolar, se propone los siguientes objetivos fundamentales:

1. Asegurar la inclusión de todo el alumnado en los centros educativos.
2. Ampliar y fortalecer la participación de las familias y la comunidad en la escuela.
3. Desarrollar procesos integrales de educación de los sentimientos y las emociones de manera transversal a la adquisición de aprendizajes académicos.
4. Asegurar la incorporación de las temáticas relacionadas con la convivencia escolar en la formación inicial y permanente del profesorado.

5. Asegurar el trabajo de prevención de la violencia desde la primera infancia.
6. Desarrollar actuaciones de socialización preventiva de la violencia de género.
7. Garantizar que la mejora de la convivencia se traslade a los espacios de socialización asociados a las TIC

Las líneas de actuación son las siguientes:

1. Observación y seguimiento de la convivencia en los centros educativos.
2. Desarrollo de políticas educativas para la mejora de la convivencia.
3. Incorporación de Actuaciones Educativas de Éxito y prácticas basadas en criterios científicos para la mejora de la convivencia escolar.
4. Formación del profesorado y otros agentes de la comunidad educativa.
5. Coordinación y cooperación entre administraciones, entidades e instituciones.
6. Prevención y control de incidentes violentos en los centros educativos y apoyo a las víctimas de violencia y acoso.
7. Comunicación, intercambio y difusión de información y conocimiento sobre el impacto de la convivencia escolar en la educación
8. Investigación educativa y social en convivencia escolar.

El plan estratégico de convivencia escolar, tiene en cuenta los siete ejes, que se desarrollarán desde la perspectiva comunitaria:

1. Educación inclusiva.
2. Participación de la comunidad educativa.
3. Aprendizaje y convivencia.
4. Educación en los sentimientos y en la amistad.
5. Socialización preventiva de la violencia de género.
6. Prevención de la violencia desde la primera infancia.
7. Atención y cuidado del uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Para el propósito del presente trabajo, se considera fundamental, la consideración del segundo eje, referente a la participación de la comunidad educativa, en el que se establece:

Comunidad educativa, son todos aquellos agentes que interaccionan en el marco del centro educativo en los procesos de aprendizaje de los estudiantes, incluidos, familias, el resto de los iguales, profesionales que trabajan en el centro, administración educativa y local...etc. Documentos internacionales, señalan desde hace décadas, la importancia que tienen, la participación de las familias en los centros, en lo que respecta a la inclusión y especialmente para la mejora educativa; y la identificación de formas concretas de participación, siendo una de estas la participación decisiva. Según el proyecto INCLUD-ED: Strategies for inclusion and social cohesion in Europe from education (FP6, 2006-2011), uno de los proyectos con más recursos económicos y de mayor rango científico en materia de educación escolar dentro de los Programas Marco de la Investigación de la Unión Europea, la participación decisiva, implica el desarrollo de procesos de deliberación acerca de las normas que rigen la convivencia escolar, denominado, modelo dialógico de resolución de conflictos. Consiguen, una mayor legitimidad del marco normativo, y la responsabilidad compartida de su cumplimiento, por parte de toda la comunidad. La comunidad participa en la identificación y decisión de la norma que evitaría gran parte de los conflictos que afectan a la convivencia del centro. Estos procesos recogen las preocupaciones del profesorado, alumnado, familiar y otras personas del entorno, favoreciendo la implicación activa de todos, asegurando que el alumnado recibe los mismos mensajes desde los diferentes espacios de socialización que conforman su vida cotidiana. El proyecto INCLUD-ED, ha clasificado la participación de las familias, de cinco formas:

- Informativa: las familias son informadas de las decisiones tomadas por el centro.
- Consultiva: las familias, forman parte de los órganos estatutarios del centro, su participación es limitada sobre aspectos relacionados el aprendizaje del alumnado.
- Decisiva: la comunidad educativa, participa en las decisiones relativas al centro, en colaboración con maestros y otros miembros de la comunidad. Estos espacios, aseguran a la escuela una enseñanza de calidad.
- Evaluativa: las familias se implican en los procesos de evaluación de la escuela y del alumnado.
- Educativa: Las familias y toda la comunidad en conjunto, participan en el aprendizaje del alumnado y en el suyo propio, a través de la formación de familiares.

De entre estos tipos de participación familiar, el decisorio, evaluativo y educativo han sido los más idóneos.

4.4.2. El observatorio de la convivencia

Viana (2012), lo define como, el órgano adecuado para incluir entre sus funciones, aquellas relacionadas con la mediación escolar. Creado en 2007, por el Real Decreto 275/2007, de 23 de febrero, por el que se crea el Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar; con la finalidad de recabar toda la información de la que dispongan las instituciones públicas y privadas, implicadas en la mejora del clima escolar en los centros educativos, con el objetivo de analizar situaciones, realizar diagnósticos y proponer medida que favorezcan la convivencia escolar. Es un órgano consultivo adscrito al ministerio de Educación y Ciencia a través de la Secretaría General de Educación. Tal órgano es presidido por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Lo integran el Ministerio de Justicia, el Ministerio de Interior, el Instituto de la Juventud, la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas, la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, la Secretaría General de Inmigración y Emigración, los Defensores del Pueblo estatal y autonómicos, las comunidades autónomas, la delegación del Gobierno para la Violencia de Género, la Federación Española de Municipios y Provincias, los titulares y organizaciones empresariales de la enseñanza privada, los sindicatos docentes, y representantes de asociaciones de padres y madres, y de alumnos y alumnas. Entre sus funciones, podemos destacar la elaboración de informes/estudios/diagnósticos en materia de convivencia escolar; proponer medidas que ayuden a elaborar políticas estatales; fomentar las actuaciones que faciliten la mejora del clima escolar y la convivencia. Entre otras funciones se encuentra, formular propuestas de actuación con la finalidad de mejorar la convivencia en los centros educativos y la consecución de los fines previstos en la LOE relativos a la educación en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, así como en la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos (art. 2.f). Es aquí donde entendemos implícita la función de la mediación escolar pero no se hace

referencia expresa a la misma en todo el Real Decreto de creación. Siguiendo a Rivas (2011), “Como características generales cabría atribuirles la coordinación, la consulta, el análisis y la evaluación del estado de la convivencia escolar, para desde este conocimiento fomentar su mejora, organizar actividades preventivas o de difusión de buenas prácticas y publicar documentos e instrumentos que contribuyan tanto a la comprensión general de todos los fenómenos asociados a la convivencia escolar, como a las aplicaciones y soluciones prácticas en las aulas.” (p.151). La mayoría de las Administraciones educativas autonómicas cuentan con un observatorio de la convivencia escolar u órgano similar. Son, al igual que el Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar, órganos consultivos que recaban información, emiten informes, realizan recomendaciones y propuestas de actuación y, en ocasiones, desarrollan actuaciones en las comunidades educativas. Con respecto a Castilla y León: El Observatorio para la Convivencia Escolar en Castilla y León se creó por el Decreto 8/2006, de 16 de febrero como órgano colegiado de carácter consultivo y de apoyo a toda la comunidad educativa en lo referente a la convivencia escolar de los centros docentes de la Comunidad de Castilla y León (art. 1.1). Entre sus funciones destacamos, impulsar planes de formación para la comunidad educativa sobre el fomento de la convivencia y la intervención en los conflictos (art. 3.c) y la de orientar y apoyar a la comunidad educativa en la resolución de situaciones de conflictividad escolar (art. 3.e), pero tampoco existe referencia expresa alguna a la mediación.

4.4.3 El plan de convivencia de centro

Según el Informe del consejo escolar del Estado 2020, se define el plan de convivencia de centro como, el documento que recoge las medidas necesarias que articula el propio centro, para fortalecer la convivencia en el mismo, mejorando el clima de las relaciones entre los diferentes miembros de la comunidad educativa; fomentando la prevención y resolución pacífica de conflictos, en todos los ámbitos de la vida. El plan de convivencia, es definido en el R.A.E, como:

Documento en el que se articulan la convivencia escolar y las líneas generales del modelo de convivencia que se pretende implantar, los

objetivos específicos que hace falta alcanzar, las normas que la regulan y las actuaciones que se deben realizar en este ámbito para la consecución de los objetivos proyectados.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece que todos los centros deberían elaborar un plan de convivencia, y su normativa, debe ser desarrollada por las CC.AA. y facilitada a los centros educativos, otorgándoles la facultad de elaborar sus propias normas de organización y funcionamiento. El Decreto 51/2007, de 17 de mayo, por el que se regulan los derechos y deberes de los alumnos y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, y se establecen las normas de convivencia y disciplina en los centros educativos de Castilla y León; establece en su artículo 23 que en los centros públicos que imparten enseñanzas completas de educación infantil y primaria, educación secundaria obligatoria, bachillerato o formación profesional, el director designará, entre los miembros del claustro un coordinador de convivencia, el cual colaborará con el jefe de estudios en lo que respecta a la coordinación de las actividades previstas para la consecución de los objetivos del plan de convivencia. En los centros privados concertados se procede a la elección del coordinador de convivencia de la misma manera. Atendiendo al fichero disponible sobre el coordinador de convivencia, en el portal de educación de la junta de Castilla y León, en el apartado de convivencia, el coordinador de convivencia de centro, es un profesor que desarrolla la función de coordinar y dinamizar la realización de las actividades previstas para la consecución de los objetivos establecido en el Plan de Convivencia del centro. Entre las funciones que realiza el coordinador de convivencia, podemos destacar:

1. Coordinar junto con el Jefe de Estudios, en el desarrollo del Plan de Convivencia del centro, detectando los factores de riesgo y analizando las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa; así como participar en su seguimiento y evaluación con la finalidad de mejorar el clima escolar.

2. Participar en la elaboración y aplicación del Plan de Acción Tutorial, en coordinación con el Departamento de Orientación, en lo referido al desarrollo de la competencia social del alumnado y la prevención y resolución de conflictos entre iguales.

3. Participar en las actuaciones de mediación, como modelo para la resolución de conflictos en el centro escolar, en colaboración con el jefe de estudios y el tutor, y según lo que se especifique en el Reglamento de Régimen Interior del centro.

4. Participar en la comunicación y coordinación de las actuaciones de apoyo individual o colectivo, según el procedimiento establecido en el centro, y promover la cooperación educativa entre el profesorado y las familias, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Convivencia del centro.

5. Coordinar a los alumnos que pudieran desempeñar acciones de mediación entre iguales.

6. Aquellas otras que aparezcan en el Plan de Convivencia del Centro o que le sean encomendadas por el equipo directivo del centro encaminadas a favorecer la convivencia escolar.

Siguiendo a Torrego y Martínez (2014), los planes de convivencia parten de los principios y valores del centro educativo, así como del análisis del estado de la convivencia en el mismo. Se concreta en:

Normas de convivencia:

- Diferente rango de las normas
- Elaboración de normas y consecuencias
- Difusión y asunción de las normas y consecuencias
- Gestión de las sanciones
- Normas actuales

Estructuras para la mejora de la convivencia:

- Tutorías
- Equipo de Mediación y Mejora de la convivencia.
- Alumnado ayudante
- Departamento de Orientación
- Equipo directivo
- Comisión de Convivencia del Consejo Escolar

- Acciones de formación

Aspectos curriculares

- Aprendizaje cooperativo
- Grupos Interactivos
- Actividades extraescolares y complementarias.
- Currículo inclusivo

Aspectos organizativos

- Agrupaciones del alumnado
- Canales de comunicación
- Plan de Acogida
- Plan de prevención y tratamiento del acoso y la violencia escolar
- Apoyos externos

4.4.4 El plan de acción tutorial (PAT)

En los objetivos a lograr dentro del proyecto educativo se mencionan una vez más, la necesidad de la participación de toda la comunidad educativa, en la que se incluyen las en su elaboración. Según Liera, et al, (2015), la acción tutorial es entendida como la labor pedagógica encaminada a la tutela, acompañamiento y seguimiento del alumnado con el objetivo de que su proceso educativo se desarrolle en condiciones idóneas. La acción tutorial, forma parte de la acción educativa, y es inseparable del proceso enseñanza-aprendizaje; la tutoría es concebida como un recurso educativo al servicio del aprendizaje, de lo cual, se extrae que el Plan de Acción Tutorial trate de ser coherente con los principios y criterios educativos establecidos en el modelo educativo. Establecen los siguientes objetivos (p.10):

- 1.- Orientar a nuestros estudiantes para que fortalezcan los procesos de madurez personal, del desarrollo de la personalidad, identidad, sistema de valores y de toma de decisiones respecto al futuro académico y profesional.

2.- Contribuir al carácter integral de los estudiantes universitarios en su proyecto de vida favoreciendo el desarrollo de todos los aspectos de la persona: cognitivos, afectivos y sociales.

3.- Promover mayor comunicación entre profesores y estudiantes para generar alternativas de atención que incidan en su formación académica y humana y alcancen los objetivos del proceso educativo

4.- Prevenir las dificultades en el aprendizaje, anticipándose a ellas y evitando, en lo posible, fenómenos indeseables como los del abandono, el fracaso o la inadaptación escolar.

5.- Informar y orientar acerca de apoyos y beneficios que los tutorados pueden obtener de las diversas instancias universitarias.

Tras la revisión de los PAT, es preciso resaltar su importancia respecto a los objetivos que pretenden contribuir a una adecuada relación entre los diferentes integrantes de la comunidad educativa, implicándolos, comprometiéndolos y haciendo partícipes a los padres y madres en los procesos educativos, fomentando actitudes positivas en sus hijos e hijas. Según Moreno (2010), es donde se organiza y sistematiza la Acción Tutorial, es un documento que pertenece al proyecto de centro, en el cual están recogidos los objetivos de la Acción Tutorial, funciones de los miembros del centro y los programas y actividades tutoriales. Está orientado a fomentar una mayor relación familia-escuela, entre otras. Se deben estrechar los vínculos entre la familia- profesorado y alumnado con la finalidad de mejorar la calidad de la enseñanza. Se debe elaborar con la participación de toda la comunidad educativa, y deben incluir ciertos aspectos, sobre los cuales destacaremos las funciones de los equipos de orientación educativa o del departamento de orientación, las funciones específicas del orientador, ámbitos de actuación... etc.

5. CONTEXTO SITUACIONAL

En este apartado, se expondrán los datos relevantes respecto al origen de la inclusión de la mediación escolar en la legislación de las diferentes comunidades autónomas que integran España, los aspectos de la convivencia escolar contemplados en las legislaciones de las CCAA, el marco legal referente al ámbito educativo a nivel estatal, así como el referente a la convivencia y la mediación escolar en Castilla y León.

5.1. Inclusión de la mediación escolar en la legislación

Desde el año 2000 las diferentes Comunidades Autónomas, han ido incluyendo la mediación escolar, las normas al respecto han sido modificadas y /o ampliadas con posterioridad. Según Viana (2019) el respaldo normativo por parte de las diferentes comunidades autónomas sobre mediación escolar en España ha sido el expuesto a continuación:

Año 2003

Cataluña, se convierte en la primera Comunidad que incluye la mediación escolar, expresando sus normas a través de la Ley 21/2003, de 4 julio, de fomento de paz. Establece que en el ámbito de la enseñanza y la educación por la paz deben promover la formación de personas que deseen realizar tareas de prevención de conflictos, construcción de la paz y de mediación y resolución (art. 5.e)

Año 2007

Andalucía, Decreto 19/2007, de 23 de enero, por el que se adoptan medidas para la promoción de la Cultura de Paz y la Mejora de la Convivencia en los centros educativos sostenidos con fondos públicos. Realiza una expresa y decidida inclusión y regulación de la mediación escolar. Extremadura, Decreto 50/2007, de 20 de marzo, por el que se establecen los derechos y deberes del alumnado y normas de convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos de la comunidad autónoma de Extremadura. Se realiza una regulación peculiar de la mediación. Se establece, el procedimiento conciliado y es aquí donde se cita la mediación y donde se atribuyen funciones de mediación

únicamente al director o directora y a los miembros de la comunidad educativa que nombre, en su caso, el Consejo Escolar del centro. Castilla y León, Decreto 51/2007, de 17 de mayo, por el que se regulan los derechos y deberes de los alumnos y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, se establecen las normas de convivencia y disciplina en los centros educativos de Castilla y León. Se contemplan dos tipos de actuaciones para la corrección de conductas contrarias a la convivencia, las actuaciones inmediatas y las actuaciones posteriores entre las que incluye la mediación. La finalidad de la mediación es la reconciliación entre las partes y la reparación del daño causado si lo hubiere. Asturias, Decreto 249/2007, de 26 de septiembre, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado y normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos del Principado de Asturias. Realiza una apuesta clara por la mediación como proceso de carácter educativo para resolver determinados conflictos de convivencia. Solo establece dos límites a su uso; determinadas conductas establecidas expresamente en las que concurra, además, grave violencia o intimidación, y el uso reiterado de procesos de mediación por el mismo alumno o alumna durante el mismo curso escolar.

Año 2008

Castilla la Mancha, Decreto 3/2008, de 8 de enero, de la Convivencia Escolar en Castilla-La Mancha. Regula de forma detallada la mediación escolar y la contempla como un medio para agilizar la resolución de los conflictos a través del consenso y la negociación y como una herramienta de crecimiento educativo, animando a los centros docentes a que, en el uso de su autonomía, definan sus propias estructuras de mediación. Comunidad Valenciana, Decreto 39/2008, de 4 de abril, del Consell, sobre la convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos y sobre los derechos y deberes del alumnado, padres, madres, tutores o tutoras, profesorado y personal de administración y servicios. Incorpora la mediación escolar de forma expresa pero no realiza una regulación detallada de la misma.

Año 2009

La Rioja, Decreto 4/2009, de 23 de enero, por el que se regula la convivencia en los centros docentes y se establecen los derechos y deberes de sus miembros. Los centros podrán incluir la mediación escolar en sus planes de convivencia. Esta norma no regula de forma detallada la mediación, pero se refiere a ella de forma expresa, estableciendo

que podrá incluirse en los Planes de Convivencia de los centros; entre las funciones de la persona que ejerza la dirección del centro está la de garantizar la mediación en la resolución de conflictos; permite su uso en caso de conductas contrarias a la convivencia o gravemente perjudiciales para la misma. Cantabria, Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria. Apuesta claramente por el uso de la mediación al reconocer que la convivencia se basa en la práctica de la mediación como proceso educativo para el tratamiento de los conflictos y al realizar una regulación detallada de la misma.

Año 2010

Navarra, Decreto Foral 47/2010, de 23 de agosto, de derechos y deberes del alumnado y de la convivencia en los centros educativos no universitarios públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra. Declara que se utilizará la mediación siempre que sea posible, que el alumnado tiene derecho a usarla y que el centro tiene la obligación de ofrecerla. Baleares, Decreto 121/2010, por el que se establecen los derechos y los deberes de los alumnos y las normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos de las Illes Balears. Dedicar un título entero de la norma (Título IV; arts. 34 a 42) a realizar una regulación detallada de la mediación y de la negociación de los acuerdos educativos como estrategias de prevención y de gestión positiva de los conflictos.

Año 2011

Aragón, Decreto 73/2011, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la Carta de derechos y deberes de los miembros de la comunidad educativa y las bases de las normas de convivencia en los centros educativos no universitarios de la Comunidad de Aragón. Regula la mediación escolar como una forma de gestión de los conflictos sean estos derivados o no de conductas contrarias a las normas de convivencia. Canarias, Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias. Regula detalladamente la mediación y realiza una defensa clara del uso de procesos de mediación formal en los centros educativos. Aprueba, además, la Orden de 27 de junio de 2014, de la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad, por la que se regula la gestión del conflicto

de convivencia por el procedimiento de mediación en los centros educativos de enseñanza no universitaria de la Comunidad Autónoma de Canarias, dedicada a regular la mediación escolar. Galicia, Ley 4/2011, de 30 de junio, de convivencia y participación de la comunidad educativa. Establece que los planes de convivencia de los centros deberán incorporar la mediación escolar y estableciendo también que la mediación podrá utilizarse en casos de acoso escolar.

Año 2016

Murcia, Decreto 16/2016, de 9 de marzo, por el que se establecen las normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos. Incluye expresamente la mediación y establece la relación que guarda la misma con el reglamento de régimen interno, dentro de los procedimientos preventivos y de resolución pacífica de conflictos.

Tabla 1: Elaboración propia. Cronología del inicio del respaldo normativo a la mediación escolar en España.

AÑO	COMUNIDAD AUTONOMA	NORMATIVA REFERENTE A LA MEDIACION ESCOLAR
2003	CATALUÑA	Ley 21/2003, de 4 julio, de fomento de paz.
2007	ANDALUCIA	Decreto 19/2007, de 23 de enero, por el que se adoptan medidas para la promoción de la Cultura de Paz y la Mejora de la Convivencia en los centros educativos sostenidos con fondos públicos.
	EXTREMADURA	Decreto 50/2007, de 20 de marzo, por el que se establecen los derechos y deberes del alumnado y normas de convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos de la comunidad autónoma de Extremadura.

2007	CASTILLA Y LEÓN	Decreto 51/2007, de 17 de mayo, por el que se regulan los derechos y deberes de los alumnos y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, se establecen las normas de convivencia y disciplina en los centros educativos de Castilla y León.
	ASTURIAS	Decreto 249/2007, de 26 de septiembre, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado y normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos del Principado de Asturias.
2008	CASTILLA-LA MANCHA	Decreto 3/2008, de 8 de enero, de la Convivencia Escolar en Castilla-La Mancha.
	COMUNIDAD VALENCIANA	Decreto 39/2008, de 4 de abril, del Consell, sobre la convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos y sobre los derechos y deberes del alumnado, padres, madres, tutores o tutoras, profesorado y personal de administración y servicios.
2009	LA RIOJA	Decreto 4/2009, de 23 de enero, por el que se regula la convivencia en los centros docentes y se establecen los derechos y deberes de sus miembros.
	CANTABRIA	Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

2010	NAVARRA	Decreto Foral 47/2010, de 23 de agosto, de derechos y deberes del alumnado y de la convivencia en los centros educativos no universitarios públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra.
	BALEARES	Decreto 121/2010, por el que se establecen los derechos y los deberes de los alumnos y las normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos de las Illes Balears.
2011	ARAGÓN	Decreto 73/2011, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la Carta de derechos y deberes de los miembros de la comunidad educativa y las bases de las normas de convivencia en los centros educativos no universitarios de la Comunidad de Aragón.
	CANARIAS	Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias. Orden de 27 de junio de 2014, de la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad, por la que se regula la gestión del conflicto de convivencia por el procedimiento de mediación en los centros educativos de enseñanza no universitaria de la Comunidad Autónoma de Canarias.
	GALICIA	Ley 4/2011, de 30 de junio, de convivencia y participación de la comunidad educativa.

2016	MURCIA	Decreto 16/2016, de 9 de marzo, por el que se establecen las normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos.
-------------	--------	---

A pesar de haber sido Madrid y País Vasco dos de las tres comunidades pioneras en tener experiencias con la mediación escolar, son las únicas CCAA, que no tienen aún una regulación específica, o mención a la mediación en sus normas de convivencia. Es cierto que sí ofrecen alternativas para el asesoramiento de las comunidades educativas con las que contribuir a mejorar el clima de convivencia escolar, a través de estudios, proyectos e investigaciones, con las que prevenir y resolver los conflictos de los centros educativos. El País Vasco fue pionero en cuanto al uso de la mediación; sin embargo, aun no teniendo ninguna norma que la aborde, fue una de las primeras en citarla como opción en sus planes institucionales de convivencia; no obstante, tras la firma del Acuerdo de colaboración entre el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura y el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, sobre medidas de prevención ante conductas inadecuadas, actos violentos y maltrato entre iguales y acoso escolar (bullyin y cyberbullying), y en general en todas aquellas situaciones que puedan afectar a la convivencia dentro del ámbito escolar, en 2013, entre las medidas propuestas a los centros, se encuentra citada expresamente la mediación, pese a no ofrecer una regulación de la misma. Madrid, es otra de las comunidades autónomas que carece de una norma que respalde la mediación, o que la cite de manera expresa; en 2016 establece que los Planes de Convivencia de los centros, deben incorporar actuaciones destinadas a la resolución pacífica de los conflictos, haciendo referencia expresa a la mediación entre otras opciones, pero sin ningún detalle especial de la misma, gracias a las instrucciones de las Viceconsejerías de Educación no Universitaria, Juventud y Deporte y Organización Educativa sobre la Actuación contra el acoso escolar en los centros docentes no universitarios de la comunidad de Madrid.

Siguiendo a Mateo (2016), podemos afirmar que, gracias a la regulación de la mediación escolar, se dota a los centros escolares de legitimidad a la hora de instaurar una cultura de mediación, proporcionándoles una serie de recursos que completan la formación del profesorado y del alumnado; convirtiendo al alumnado en ciudadanos/as responsables y

reflexivos/as que cuentan con los instrumentos necesarios para abordar conflictos a lo largo de su vida. De esta manera, se aporta una nueva visión a los problemas y se educa en la búsqueda activa de soluciones equitativas e igualitarias para las partes que se encuentren en conflicto. Hace referencia a la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, resaltando la necesidad de que el profesorado instruya al alumnado en todas las etapas educativas en prevención de conflictos y resolución pacífica de los mismos; y la necesidad de fomentar la convivencia pacífica. En el artículo 127, en su apartado h.), se establece que una de las competencias del Consejo Escolar, es conocer aquellas conductas contrarias a la convivencia y aplicar medidas educativas de mediación y correctoras siempre que se ajusten a la normativa vigente. La mediación escolar aparece en el artículo 132.f dentro de las competencias del director, tal artículo en cuestión, nos dice que tenemos que asegurar la mediación como método de resolución de conflictos para fomentar la buena convivencia escolar. La LOMCE no rectifica el artículo 132. El Artículo 151. Funciones de la inspección educativa, establece en su apartado h.), que una de las funciones de la inspección educativa es orientar a los equipos directivos en lo que respecta a la adopción y seguimiento de aquellas medidas que favorezcan la convivencia, participación de la comunidad educativa y resolución de conflictos, impulsando y participando en los procesos de mediación cuando fuese necesario.

5.2. Aspectos de la convivencia contemplados en la legislación

A pesar de ser socialmente reconocida la importancia de abordar el tema de la convivencia en los centros escolares, son pocos los que cuentan con un proyecto específico de mejora de la misma. Siguiendo a Mateo (2016), las únicas atribuciones de los observatorios que están relacionadas con la mediación figuran en las legislaciones de Andalucía, Cantabria, Castilla la Mancha, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Extremadura, Galicia, Murcia y País Vasco. Canarias y La Rioja, pese a ser contemplada la mediación, no está regulada. De las 17 CCAA, solo incorporan contenidos relacionados con la mediación en el Plan de Acción tutorial: Andalucía, Canarias, Cantabria, Castilla y León y Galicia. Andalucía, Aragón, Asturias, Canarias, Cantabria, Castilla la Mancha, Comunidad Valenciana, Extremadura, La Rioja y Navarra, introducen el concepto de mediación en los planes de convivencia de sus centros educativo. Estas comunidades autónomas:

Andalucía, Baleares Canarias, Cantabria, Castilla la Mancha, Comunidad Valenciana, La Rioja y Navarra, regulan la creación de un servicio de mediación en los centros escolares.

Podemos afirmar, por tanto, que no existe órgano con atribuciones relacionadas directamente con la mediación escolar, así como ningún registro en el que podamos inscribir todas las experiencias de mediación educativa, al que podamos acudir para buscar información sobre las llevadas a cabo en los centros educativos de los diferentes territorios españoles. A modo de conclusión, apoyándonos en la información aportada por Olmedo (2016), la regulación de la mediación escolar dota a los centros escolares de legitimidad en cuanto a la instauración de una cultura de mediaciones, les proporciona, además, una serie de recursos que completan la formación del profesorado y del alumnado; convirtiendo a los alumnos/as en ciudadanos/as responsables y reflexivos/as con instrumentos para abordar conflictos a lo largo de su vida. Aportando una nueva visión a los problemas y educando en la búsqueda activa de soluciones equitativas e igualitarias para las partes que están inmersas en conflicto.

Se expone a continuación una tabla comparativa de las diferentes comunidades autónomas, la cual nos permite ver qué aspectos relevantes para el presente trabajo, son contemplados en la legislación de cada una de ellas:

Tabla 2: Algunos de los principios más importantes de cada una de las legislaciones sobre mediación en España y los Observatorios para la convivencia. El color verde, determina a las Comunidades que tienen tales aspectos contemplados; los recuadros que es tan en verde con la particularidad escrita de “sin regular”, hacen referencia a las CCAA, que contemplan los aspectos que se indican en la parte superior, pero no los tienen regulados; y por último el color rojo, hace referencia a aquellos aspectos que nos están contemplados en sus legislaciones.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	SERVICIO MEDIACIÓN	PLAN CONVIVENCIA	PAT	OBSERVATORIO DE LA CONVIVENCIA	FORMACIÓN
CATALUÑA					
ANDALUCÍA					
EXTREMADURA					
CASTILLA Y LEON					
ASTURIAS					
CASTILLA-LA MANCHA					
COMUNIDD VALENCIANA					
LA RIOJA				SIN REGULAR	
CANTABRIA					
NAVARRA					
BALERES					
ARAGÓN					
CANARIAS				SIN REGULAR	
GALICIA					
MURCIA					
PAÍS VASCO					
MADRID					

5.3. Marco legislativo

5.3.1. Legislación en el ámbito educativo

- Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación (LODE)
- Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de la paz.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa
- Real Decreto 3/2018, de 12 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 275/2007, de 23 de febrero, por el que se crea el Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar.
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de educación.

5.3.2. Marco de la Convivencia Escolar en Castilla y León

- Orden EDU/52/2005, de 26 de enero, relativa al fomento de la convivencia en los centros docentes de Castilla y León.
- Resolución de 31 de enero de 2005, de la Dirección General de Planificación y Ordenación Educativa, por la que se desarrollan determinados aspectos de la Orden EDU/52/2005, de 26 de enero, relativa al fomento de la convivencia en los centros docentes de Castilla y León.
- Resolución de 31 de enero de 2005, de la Dirección General de Formación Profesional e Innovación Educativa relativa a la planificación de las acciones formativas que contribuyan al fomento y mejora de la convivencia y a la prevención y resolución de conflictos en centros docentes de CyL.
- Instrucción de 9 de junio de 2005, para el tratamiento y comunicación de la información derivada del desarrollo de los planes de convivencia en los centros docentes de CyL.

- Instrucción de 24 de noviembre de 2005, de la Dirección General de Coordinación, inspección y programas educativos, para el tratamiento y comunicación derivada del desarrollo de los planes de convivencia en los centros docentes de CyL.
- Decreto 8/2006, de 16 de febrero, por el que se crea el Observatorio para la Convivencia Escolar de Castilla y León, modificado por el Decreto 60/2008, de 21 de agosto,
- Orden EDU/1106/2006, de 3 de julio por la que se modifica la Orden EDU/52/2005, de 26 de enero, relativa al fomento de la convivencia en los centros docentes de Castilla y León.
- Resolución de 10 de julio de 2006, de la Dirección General de Coordinación, inspección y programas educativos, por la que se impulsa la figura de coordinador de convivencia de los centros docentes de CyL.
- Instrucción de 12 de marzo de 2007, de la Dirección General de coordinación, inspección y programas educativos, para el tratamiento y comunicación de la información derivada del desarrollo de los planes de convivencia en los centros docentes de CyL.
- Instrucción de 23 de marzo de 2007, de la Dirección General de coordinación, inspección y programas educativos, sobre la supervisión de los planes de convivencia y de las funciones desempeñadas por el coordinador de convivencia en los centros docentes de CyL.
- Resolución de 7 de mayo de 2007, de la dirección general de coordinación, inspección y programas educativos, por la que se implanta la figura del coordinador de convivencia en centros docentes de CyL a partir del curso 2007/2008.
- Decreto 51/2007, de 17 de mayo, por el que se regulan los derechos y deberes de los alumnos y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, y se establecen las normas de convivencia y disciplina en los centros educativos de Castilla y León.
- Orden EDU/1921/2007, de 27 de noviembre, por la que se establecen medidas y actuaciones para la promoción y mejora de la convivencia en los centros educativos de Castilla y León.

- Decreto 23/2014, de 12 de junio, por el que se establece el marco de gobierno y autonomía de los centros docentes sostenidos con fondos públicos que impartan enseñanzas no universitarias en la Comunidad de Castilla y León.
- Informe del curso escolar 2016-2017 “La convivencia escolar en Castilla y León” de la Consejería de Educación de Castilla y León.
- Orden EDU/1070/2017, de 1 de diciembre, por la que se establece el Protocolo de actuación en agresiones al personal docente y no docente de los centros sostenidos con fondos públicos que impartan enseñanzas no universitarias de la Comunidad de Castilla y León.
- Orden EDU/1071/2017, de 1 de diciembre, por la que se establece el Protocolo específico de actuación en supuestos de posible acoso en centros docentes, sostenidos con fondos públicos que impartan enseñanzas no universitarias de la Comunidad de Castilla y León.

5.3.3. Marco de la Mediación Escolar en Castilla y León

En Castilla y León la mediación escolar queda establecida en el Decreto 51/2007, de 17 de mayo, por el que se regulan los derechos y deberes de los alumnos y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, y se establecen las normas de convivencia y disciplina en los Centros Educativos de Castilla y León, modificado recientemente por el Decreto 23/2014, de 12 de junio, por el que se establece el marco del gobierno y autonomía de los centros docentes sostenidos con fondos públicos, que impartan enseñanzas no universitarias en la Comunidad de Castilla y León. Entre los principales aspectos que incorpora esta modificación se encuentran los siguientes:

- Se actualizan algunos artículos, ajustando su contenido a la nueva normativa estatal (LOMCE), con especial atención a las competencias del consejo escolar, el director, el equipo directivo y el claustro de profesores.
- Se incorpora el reconocimiento del profesorado de los centros sostenidos con fondos públicos como autoridad pública y la protección derivada de tal reconocimiento y, derivado de lo anterior, la comunicación a la Dirección Provincial de Educación y al Ministerio Fiscal de las incidencias que puedan ser consideradas falta o delito.

- El contenido del Plan de convivencia y del Reglamento de régimen interior, como parte del Proyecto educativo del centro, incluyendo las normas de convivencia.
- La calificación de las conductas que perturban la convivencia en el centro, incorporando nueva terminología con el objetivo de precisar más la propia calificación y la intervención derivada de la misma y, en especial, la obligación para el profesorado de actuar inmediatamente con las conductas del alumnado que perturban la convivencia en el centro dada su condición de autoridad pública.
- La posibilidad de implementar los denominados “procedimientos de acuerdo abreviado”, como medida posterior de corrección con el objetivo de reducir el plazo de respuesta a la conducta perturbadora de un alumno, de forma que la inmediatez de dicha respuesta incremente el nivel de eficacia de la misma y, con ello, su carácter educativo. Con el fin de garantizar el adecuado desarrollo del procedimiento y posibles actuaciones posteriores, éste deberá estar documentado, estando garantizados, en todo caso, los derechos del alumnado y sus familias (audiencia y aceptación voluntaria).
- La ejecutividad inmediata de las medidas de corrección sobre las faltas leves, de acuerdo con lo establecido en el artículo 124 de la LOMCE, teniendo en cuenta, en los casos reglamentariamente establecidos, la preceptiva audiencia al alumno y a sus padres o tutores legales en caso de ser menor de edad.
- La expulsión temporal o definitiva del centro como medida correctora, especialmente en relación con las conductas que atenten contra la dignidad personal de otros miembros de la comunidad educativa, que tengan como origen o consecuencia una discriminación o acoso basado en el género, la orientación o identidad sexual, o un origen racial, étnico, religioso, de creencias o de discapacidad, o que se realicen contra el alumnado más vulnerable por sus características personales, sociales o educativas, tendrán la calificación de conductas gravemente.

En el capítulo IV del Decreto 51/2007 se habla de la mediación y los procesos de acuerdo reeducativo. En su sección primera, dedicada íntegramente a la mediación escolar se indica lo siguiente:

Artículo 42, Definición y objetivos:

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

Artículo 43, Aspectos básicos para su puesta en práctica:

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

- a) La mediación tiene carácter voluntario, pudiendo ofrecerse y acogerse a ella todos los alumnos del centro que lo deseen.
- b) La mediación está basada en el diálogo y la imparcialidad, y su finalidad es la reconciliación entre las personas y la reparación, en su caso, del daño causado. Asimismo, requiere de una estricta observancia de confidencialidad por todas las partes implicadas.
- c) Podrá ser mediador cualquier miembro de la comunidad educativa que lo desee, siempre y cuando haya recibido la formación adecuada para su desempeño.
- d) El mediador será designado por el centro, cuando sea éste quien haga la propuesta de iniciar la mediación y por el alumno o alumnos, cuando ellos sean los proponentes. En ambos casos, el mediador deberá contar con la aceptación de las partes afectadas.
- e) La mediación podrá llevarse a cabo con posterioridad a la ejecución de una sanción, con el objetivo de restablecer la confianza entre las personas y proporcionar nuevos elementos de respuesta en situaciones parecidas que se puedan producir.

Artículo 44, Finalización de la mediación:

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

2. Si la mediación finalizase con acuerdo de las partes, en caso de haberse iniciado un procedimiento sancionador y una vez llevados a cabo los acuerdos alcanzados, la persona mediadora lo comunicará por escrito al director del centro quien dará traslado al instructor para que proceda al archivo del expediente sancionador.
3. En caso de que la mediación finalice sin acuerdo entre las partes, o se incumplan los acuerdos alcanzados, el mediador comunicará el hecho al director para que actúe en consecuencia, según se trate de una conducta contraria a las normas de convivencia, aplicando las medidas de corrección que estime oportunas, o gravemente perjudicial para la convivencia en el centro, dando continuidad al procedimiento sancionador abierto, reanudándose el computo de plazos y la posibilidad de adopción de medidas cautelares previstas en el artículo 51 de este Decreto.
4. Cuando no se pueda llegar a un acuerdo, o no pueda llevarse a cabo una vez alcanzado, por causas ajenas al alumno infractor o por negativa expresa del alumno perjudicado, esta circunstancia deberá ser tenida en cuenta como atenuante de la responsabilidad.
5. El proceso de mediación debe finalizar con el cumplimiento de los acuerdos alcanzados, en su caso, en el plazo máximo de diez días lectivos, contados desde su inicio. Los periodos de vacaciones escolares interrumpen el plazo.

6. ESTUDIOS E INFORMES RECIENTES SOBRE EL SISTEMA EDUCATIVO Y LA CONVIVENCIA ESCOLAR

En este apartado se expone la situación del estado educativo español, recurriendo al informe 2020, así como a las principales conclusiones de algunos estudios realizados sobre la convivencia escolar, y finaliza con las últimas decisiones administrativas acordadas por el Pleno del Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar.

6.1. Informe sobre el estado del sistema educativo

El informe 2020 sobre el estado y situación del sistema educativo en el curso escolar 2018-2019, establece lo siguiente:

A. Sobre convivencia escolar:

La Constitución Española, en el artículo 27.2, establece que «la educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto a los principios democráticos de convivencia y a los derechos y libertades fundamentales». El marco estratégico para la cooperación europea en el ámbito de la educación y la formación, incluye entre sus cuatro objetivos el de «promover la equidad, la cohesión social y la ciudadanía activa». Entre sus ámbitos prioritarios para trabajar desde 2015 hasta 2020, señala: «conocimientos, capacidades y competencias pertinentes y de alta calidad, obtenidos mediante el aprendizaje permanente, centrados en los resultados de aprendizaje, a favor de la empleabilidad, la innovación, la ciudadanía activa y el bienestar; educación inclusiva, igualdad, equidad, no discriminación y promoción de las competencias cívicas». La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, incluye entre las 10 metas concernientes al Objetivo 4, referido a la educación, la de «asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la

igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura del desarrollo sostenible».(p.145)

Las principales acciones desarrolladas en España en relación con la convivencia escolar por parte de las Administraciones educativas en estos últimos años han sido:

– Participación en planes estratégicos de ámbito nacional: Plan Estratégico para la Igualdad de Oportunidades; Plan de Acción para la Igualdad de Mujeres y Hombres en la Sociedad de la Información; Plan Estratégico Nacional para la Infancia y la Adolescencia; Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social; Plan Integral de Apoyo a la Familia; Plan de Acción contra la Explotación Sexual de la Infancia y la Adolescencia; Plan Integral de Lucha contra la Trata de Seres Humanos con Fines de Explotación Sexual; Estrategia Nacional para la Inclusión de la Población Gitana.

– Coordinación entre administraciones, entidades e instituciones: El Ministerio de Educación y Formación Profesional se coordina con diversos agentes implicados en la mejora de la convivencia pacífica, inclusiva e igualitaria, tales como : el Ministerio de Defensa; el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en el Observatorio de la Infancia, Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer, Consejo Estatal del Pueblo Gitano, Pleno del Consejo Español de Drogodependencias y otras Adicciones, Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social, Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades; el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación en el Grupo de Trabajo de Género del Consejo de Cooperación al Desarrollo; el Ministerio de Empleo y Seguridad Social en el Foro para la Integración Social de los Inmigrantes y en el Observatorio Estatal del Racismo y la Xenofobia (Proyecto FRIDA); la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD); el Instituto de la Mujer y para la igualdad de Oportunidades (IMIO); la Fundación Yehudi Menuhin; el BBVA para la edición de los Premios Giner de los Ríos; el proyecto de la Acción Clave 3 en el marco del Programa Erasmus+, Active Citizenship Projects to Enhance Pupils’

Social and Civic Competence (ACT). También ha participado en reuniones de seguimiento de la Relatoría Nacional para la trata de seres humanos.

Además, se firman convenios y protocolos entre el Ministerio de Educación y Formación Profesional y diferentes entidades y administraciones públicas para impulsar medidas que contribuyen a la prevención, detección y superación de la violencia, mejorando la seguridad y la convivencia pacífica en los centros educativos: Programa Buentrato, para promocionar el buen trato y la prevención de la violencia y el maltrato mejorando la convivencia en los centros; convenio con la Fundación Yehudi Menuhin para la integración educativa y cultural de niños y jóvenes en situaciones desfavorables a través de actividades artísticas; prácticas formativas para estudiantes con discapacidad intelectual para su inserción laboral con la Fundación Afanias/Down; colaboración con la Agencia Española de Protección de Datos para impulsar la formación y sensibilización de los menores de edad en materia de privacidad y protección de datos, en particular en internet. (P. 146-147)

Otras actuaciones en el ámbito estatal:

- Plan Estratégico de Convivencia Escolar y observatorios de la convivencia escolar.
- Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad en los centros educativos y sus entornos: Desde el año 2006 está vigente un acuerdo marco de colaboración entre el Ministerio del Interior y el Ministerio de Educación y Formación Profesional con la finalidad de responder de manera coordinada y eficaz a las cuestiones relacionadas con la seguridad de los menores y jóvenes en la escuela y su entorno, de manera que se fortalece la cooperación policial con las autoridades educativas en sus actuaciones para mejorar la convivencia y la seguridad en el ámbito escolar reforzando el conocimiento y confianza en los cuerpos policiales. Se ofrecen charlas de expertos policiales, en los centros, con el alumnado y reuniones con la comunidad escolar, uno de sus múltiples objetivos es, mejorar el conocimiento de los recursos policiales para prevenir la delincuencia y contribuir a fomentar el respeto a los derechos y libertades

fundamentales. El CNIIE participó en la elaboración de la Guía metodológica y consejos pedagógicos del Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad en los centros educativos y sus entornos. (p.148-149)

B. Sobre la participación de la comunidad educativa:

La Constitución Española, en el artículo 27, declara la educación como derecho fundamental de todos y apela a la participación. Especifica que «los profesores, los padres y, en su caso, los alumnos intervendrán en el control y gestión de todos los centros sostenidos por la Administración con fondos públicos, en los términos que la ley establezca».

En relación a la propuesta que se formulará más adelante, se presenta como necesario resaltar la necesidad de la participación de las familias.

La Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación (LODE) reconoce los derechos de los padres y madres en relación con la educación de sus hijos o pupilos y la garantía de la libertad de asociación de los padres de alumnos en el ámbito educativo. Contempla la participación de los padres a través del Consejo Escolar del Estado y su intervención en el control y gestión de los centros públicos y privados concertados a través del Consejo Escolar del centro. La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE) y la normativa que la desarrolla inciden en la responsabilidad de los padres, madres o tutores legales en la educación de sus hijos y ponen de manifiesto que se les debe ofrecer información y asesoramiento sobre su progreso académico. En su artículo 119.4 especifica que los padres pueden participar también en el funcionamiento de los centros a través de sus asociaciones y que las Administraciones educativas deben favorecer la información y la formación dirigida a ellos. En el artículo 118.4, sobre participación, autonomía y gobierno de los centros, se incluye como principio general que las Administraciones educativas adopten medidas que promuevan e incentiven la colaboración efectiva entre la familia y la escuela a fin de hacer efectiva la corresponsabilidad entre el profesorado y las familias en

la educación de sus hijos. Esta misma Ley regula la composición y las competencias del Consejo Escolar de los centros (artículo 26). Por lo que respecta a las competencias, específica que las familias tienen el cometido de conocer la resolución de conflictos disciplinarios y velar por que se atengan a la normativa vigente. Cuando las medidas disciplinarias adoptadas por el director correspondan a conductas del alumnado que perjudiquen gravemente la convivencia del centro, el Consejo Escolar, a instancia de padres, madres o tutores legales, podrá revisar la decisión adoptada y proponer, en su caso, las medidas oportunas (artículo 127.f)

6.2. Estudio estatal sobre la convivencia escolar en la educación secundaria obligatoria 2010

Se trata de un estudio, realizado en 2010, sobre la etapa de educación secundaria obligatoria, utilizando como muestra 347 centros educativos públicos y privados, y 10.768 familias, de diferentes comunidades autónomas de España, con la finalidad de conocer los aspectos positivos y mejorables de la convivencia en la etapa determinada; evaluando los distintos componentes de la convivencia escolar y los problemas y objetivos que más preocupan en este sector, como son el acoso, la indisciplina, la vinculación de los estudiantes con la escuela, comportamiento disruptivo, situación del profesorado, colaboración con las familias... entre otros. El estudio se realizó desde una perspectiva integral de la convivencia, con el objetivo de obtener un diagnóstico global de la situación de la convivencia escolar en el año 2010, realizado en el marco de un convenio entre la Unidad de Psicología Preventiva de la Universidad Complutense y el Ministerio de educación, con la colaboración de las Comunidades Autónomas, desde el Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar. A continuación, exponemos algunas de las conclusiones del informe más relevantes para este trabajo de fin de máster:

Según las perspectivas del alumnado, profesorado, departamentos de orientación y equipos directivos

De manera muy general, se destacan los datos concluidos acerca de la calidad de la convivencia, así como algunas de las propuestas citadas más relevantes para este trabajo:

Lo mejor valorado por el alumnado, profesorado, departamentos de orientación y equipos directivos, son las relaciones más próximas, es decir, la relación que establecen con sus compañeros y compañeras. Conviene destacar que el porcentaje del profesorado que manifiesta sentirse acosado por otros profesores “a menudo o muchas veces” es de un 0,8%, que asciende a un 6% si se suma la categoría “a veces”. La mejora de la convivencia escolar debe erradicar también este tipo de problemas. En cuanto a la relación de las familias con la escuela: La calidad de la relación entre las familias y la escuela es valorada como buena o muy buena, el 82,5% del alumnado afirma que su familia asiste con frecuencia a las reuniones que convoca el tutor o tutora, porcentaje que baja hasta el 61,3%, cuando se pregunta si a su familia le gusta venir a dichas reuniones. Con respecto a las conductas problemáticas en la interacción del profesorado con el alumnado: Las conductas problemáticas, que pueden originar o formar parte de escaladas coercitivas, reconocidas como frecuentes por un mayor número de profesores, son: gritar, echar de clase o enviar a jefatura de estudios e intimidar con amenazas sobre las calificaciones; las tres situaciones en las que el porcentaje es superior al 6%, son, me gritan, me tienen manía y me intimidan con amenazas sobre las calificaciones y me contestan mal. Este tipo de interacciones suponen riesgo en lo que respecta al establecimiento de vínculos educativos de calidad. Es necesario, incrementar los recursos para promover alternativas a dichos comportamientos en las situaciones en las que se producen. Respecto a las conductas problemáticas en la interacción de las familias con el profesorado: El 0,7% del profesorado reconoce haber sufrido con frecuencia un trato ofensivo por parte de alguna familia y el 0,2% haberlo dado. Estos resultados reflejan que, aunque el trato ofensivo en la relación de las familias con el profesorado es poco frecuente, existe, y, por tanto, es preciso incrementar el apoyo y los recursos con el fin de erradicarlo. Respecto a la justificación de la violencia reactiva entre el alumnado: Es necesario incrementar planes integrales de prevención, que promuevan el rechazo de la violencia en cualquiera de sus manifestaciones. La justificación de la violencia que más acuerdo genera entre el alumnado, con un 30,7 % de acuerdo, es la que hace referencia a la violencia reactiva “si

no devuelves los golpes que recibes los demás pensarán que eres un cobarde”, y con el apoyo al agresor reactivo si éste es tu amigo, con un 34,2% de acuerdo. Los avances en el rechazo del acoso se deben a acciones escolares y cambios familiares llevados a cabo, el 84,3% del alumnado afirma haber recibido formación en el centro para mejorar la convivencia, y formación específica contra el acoso escolar. El tradicional consejo “si te pegan, pega” parece ser minoritario, pero no inexistente, lo que ayuda a comprender que el origen y la solución de los obstáculos a la convivencia escolar se producen, en buena parte, fuera de la escuela; los consejos más escuchados versan sobre responder a la violencia sin violencia, a través de: la evitación: “si alguien te insulta, ignórale” (57,4%); recurrir a la autoridad: “díselo a tu profesor/a (44,9%) y el diálogo: “trata de convencerle de que hay otras formas de resolver los problemas” (44,7%). Estos avances reflejan la gran importancia de tomar conciencia de manera colectiva contra un problema concreto para conseguir erradicarlo. Por ello, es necesario, incrementar la colaboración con las familias y con la sociedad para prevenir todo tipo de violencia, que de ninguna manera puede ser justificada.

Respecto a mejorar el compromiso del alumnado con las normas: El 71,4% del alumnado, siente que no se escucha la opinión de los estudiantes para cambiar las normas, se prevé como necesario, mejorar el compromiso del alumnado con las normas de convivencia, y su protagonismo en la elaboración y aplicación de dichas normas. Respecto a promover habilidades y contextos para enseñar a resolver conflictos sin violencia, se deriva, la necesidad de promover alternativas no violentas entre los individuos y en el contexto escolar: actividades sistemáticas orientadas hacia la mejora de la convivencia, en las cuales todo el alumnado, incluido el de riesgo, pueda mejorar sus habilidades para resolver conflictos pacíficamente. Se destaca aquí la importancia de la participación del alumnado en el equipo de mediación del centro. Las oportunidades para aprender este tipo de habilidades deben extenderse a todos los miembros de la comunidad educativa. Respecto a promover nuevos contextos de colaboración con las familias, incrementando los recursos que los hagan sostenibles, también en los casos de riesgo: Se presenta como una herramienta fundamental para mejorar la convivencia y superar los problemas derivados de ella, desarrollar nuevos esquemas y contextos de colaboración con las familias, basados en el respeto mutuo en lo que respecta al papel que cada agente educativo desempeña, orientando la colaboración de manera conjunta hacia la búsqueda de medidas con la finalidad de lograr el objetivo compartido de mejorar la convivencia y

la calidad de la educación. Para lograrlo, es necesario: compartir el diagnóstico; fomentar vínculos de calidad; desarrollar contextos y habilidades de comunicación y de resolución de conflictos, evitar escaladas coercitivas y disponer de la colaboración de mediadores y otros recursos especializados para las situaciones en las que sean necesarios. Referente a consolidar y extender las medidas para erradicar el acoso escolar: es necesario, trabajar la cohesión y cooperación entre iguales, e insertar su prevención en un enfoque integral que ayude a prevenir cualquier clase de violencia; e incrementar las medidas para el afrontamiento del acoso se extienda a la totalidad de la comunidad educativa de manera eficaz. Se han constatado avances en la superación del rechazo a pedir ayuda a figuras adultas, incluido el profesorado, en caso de sufrir acoso.

Entre las necesidades más urgentes y relevantes, tal como los propios equipos directivos y departamentos de orientación reconocen, puede destacarse, el aumento de los siguientes aspectos: recursos humanos para mejorar la convivencia, en colaboración con la familia y el resto de la sociedad, dado que los recursos actuales resultan insuficientes; Formación a toda la comunidad educativa en lo que respecta a la resolución pacífica de conflictos; promover los equipos de mediación y resolución de conflictos a diferentes niveles: alumnado, profesorado, familias y personal no docente, para que cuenten con la ayuda de personas que tengan la capacidad para trabajar incluso en casos de riesgo de violencia; Mayor y mejor coordinación entre los equipos educativos y con los departamento didácticos con el fin de construir una convivencia de calidad; Crear equipos de alumnado a nivel de centro, para incrementar su protagonismo, responsabilidad, su identificación y compromiso con las normas de convivencia; Desarrollar programas de mejora de la convivencia y prevención de la violencia, utilizando procedimientos sistemáticos de evaluación, para conocer su eficacia, sirviéndose de la información generada en los mismos para el propio desarrollo del programa.

Según la perspectiva de las familias

Se incluye a continuación un resumen de los principales resultados y conclusiones específicas elaboradas en este estudio sobre la convivencia escolar desde la perspectiva de las familias, con respecto a:

- Con quien se relacionan las familias en la escuela: Existe una unanimidad entre las familias, en cuanto a afirmar, que tienen bastante o mucha relación con el tutor/a de su hijo/a, figura que destaca como la principal referencia del centro para las familias; destacan por el contra, que los representantes de las familias en el consejo escolar y el AMPA, son las figuras con las que menos relación tienen. Es relevante, destacar, que afirman relacionarse frecuentemente con otras familias. La calidad de la relación familia-escuela es en general, preciosa. Las mejores apreciaciones corresponden a los siguientes indicadores: asistimos a las reuniones que convoca el tutor; sentimos que en el centro nos respetan; colaboramos en la resolución de los conflictos; sentimos que podemos comunicar al profesorado lo que nos preocupa sobre la educación; a nuestro/a hijo/a le gusta que vayamos a las reuniones; estamos contentos con el centro: las reuniones contribuyen a mejorar la educación. En cambio, el indicador en el que se observa una valoración inferior de las familias es: “colaboramos con la asociación de padres y madres”.
- Principales obstáculos a la convivencia escolar percibidos por las familias. Entre los obstáculos más relevantes, considerados por las familias, cabe destacar: la falta de respeto de los estudiantes al profesorado, la falta de disciplina en las familias, la existencia de estudiantes que intimidan o acosan a otros estudiantes y la dificultad del profesorado con respecto al mantenimiento de la autoridad, en ciertas ocasiones. Entre otros obstáculos cabe destacar: la falta de oportunidades para que las familias participen en la escuela; que el profesorado no se pone de acuerdo; y la dificultad de comunicación entre las familias y la escuela.
- Como mejorar la colaboración de las familias con la escuela: las medidas que las familias consideran como esenciales para favorecer su asistencia a las actividades de centro, consisten en: adoptar el horario a las posibilidades de la unidad familiar (69.9%); y transmitir a las familias las ventajas de la participación, los resultados que ha dado o puede dar (48,5%). Las medidas consideradas más relevantes en lo que respecta a la colaboración de las familias en la solución y prevención de los conflictos son: La formación del profesorado sobre como colaborar con las familias y resolver conflictos (60,53 %); formación a las familias sobre cómo colaborar con la escuela y resolver conflictos (58,15%); mediadores en el propio centro: alumnado y profesorado(54,8%), mediadores externos (30,01%); y

proyectos compartidos con encuentros programados en los que las familias y el profesorado colaboren periódicamente.(51,40%).

- Integración y sentimiento de pertenencia al centro. Mayoritariamente, las familias perciben una buena integración de sus hijos en el centro escolar; el 92,8% de las familias estima que su hijo/a se siente bastante o muy integrado, El 90,5% afirma que se lleva bastante o muy bien con el profesorado. Resultados que se corresponden con los obtenidos cuando se pregunta de manera directa por la existencia de problemas; la gran mayoría de las familias (más del 90%) expresa que su hijo/a no tiene los problemas escolares por los que se pregunta.
- Las familias parecen conocer si su hijo/a es víctima de acoso escolar. El 3.7% de las familias expresa que su hijo/a es agredido o acosado por sus compañeros. Afortunadamente los casos de acoso parecen ser ahora conocidos por las familias, situación que no se producía con anterioridad. También, se constata un pequeño avance en el reconocimiento del papel de acosador, puesto que el 1.1% de las familias reconoce que su hijo/a agrede o acosa a otros estudiantes con frecuencia, reconocer que el/la hijo/a participa en el acoso desempeñando el papel de agresor, les resulta más difícil que si su hijo es la víctima.
- Conocimiento de problemas en la relación con el profesorado. Las familias no presentan dificultades para reconocer que su hijo/a se enfrenta al profesorado. El 8.8% de las familias expresa que su hijo/a siente que el profesorado le tiene manía, porcentaje ligeramente superior a la que se obtiene directamente a través del alumnado (un 7,7%).
- Calidad de las normas y forma de resolver los conflictos. Las valoraciones más positivas, hacen referencia al cumplimiento de las normas por las propias familias, así como a la justicia de las normas; las puntuaciones menores, hacen referencia al cumplimiento de las normas por los estudiantes, el 48,4% de las familias expresa que el alumnado no las cumple; el 36,4% estiman como imposible, que el alumnado pueda decir al profesorado lo que piensa sobre las normas. El 47,6 % de las familias, creen que son pocas las veces que se resuelven conflictos por parte del alumnado sin pegar ni insultar a nadie.
- Cómo puede la escuela incrementar la autoridad del profesorado: la medida más destaca con un 69,09%, es que el profesorado ejerza autoridad y transmita confianza al mismo tiempo; por el contrario, la un 2,7 % destaca que es necesario

castigar a la más mínima falta cometida. Actuar conjuntamente con la familia, formando un equipo, es la segunda medida más destacada por las familias (59,6%), esto refleja el reconocimiento general de la necesidad de colaboración entre familias y escuela.

- Qué puede hacer la familia para mejorar la autoridad del profesorado: el 62, 63% afirma que para mejorar la autoridad del profesorado es necesario, transmitir el respeto; la segunda acción más destacada, es, hablar bien del profesorado en casa (52,21%), manifestando confianza y respeto por su trabajo; la tercera opción más destacada (48,97%) es actuar conjuntamente con el profesorado, a través de una comunicación continua sobre la situación del alumno/a. Es importante resaltar, que solo el 8,05% de las familias destaca la conveniencia de defender siempre la postura del profesorado delante de su hijo/a en caso de conflicto, por lo que se presenta laborioso, que la autoridad del profesorado pueda incrementarse con este apoyo.
- Como incrementar la eficacia educativa de la disciplina para mejorar la conducta del estudiante que se ha saltado una norma de convivencia y que no lo repita: La condición más destacada por todas las familias, (71,92%) es analizar el motivo que le ha llevado a hacerlo, y ayudar al estudiante a resolver el conflicto, para que no se repita ; Ayudar al estudiante castigado a prever las consecuencias derivadas de su conducta inadecuada y el daño que puede producir, es la segunda opción más destacada (40,21%), esto pone una vez de manifiesto la necesidad de insertar la disciplina en un contexto participativo; En tercer lugar, las acciones más destacadas giran en torno a la creación del contexto participativo: “implicar a la familia en la resolución del conflicto” (37,39%), “trabajar en las aulas, con debates sobre convivencia entre todo el alumnado” (35,49%), “acordar las normas de convivencia y disciplina entre toda la comunidad educativa, incluyendo a las familias” (34,9%).
- Consejos sobre cómo responder a la violencia con los que se identifican las familias: La generalidad de las familias expresa su acuerdo en la trasmisión de consejos que tratan de resolver conflictos que pueden desencadenar violencia sin recurrir a ella: el 87,8% tratando de convencer, el 85,6% motivando a la evitación, y el 83,1% recurriendo a la autoridad; El 8,7% de las familias sigue expresando su acuerdo en la trasmisión del consejo “si alguien te pega, pégale tú”.

- Erradicación del acoso escolar y prevención de la violencia desde las familias. Los resultados obtenidos evidencian una notable toma de conciencia colectiva sobre la necesidad de transmitir formas de resolución de conflictos a poner en práctica con sus compañeros alternativas a la violencia, evitando situaciones de riesgo o recurriendo a la autoridad, erradicando la asociación de llevar a cabo dicha conducta con ser un “chivato”, tendencia que llevaba a “mirar para otro lado”.

6.3. La convivencia escolar en castilla y león durante el curso 2019-2020

En el último pleno de la Sección de convivencia escolar del Observatorio de la Comunidad de Castilla y León, la Consejera de Educación, destacó entre otros aspectos, el buen nivel de la convivencia en los centros educativos de Castilla y León. Se trata de una buena convivencia, que no excluyen la presencia de conflictos e incidencias puntuales; sustentada en la información de los propios centros que, con el esfuerzo y trabajo diario del profesorado, alumnado, familias y de todos los sectores que integran la comunidad educativa, hacen posible esta realidad, la cual, se encuentra en continuo proceso de mejora. Además, el curso 2019-2020 ha supuesto un reto mundial en una realidad inimaginable. La COVID-19 ha significado, la modificación de actividades e incluso suspensión de las clases presenciales. Todo esto, ha supuesto un enorme cambio para la convivencia, pues esta, está relacionada con lo presencial, intercambio y contacto entre toda la comunidad educativa. El informe de convivencia escolar 2019-2020, proporcionado por el observatorio de la convivencia escolar de la comunidad de castilla y león (Sección de Convivencia Escolar), recoge entre otros, los principales datos de las actuaciones de convivencia escolar, incorporando, como novedad, el análisis de los periodos de recogida de datos en enero y junio, ya que permitirá ver con más detalle cual era la evolución inicial de dichos datos, con actividad lectiva presencial, y los posteriores, una vez suspendida dicha actividad durante la mayor parte del segundo periodo de recogida de datos. Los datos que se exponen a continuación, han sido proporcionados por los propios centros docentes, a través de la aplicación informática para la gestión de la convivencia escolar (CONV), confirmados en dos períodos de validación, enero y junio de

2020. En el sistema de recogida de la aplicación CONV, la mayoría de los datos que incorporan los centros se van acumulando a lo largo del curso escolar, por lo que los correspondientes al segundo periodo de validación (junio) coinciden con los del total del curso escolar. Pequeños desajustes en el sumatorio de los datos de los periodos de validación con respecto al total del curso escolar se deben a rectificaciones de los centros en sus datos del segundo período (junio), modificando, por ello, el total del curso escolar. Los datos que aparecen a continuación se refieren a 350.000 alumnos y 1075 centros docentes (884 centros públicos y 191 privados-concertados). Sin más dilaciones, se exponen a continuación los datos más relevantes del curso pasado: Respecto a los datos globales de los centros que comunicaron incidencias en la convivencia durante el 2019-2020, el número de centros con incidencias, disminuye un 11,02% con respecto al curso 2018-2019, de los 844 centros públicos existentes, han comunicado incidencias un total de 490 centros, mientras que de los 191 concertados, solamente 43 centros no han comunicado incidencias. Si se analizan los centros que comunican incidencias en los meses de Enero y Junio, con motivo del confinamiento y la situación vivida, durante el curso 2019-2020; los datos de enero, son similares al del curso anterior, ambos oscilan entre los 600-650 de la totalidad de centros tanto privados como concertados que comunican incidencias, en cambio, durante el mes de junio, que coincide con el período de suspensión de la actividad lectiva desde el 16 de marzo de 2020, el número de centros con incidencias, disminuye un 11,02% con respecto al curso 2019-2020. A continuación, se va incluir la tipología y los datos de las incidencias de carácter general más frecuentes que aparecen en los centros docentes y comunicados por los mismos:

- Disrupción escolar: incidencias en el desarrollo de las tareas académicas en el curso 2019-2020, un total de 14026, de las cuales cabe destacar, que han sido por parte de alumnos el 74,58% respecto al 25,42% por parte de las alumnas. En enero 2020, se incrementaron con respecto al curso anterior, un 17,36%; las incidencias vinculadas a la disrupción escolar en el mes de junio 2020, disminuyen un 32,25%.

- Relaciones directas entre el profesorado y el alumnado, incluidas las agresiones al profesorado: Se han registrado un total de 2845 incidencias durante el curso 19-20, y con respecto al curso 2018-2019, han disminuido en un 30,95%. Al igual que en el resto de incidencias, la suspensión en las actividades docentes presenciales, ha provocado una disminución de las incidencias, pero es significativo decir, que esta disminución ya se había producido en el mes de enero, previo al confinamiento.
- Conflictos entre el alumnado (sin incluir el acoso): las incidencias en cuanto a las relaciones entre el alumnado han disminuido un 31,42% en el curso 2019-2020, con respecto al 2018-2019. Se han registrado un total de 2826 incidencias. Se considera importante, resaltar que, de esas 2826 incidencias, 2677 fueron llevada a cabo durante el mes de enero 2020, previo a la pandemia, y, por tanto, 159 incidencias fueron registradas en el mes de junio, pese a no haber clases presenciales.
- Destrozo y robo de materiales incluidos los producidos en las instalaciones del centro: en el curso 2019-2020, se produjeron un total de 482 incidencias en relación a este aspecto, frente a las 694 producidas durante el curso 2018-2019, lo que se traduce en una disminución del 30,55%. Cabe destacar que, en enero de 2020, se produjeron 380, frente a las 273 cometidas en 2019, pese a la disminución total producida por el período de cese de la asistencia a clase por la COVID19, la misma continuaba en aumento si nos centramos en el mes de enero.
- Falta extrema de interacción con iguales: en 2019-2020 se produjeron un total de 160 incidencias, frente a las 261 cometidas en el curso 2018-2019; se vuelve a incidir en el hecho de que en enero de 2020 aumentaron un 11,28% con respecto al mismo mes del curso anterior, aunque en junio se produjese una disminución del 91,41%, coincidiendo con la interrupción de las clases presenciales.

Con respecto a las actuaciones de corrección, se incluyen a continuación, las actuaciones de corrección en las que los centros han utilizado procesos de mediación y de acuerdo reeducativo:

- Procesos de mediación: durante el curso 2019-2020, se llevaron a cabo un total de 1079 procesos de mediación, por los motivos anteriormente expuestos, han disminuido un 15,97% con respecto al curso 2018-2019, pero atendiendo al mes de enero de 2020, previo a la pandemia, se produjeron un total de 934 mediaciones, con respecto a las 795 llevadas a cabo en el mismo mes del año 2019, lo que se traduce en un aumento positivo del 17,48%.
- Procesos de acuerdo reeducativo: en el curso 2019-2020, se produjeron un total de 997 procesos de acuerdo reeducativo, un 12,47% menos con respecto al curso escolar anterior. Atendiendo al mes de enero de 2020, se produjeron un 24,47% más de procesos de acuerdo reeducativo que, en el mismo mes del curso escolar anterior, siendo estas cifras de procesos, 763 y 613 respectivamente.
- Uso de la mediación y los procedimientos de acuerdo reeducativo en las incidencias con el alumnado: el total de procesos de mediación y de acuerdo reeducativo llevado a cabo en el curso 2019-2020, suponen un total de 2076, dato que, si lo contrastamos con el total de actuaciones de corrección llevadas a cabo, la mediación y el acuerdo, suponen el 18,91% de ese total de correcciones. En lo que respecta al curso anterior, 2018-2019, fueron llevados a cabo un total de 2423 procesos de mediación y de acuerdos reeducativos, respecto al total de 15879 actuaciones de corrección, lo que supone una utilización de la mediación y del acuerdo reeducativo del 15,26% respecto al total de actuaciones de corrección llevadas a cabo.

6.4. Últimas decisiones administrativas acordadas por el Pleno del Observatorio de Convivencia Escolar

Según una noticia de prensa publicada en el Ministerio de Educación y formación profesional del gobierno de España, el 5 de noviembre de 2020, la ministra de educación y formación Profesional, Isabel Celaá, presidió el Pleno del Observatorio Estatal de la convivencia Escolar, que llevaba sin reunirse desde el año 2011. La reactivación de este organismo, tenía como finalidad, encontrar respuestas que mejoren la convivencia en

nuestras escuelas. El Ministerio de Educación y Formación Profesional (MEFP), presento entre otras líneas de actuación para mejorar el clima escolar, la prevención, detección y apoyo a las víctimas de acoso y violencia; el impulso de políticas educativas innovadoras que combinen la visión de los centros escolares como centros de aprendizaje y de convivencia; la participación de la Comunidad Educativa en la escuela como modelo de convivencia pacífica o la formación del profesorado, alumnado y familias en relación a la convivencia. Afirmaron, que el clima escolar es en líneas generales, positivo, tras el análisis de los resultados del informe PISA 2018, se establece que el índice de exposición al acoso entre los estudiantes de 15 años en España, es uno de los más bajos de Europa, además, el alumnado español es el más respetuoso con personas de otras culturas. La mejora continua de la convivencia escolar a través de una educación cívica, inclusiva y ética, el desarrollo de las capacidades sociales y emocionales y el respeto a todas las personas es una de las prioridades del MEFP, que queda reflejada, además, en el Proyecto de Ley de Educación que actualmente se negocia en el Congreso. La norma tiene como fin configurar un sistema educativo capaz de desarrollar al máximo el talento y las capacidades de niños, niñas y jóvenes, sean estas cuales sean, así como el desarrollo de competencias cívicas y éticas. Para ello, entre otras medidas, incorpora la asignatura de valores cívicos y éticos tanto en Primaria como en Secundaria. Otro de los objetivos del Ministerio es prevenir y erradicar el acoso escolar de las aulas, así como cualquier tipo de violencia que se dé en estos espacios. Un asunto que, tal y como ha apuntado la ministra de educación y Formación profesional, Isabel Celaá: “debe abordarse desde un enfoque profundamente educativo y no meramente sancionador. Se trata de establecer un clima de relaciones en los colegios e institutos que haga que todos nos sintamos conmovidos con el sufrimiento de los otros”. Durante la reunión, además de presentar las nuevas líneas de actuación para el Observatorio, se ha designado a los representantes de la Comisión Permanente y se ha hecho balance de las actuaciones llevadas a cabo en el marco del Plan Estatal de Convivencia Escolar. En estos trece años, solo se había reunido cinco veces. La última, en 2011.

7. CONCLUSIONES PARCIALES

Partiendo de la idea de que los conflictos son intrínsecos a la vida humana, y que los modos de resolverlos han sido muy diversos a lo largo de los tiempos; la comunidad educativa no es ajena a esta situación. La llegada de las nuevas tecnologías de la información, han facilitado nuevas formas de violencia entre los menores, en la sociedad y en la familia. Sean cuales sean los motivos, la realidad es que la escuela debe adaptarse a los continuos cambios que se producen en la sociedad, pero es precisamente la sociedad la que a veces presiona a los centros educativos, responsabilizándola de las conductas y de los conflictos que surgen tanto en sus contextos como fuera de ellos. Para la superación de las dificultades en la convivencia, es necesaria la colaboración de las familias, de los centros educativos y de la sociedad.

Para adaptarse a esta nueva realidad en las escuelas, en las que surgen conflictos de convivencia a diferente escala y en diferentes niveles, se ha llevado a cabo la implementación de la mediación como recurso alternativo a la resolución de conflictos originados en ella. La mediación, no solo previene la violencia, promueve una mejora de la calidad de la convivencia y de las relaciones que se establecen en ella. Además, supone un aprendizaje para toda la comunidad educativa, permitiendo a sus miembros, el desarrollo personal al ser ellos mismo los que participan en la solución del conflicto. Los problemas de los centros educativos, derivados de la falta de acuerdos, de comunicación, de entendimientos, pueden y deben ser solucionados a través del dialogo y la construcción de un tejido social con el objeto de mejorar la convivencia, en definitiva, tareas que pueden llevarse a cabo a través de la mediación. La mediación, disminuye los conflictos y la violencia, pero es importante saber cuáles son sus límites, así como la función que debe llevar a cabo el mediador. La mediación es indispensable en la educación para el fomento de una cultura de paz dentro de la educación. Se ha constatado que la mediación, es muy eficaz en el contexto educativo, de tal manera que se contempla en la mayor parte de las legislaciones de las comunidades educativas, sino es de manera directa, al menos haciendo mención a ella. Como se ha podido observar desde el marco legislativo, la convivencia es regulada en los centros educativos, subrayando la convivencia pacifica como uno de los objetivos dentro del proceso de enseñanza aprendizaje. En el presente trabajo se destaca la ley Decreto 51/2007, de 17 de mayo, por el que se regulan los derechos y deberes de los alumnos y la participación y los compromisos de las familias

en el proceso educativo, y se establecen las normas de convivencia y disciplina en los centros educativos de Castilla y León, la cual tiene como objeto:

La regulación de los derechos y deberes de los alumnos y de la participación y de los compromisos de las familias en el proceso educativo, así como el establecimiento de las normas de convivencia y disciplina en los centros educativos no universitarios, sostenidos con fondos públicos, de Castilla y León.

Con respecto a la a participación y compromisos de las familias en el proceso educativo, podemos concluir lo siguiente:

Siguiendo a Salimbeni (2011), se ha constado, en numerosas investigaciones que la participación de los padres en la vida escolar de sus hijos tiene un impacto positivo en los resultados del alumnado. Afirma que cuando los miembros de la comunidad educativa, alcanzan un acuerdo respecto a una coordinación sistemática entre todos ellos, con respecto a la educación que quieren ofrecer al alumnado, logran la mejora del rendimiento escolar. Wells (1999) asegura que la participación comunitaria es la clave del éxito académico. Autores, como Acosta (2003) han afirmado que la implicación y colaboración de las familias en las problemáticas que surgen en la educación sobre los conflictos es necesaria para garantizar el éxito de los proyectos. El profesorado también se ha pronunciado sobre esta necesidad de implicación de las familias, señalando su escasa participación en la vida escolar a medida que los alumnos van pasando de ciclo. El plan estratégico de convivencia escolar, nace, entre otras finalidades, para facilitar el acceso a la formación e información de toda la comunidad educativa, y por ende el de las familias. Este plan, se fundamenta en diversos principios, entre los cuales se encuentra la participación, diálogo y consenso dentro de la comunidad educativa. Uno de sus objetivos es ampliar y fortalecer la participación de las familias y de toda la comunidad educativa en la escuela. Una de sus líneas de actuación es la formación del profesorado y otros agentes de la comunidad educativa. A su vez el plan de acción tutorial está orientado a fomentar la relación familia y escuela, para estrechar vínculos con la finalidad de que la educación sea exitosa y de calidad. Además, debe ser elaborado con la participación de toda la comunidad educativa y, por tanto, de las familias. La legislación también contempla la necesidad de esta participación e implicación; La Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación (LODE) contempla la participación de

los padres a través del consejo escolar del centro. La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), incide en su normativa; en la responsabilidad de los padres sobre la educación de sus hijos. En su artículo 119.4, asienta que los padres pueden participar en el funcionamiento de los centros, y que es obligación de las Administraciones educativas, favorecer la información y formación dirigida a los progenitores; así como promover e incentivar su colaboración. En lo que respecta a las familias, tienen la obligación y el derecho de conocer la resolución de conflictos disciplinarios. Pero no contempla, su participación directa, solamente en los casos en los que ya se han cometido conductas contrarias o que perjudiquen a la convivencia. es el consejo escolar, el que revisa la decisión adoptada por el directos y propone las medidas oportunas.

En relación al *Estudio estatal sobre la convivencia escolar en la educación secundaria obligatoria 2010*, se muestra como necesario la mejora de las relaciones entre familias y profesorado a través de la mediación, para erradicar entre otras, las faltas de respeto cometidas a la autoridad del profesorado y/o agresiones de familias a los docentes. Se ha constatado la importancia de formar al alumnado en mediación, para reducir el porcentaje de alumnos que piensan que responder con violencia ante determinados conflictos, es necesario. Aunque la inmensa mayoría reconoce haber recibido información de cómo actuar ante la aparición de conflictos, tanto en la escuela como en sus hogares, tomando como alternativas, comunicárselo al profesor, o dialogar, entre otras, la violencia sigue prevaleciendo. Las familias deben estar formadas en lo que respecta a los modos alternativos a la violencia de resolución de conflictos, dado que, aunque sea en un porcentaje menor, la solución a los conflictos a través de la violencia, se justifica desde su entorno más próximo, el familiar. Las familias, además, deben conocer y saber identificar, cuando sus hijos son víctimas de acoso, o, por el contrario, si son sus hijos los agresores, y como enfrentarse a tales situaciones. Las familias, deben implicarse para fomentar en sus hijos, el respeto por las normas de convivencia, y en caso de que no lo hagan, deben contar con las herramientas necesarias para saber cómo actuar, para que no se vuelvan a repetir tales situaciones. Por todo ello, se deriva, la necesidad de incrementar la colaboración familia-escuela, así como su información y formación, para prevenir la violencia y evitar su justificación, y erradicar el acoso escolar. Hay que seguir promoviendo contextos de colaboración escuela y familias, en los que se comparta el diagnóstico de la realidad, se creen vínculos de colaboración; y se desarrollen habilidades de comunicación y resolución de conflictos gracias a la mediación; ya que las familias

reconocen, que apenas colaboran con las asociaciones de padres y madres, por lo que se estima oportuno, crear otro tipo de espacios y organizaciones, en el que se promueva y motive su participación. Se destaca la importancia de la colaboración y de la formación de toda la comunidad educativa en lo que respecta a la resolución pacífica de conflictos, promoviendo la mediación, a diferentes niveles, alumnos, profesores, familias y demás participantes en el entorno escolar.

Tal y como se contempla, en el observatorio de convivencia escolar de Castilla y León, La inmensa mayoría de los centros educativos, comunican incidencias en su convivencia, las más relevantes son las relacionadas con la relación entre profesorado y alumnado, en el que se incluyen agresiones de todo tipo; conflictos entre alumnados, pese a no estar incluido en estos informes, el acoso escolar; robo o destrozo de materiales comunes, conductas que corrompen el bienestar de la convivencia; en otras. El aspecto positivo a destacar, es que el número de mediaciones llevadas a cabo ha aumentado y sigue en aumento, con la esperanza de que los usuarios que utilicen la mediación, adquieran un aprendizaje que les suponga un cambio favorable en sus conductas futuras.

La mediación, es necesaria para restauración del respeto y de las relaciones, que se habían perdido, entre los diferentes miembros de la comunidad educativa; para mejorar la comunicación familia- escuela; para transmitir a las familias, las ventajas de su participación, a través de la formación e información sobre y en mediación; para capacitar a toda la comunidad en la prevención de conflictos, y en su caso, en la solución de los mismos.

De acuerdo con las indagaciones realizadas para este TFM, se puede afirmar que son pocos los centros que cuentan con espacios educativos para la participación, decisoria, evaluativa y educativa de las familias. En relación a la participación de las familias es necesaria la previa formación en la creación de propuestas de mejora. Se deben acordar las normas de convivencia y disciplina conjuntamente con las familias.

Basándonos en todas las reflexiones anteriores, podemos afirmar que hablar de mediación escolar es fundamental en un proceso en el que todas las personas que, de una forma u otra, están relacionadas con el ámbito escolar tienen un quehacer dentro del diagnóstico de la convivencia escolar y la intervención en los conflictos o situaciones problemáticas que se dan en el contexto donde están inmersos.

De acuerdo con estas conclusiones parciales, se estima necesario que las familias del alumnado se impliquen en un proceso participativo en la construcción colectiva de los planes de convivencia escolar, en los que se incluya los instrumentos, mecanismos, herramientas y modos de mediación.

8. PROPUESTA

El diseño y elaboración de un Plan de Convivencia Escolar en el que se incluye la mediación, requiere producir conversaciones entre las diferentes personas que componen la comunidad educativa con la finalidad de que conozcan las percepciones de los otros respecto al tema objeto, así como que adquieran la información y formación de las familias para su que su participación sea efectiva. Una vez recogidas todas las opiniones al respecto se diseñará e implementarán planes, programas y proyectos para prevenir y solucionar los conflictos que se produzcan en el contexto escolar, de tal manera, que se lleve a cabo la elaboración de un Plan de convivencia en el que participe toda la comunidad educativa. Para que la problemática del conflicto y su afrontamiento, sea satisfactoria, se han de involucrar las diferentes redes y realidades grupales presentes en los centros educativos. Se presenta a continuación una serie de directrices, o líneas maestras de una propuesta mediante la cual se incorporare a los padres y madres del alumnado en un proceso participativo de construcción colectiva del plan de convivencia, en el que se incluya las normas, herramientas, técnicas y modos de resolución de conflictos en los centros educativos. El conocimiento de los problemas sociales que derivan del ámbito educativo, y la manera de resolverlos, requiere de la puesta en marcha de procesos participativos conversacionales, en los que, la familia sea capaz de diagnosticar, debatir, reflexionar, deliberar, formular propuestas, tomar decisiones, programar, ejecutar, gestionar y evaluar los planes, programas y proyectos de mediación, en relación con la convivencia escolar. El poder participar, depende entre otros, del querer y saber participar. El querer participar, conduce al saber, al empeño por adquirir conocimientos y habilidades con una determinada finalidad, siempre y cuando se disponga de los medios, recursos e instrumentos con los que posibilitar este saber, para canalizar la participación. Cuanto mayor sea el conocimiento, mayor motivación surgirá para participar. A tal fin, se ha de poner a disposición de las familias, los medios para que sepan y puedan realizar un diagnóstico social de la realidad escolar; para que conozcan las diversas posiciones sobre la temática; para que reflexionen y sepan construir de manera colectiva, propuestas satisfactorias con las que atender a las necesidades y demandas de la convivencia escolar, en materia de resolución de conflictos y mediación.

La idea general es que las familias, sepan, quieran y puedan participar en el proceso de construcción de un plan de convivencia escolar, en el que se incluye la mediación. Para

ello, es necesario, dotarles de los conocimientos necesarios sobre el objeto de estudio, proporcionándoles las herramientas para hacer diagnósticos sociales entre otros, y ofreciéndoles canales de participación, con la previa motivación de las familias para hacerlo en espacios lúdicos y distendidos, a través de conversaciones formalizadas, reuniones...

Haciendo referencia a la intención de que las familias, participen y se involucren en el proceso de mediación, es importante, que los procesos participativos conversacionales se articulen en el querer, poder y saber participar, tal y como establece Montañés (2021), así como la determinación de las fases del proceso participativo con el que diseñar el plan de convivencia escolar:

Fase 1: Conversación inicial. Es la fase en la que se constituye la comisión formada por el equipo directivo, los padres y madres del alumnado y asimismo representantes de los alumnos para realizar la formación e información sobre mediación escolar, y aspectos relacionados con ella como el tratamiento del conflicto, tipología de conflictos existentes, modos de resolución... Es la fase en la que se motiva a las familias para participar en el proceso de construcción de un diagnóstico de la realidad escolar. En este momento del proceso participativo, es necesaria la intervención y aportación de un mediador escolar que suscite un proceso participativo conversacional, a través, de la transmisión de la información y el conocimiento de la temática objeto de estudio. Los padres, madres, tutores del alumnado han de formarse e informarse sobre mediación en el ámbito escolar y los modos de afrontar los conflictos para poder participar en el desarrollo del Plan de Convivencia. La puesta en marcha de esta fase requiere de la realización de determinadas tareas como las siguientes:

- Configuración del equipo técnico del proceso participado conversacional.
- Constitución de la Comisión de seguimiento.
- Elaboración de un anteproyecto.
- Contactar con las familias que puedan estar interesadas en participar en la construcción del Plan de Convivencia.
- Constitución de comisiones de trabajo.
- Constitución del grupo motor.

- Elaboración de un “mapeo” de la situación de la convivencia escolar.
- Diseño de un plan para motivar a las familias a que participen en la elaboración del Plan de Convivencia.
- Entrevistas a toda la comunidad educativa.
- Recogida de datos necesarios, inventario de recursos y servicios con los que cuenta el centro.

Fase 2: Conversación en las redes. Una vez realizada la transmisión de la información y formación en materia de mediación, se han de realizar grupos de discusión con la finalidad de conocer las posiciones al respecto de la temática propuesta. Sería conveniente, la elaboración de una matriz DAFO de manera colectiva, a través de aportaciones individuales, para formular el diagnóstico social de la realidad escolar, en el que se analicen las debilidades, amenazas y fortalezas presentes en el ámbito educativo con respecto a los conflictos desencadenados en este. Una vez transmitida la información, y elaborada la matriz DAFO colectiva, sería necesario, el desarrollo de debates sobre los temas objeto y el análisis de los discursos sociales, que requiere prestar atención a las relaciones paradigmáticas y sintagmáticas sobre que se dice, como y cuando se dice acerca de la realidad escolar de la que se esté hablando. Esta información, se llevará a cabo al objeto de que participen en la elaboración de un diagnóstico social de la realidad escolar, con el propósito de colaborar en la construcción colectiva del plan de convivencia escolar y de las propuestas de mejora de la misma en el centro, participando en los procesos de mediación, para la evitación y resolución de conflictos. Algunas de las tareas necesarias en esta fase son las siguientes:

- Activación de la campaña de dinamización.
- Elaboración de la guía de entrevistas y grupos de Discusión; y protocolo de observación directa.
- Contactar con las personas a las que entrevistar.
- Realización de entrevistas.
- Recogida de información.
- Análisis de la información recogida.

- Construcción de la Matriz DAFO con la que elaborar el diagnóstico inicial.
- Evaluación/Valoración del autodiagnóstico DAFO.
- Redacción de un material divulgativo en el que se exponga la información recogida hasta el momento.

Fase 3: Dialógica informativa. Se trata de una etapa de reflexión. Se considera fundamental impulsar la reflexión individual y colectiva ya que garantiza la elaboración de propuestas superadoras, aunando todas las posiciones para atender las necesidades del centro y construir participativamente propuestas beneficiosas para el centro. Esta fase requiere de las siguientes tareas:

- Entrega del informe divulgativo a los participantes del proceso.
- Continuar la labor de dinamización e información.
- Convocar a las familias a los encuentros participativos.
- Redacción de un plan de convivencia provisional.

Fase 4: Conversación proyectiva. Corresponde a la fase de construcción colectiva del Plan de Convivencia Escolar, el cual debe contemplar, la estructura organizativa y de gestión; normas de convivencia; actividades y tareas a realizar; recursos humanos, materiales y económicos de los que se dispone; y el sistema de evaluación y monitoreo de la implementación del mismo.

9. CONCLUSIONES

- La mediación se presenta como una vía para la solución pacífica de los conflictos que promueve la calidad de las relaciones humanas a través de la comunicación, y la responsabilidad de cada uno de los agentes en conflicto, superando actitudes individualistas e independientes, de manera que las partes en litigio cooperen en la búsqueda de una solución satisfactoria los mismos.
- Las tensiones y conflictos originados en el ámbito educativo repercuten en la convivencia escolar. La mediación escolar es un proceso alternativo a la resolución de conflictos que promueve una convivencia pacífica, permitiendo a todos los miembros de la comunidad educativa un crecimiento personal; la capacidad para transformar la realidad; dotarles de habilidades para identificar, comprender y solucionar conflictos; así como reducir y/o prevenir la violencia en los centros educativos.
- La inclusión de la mediación en contextos educativos supone el compromiso, colaboración y participación de todos los miembros de la comunidad educativa, entendiendo por comunidad educativa: equipo directivo, docentes, personal de administración y servicios, alumnado y familias.
- La mediación es un elemento esencial en el Plan de Convivencia Escolar.
- La participación de las familias es fundamental para el buen funcionamiento de la escuela, así como para el rendimiento escolar del alumnado.
- Desarrollar un proceso participativo mediante el cual las familias participen en el diseño, elaboración y contenidos del Plan de Convivencia Escolar requiere de la motivación de las mismas para incentivar su colaboración; mecanismos de información y formación y de la dotación de las herramientas adecuadas para llevar a cabo el proceso.

- En la confección del Plan de Convivencia Escolar ha de participar toda la comunidad educativa, para ello es necesario diseñar e implementar un proceso participativo que se articule en cuatro fases: Conversación inicial; Conversación en las redes; Dialógica informativa y Conversación proyectiva.
- La participación en sí en el proceso de la construcción colectiva del Plan es un modo de mediar y gestionar conflictos.

10.REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Altschul, C. (1999). *Dinámica de la negociación estratégica*. Ediciones Granica SA.
- Antolínez Cáceres, B. R. (1991). Comunicación familiar. Avances en enfermería.
- Blake, R. y Mouton, J.S. (1984). Solving costil organizational conflicts: achieving intergroup truts, cooperation an teamwork. San Francisco. Jossey-Bass.
- Banz, C. (2008). Convivencia escolar.
- Boqué Torremorell, M.C. (2005): Tiempo de mediación. Barcelona. Ediciones Ceac
- Boqué, M.C. (2002). Guía de mediación escolar. Barcelona: Octaedro.
- Boqué, M.C. (2007): Guía de mediación escolar. Barcelona: Octaedro
- aquellos centros educativos que favorezcan la mediación escolar proporcionan recursos y habilidades a su alumnado y a toda la comunidad educativa.
- Bustamante, A. R. (2016). La comunicación familiar. Una lectura desde la terapia familiar sistémica. *Latinoamericana de Estudios de Familia*, 8, 26-43.
- Caivano, R. (2010). El arbitraje: nociones introductorias. *Revista Electrónica de Derecho Comercial*.
- Calvo, N., Hernández, M. y Leal, E. (2021). *¿Qué le dice la liebre al soldadito de plomo?*. España. Círculo Rojo.
- Carsten K.W, De Dreu y Beersma, B. (2005). Conflict in organizations: Beyond effectiveness and performance. *European journal of work and organizational psychology*
- Catálogo de publicaciones del Ministerio: mecd.gob.es Catálogo general de publicaciones oficiales: publicacionesoficiales.boe.es Título de la obra Plan Estratégico de Convivencia Escolar ministerio de educación, cultura y deporte. 2017
-
- Crespo, M. J. P. (2003). La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela: los programas de mediación escolar y la mediación social intercultural a su paso por instituciones educativas. *Educación y futuro: revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, (8), 91-100.
- Conforti, F. (2009). *La mediación en España*. Minidocs & Co.

- Costa Borrás, M. y Torrubia Beltri, R. (Coords.) (2003): Familia y escuela. Temáticos de Escuela Española.
- De Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educación*, 125-136.
- De Diego, R. y Guillén, C. (Ed). (2010). *Mediación: Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid. Pirámide.
- De Dreu, C. K., Harinck, F., & Van Vianen, A. E. (1999). Conflict and performance in groups and organizations.
- De Prada, J., & López, J. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Documentación social*, 148, 99-116.
- Delors, J., Al Mufti, I., Amagi, I., Carneiro, R., Chung, F., Geremek, B., & Nazhao, Z. (1996). Informe a la Unesco de la comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI: La educación encierra un tesoro. *Madrid: Santillana, Ediciones UNESCO*, 91-103.
- Díez, M.J., Recio, J.I. y Niño, J. (2011). La convivencia en las aulas. Salamanca: Jet Print.
- Etxeberria, F., Esteve, J. M., y Jordán, J. A. (2001). La escuela y la crisis social. Conflicto, violencia y Educación. Actas del XX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación. Murcia: Cajamurcia
- Fenoll, J. N. (2012). La mediación: ¿una «alternativa» razonable al proceso judicial? *Academia & Derecho*, (5), 83-92.
- FUNES, S. "Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y la convivencia". *Contextos educativos*, 3, 91-106. 2000.
- Galtung, J (1981): «Hacia una definición de la investigación sobre la paz», en UNESCO, Investigación sobre la paz. Tendencias recientes y repertorio mundial, París, Unesco.
- Galtung, J. (1998). Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución: afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia. Bilbao: Gernika Gogoratuz.
- García-Longoria Serrano, M. P. (2002). La mediación escolar, una forma de enfocar la violencia en las escuelas. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, N. 10 (2002); pp. 319-327.

- Gómez, C. M. (2014). Origen y evolución de la mediación: el nacimiento del movimiento ADR en Estados Unidos y su expansión a Europa. *Anuario de derecho civil*, 67(3), 931-996.
- Grande, M. J. C. (2010). Convivencia escolar. Un estudio sobre buenas prácticas. *Revista de paz y conflictos*, (3), 154-170.
- Jares, X. (1997). El lugar del conflicto en la organización escolar. *Revista Iberoamericana de educación*, 15(1), 53-74.
- Jares, X.R.: «El tratamiento de la conflictividad en la institución escolar», en VVAA. I Congreso Interuniversitario de Organización Escolar. Actas, Barcelona, Áreas y Dptos. de Didáctica y O.E. de Cataluña. 1990.
- Jefatura del Estado. (2014). Decreto 23/2014, de 12 de junio, por el que se establece el marco del gobierno y autonomía de los centros docentes sostenidos con fondos públicos, que impartan enseñanzas no universitarias en la Comunidad de Castilla y León. Boletín Oficial de Castilla y León, 13 de junio de 2014, núm. 112.
- Jefatura del Estado. (2007). Decreto 51/2007, de 17 de mayo, por el que se regulan los derechos y deberes de los alumnos y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, y se establecen las normas de convivencia y disciplina en los Centro Educativos de Castilla y León. Boletín Oficial de Castilla y León, 23 de mayo de 2007, núm. 99.
- Iungman, S. (1998). *La mediación escolar*. Lugar.
- Liera, J. E. G., Molina, J. M., Dimas, J. I. V., Morales, J. D. J. Z., Flores, M. M., de Tutorías, R. I., ... & Félix, M. E. A. PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL CICLO ESCOLAR 2014–2015.
- Marsal, S. (2004). La mediación en la acción social. *RES: Revista de Educación Social*, (2), 1.
- Marti, M. T. S., & INCLUD-ED Consortium. (2009). *Actions for success in schools in Europe*.
- Martín-Seoane, G. (2008). La mediación como herramienta de prevención de la violencia escolar. *Revista de Mediación*, 1, 26-31
- Mediación escolar. La primera web en castellano para formarte como mediador/a (s.f.) recuperado el 5 de abril de 2021: <https://mediacionescolar.org/caso-mediacion-entre-padres/>

- Miranzo de Mateo, S. (2010). Quiénes somos, a dónde vamos... origen y evolución del concepto mediación. *Revista de mediación*, (3).
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Educación Inclusiva en el Sistema educativo. Recuperado de <http://www.mecd.gob.es/educacion-mecd/areas-educacion/sistema-educativo/educacion-inclusiva.html>
- Ministerio de Educación. (2017). Cultura y Deporte. Plan Estratégico de Convivencia Escolar. Recuperado de: <https://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/142148/18430.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montero Trinidad, J. D. (2019). Conciliación anticipada extrajudicial terminada con acta de acuerdo total de partes.
- Moreno, A. B. M. (2010). La acción tutorial en educación. *Hekademos: revista educativa digital*, (7), 95-114.
- Munduate. L y Baron. M , 2001. El rol del mediador, La mediación como estrategia de resolución de conflictos el proceso de mediación. Consejo Andaluz de Relaciones Laborales. Universidad de Sevilla, Recuperado de: http://www.juntadeandalucia.es/empleo/anexos/ccarl/7_1_0.pdf
- Munduate, L y Martínez, J. M. (1998, 2003). Conflicto y negociación. Madrid: Eudema.
- Munduate, L y Medina, F.J. (Coords.) (2005). Gestión del conflicto, negociación y mediación. Madrid: Pirámide.
- Navarro, F. R. (2002). La mediación familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador. *Revista del Ministerio de Trabajo y Assuntos Sociales*, (40), 31-54.
- ORTEGA, R. (coord.) Educar en la convivencia para prevenir la violencia. Machado Libros. Madrid, 2000.
- Ovejero, A. (2004). Técnicas de negociación: Cómo negociar eficaz y exitosamente. Madrid: McGraw-Hill.
- Moreno, J. M. (1998). *Comportamiento antisocial en los centros escolares: una visión desde Europa*. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).

- Pantoja, V.A. (2005). La gestión de conflictos en el aula. Factores determinantes y propuestas de intervención. *Pérez, M., & Rivera, A.(2005). La orientación escolar en centros educativos, 319.*
- Parkinson, L. (2012). Mediación familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas. Barcelona: Gedisa
- Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española (22 ed.). Recuperado de: <http://www.rae.es/rae.html>
- Rivas, F. A. G. (2011). La normativa sobre convivencia escolar en España. *Amazónica, 6(1), 149-185.*
- Ruiz, M. D. G., & El Olivo, I. E. S. EL CONFLICTO Y SUS TIPOS EN EL AMBITO ESCOLAR. *REVISTA ARISTA DIGITAL.*
- Salimbeni, O. (2011). Escuela y comunidad: Participación comunitaria en el sistema escolar. *Tendencias pedagógicas, (17), 19-31.*
- San Miguel, A. M. C., & Ibáñez, R. C. (2011). Acuerdos educativos: experiencias. *Padres y Maestros/Journal of Parents and Teachers, (342), 28-31.*
- Sánchez Garcia-Arista, M. L. (2014). Nuevas claves en Mediación Educativa. *Innovación Educativa, (24).* <https://doi.org/10.15304/ie.24.1926>
- Sangalli, M., Ortiz, F., Wajzman, M., Sánchez, C., y Schmidt, C. (2014). El interés superior del niño en las adopciones homoparentales. *Lecciones y ensayos, 14(92), 217-231*
- Serrano, M. M., & Muslera, E. A. R. (2021). La resolucmediación de conflictos en el ámbito educativo de manera participada. *Revista Latinoamericana Estudios de la Paz y el Conflicto, 2(3), 85-97.*
- Tesson, G. y Youniss, J. (1995). Micro-sociology and psychological development: A sociological interpretation of Piaget's theory. En A.M. Ambert (Ed.), *Sociological studies of children (Vol. 7, pp. 101-126).* Greenwich, CT: JAI.
- Torrego, J. C. (2001). "Modelos de regulación de la convivencia", *Cuadernos de pedagogía, N. 304, 22-28.*
- Torrego, J.C. (coord.) (2003). Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores. Madrid: Narcea
- Torrego, J.C. y Moreno, J.M. (2003). *Convivencia y disciplina en la escuela. El aprendizaje de la democracia.* Madrid. Alianza Ensayo.

- Torrego, J.C. (coord.) (2005). Mediación de conflictos en instituciones educativas. Madrid: Narcea.
- Torrego, J. C., & Martínez, C. (2014). Claves para el Desarrollo del Plan de Convivencia en los Centros Educativos desde una Perspectiva Integral. *Qualitative Research in Education*, 3(1), 83-113. doi: 10.4471/qre.2014.37
- Uranga, M. (1997). Experiencias de mediación en Gernika. *Aula de Innovación Educativa*, 65, 65-68.,
- Uranga, M. (1998). Transformación de conflictos y mediación como propuesta de desarrollo de la educación para la paz en el sistema educativo vasco. Guernica: Guernika Gogoratuz.
- Vangelisti, A. (Ed.). (2004). *Handbook of family communication*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Vera, C. I. (2013). Conducta de los adultos y su incidencia en el desarrollo de la personalidad del niño de 2 a 3 años (Tesis). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/22357>
- Viana Orta, M. I. (2012). Mediación escolar y observatorios para la convivencia. Estudio comparado entre Comunidades Autónomas. *Cuestiones Pedagógicas*, 21, 229-248.
- Viana Orta, M. I. (2013). Características de la mediación escolar en España. estudio comparado entre comunidades autónomas. *Cuestiones Pedagógicas. Revista de Ciencias de la Educación*, (22), 377-394.
- Viana Orta, M. I. (2019). 25 años de Mediación Escolar en España: 1994-2019. Una cronología de su llegada. *Cuestiones Pedagógicas*, 27, 11-22.
- Vinyamata, E. (2015). Conflictología. *Revista de paz y conflictos*, 8(1), 9-24.
- Viñas, J (2004). Conflictos en los centros educativos. Barcelona. Graó
- VV.AA. (2004). Participación de los padres y madres. Monográfico de cuadernos de pedagogía N°. 333. Barcelona: Praxis
- Wells, G. (1999). *Dialogic Inquiry: Towards a Sociocultural Practice and Theory of Education*. New York: Cambridge University Press.