



FACULTAD DE EDUCACIÓN DE PALENCIA  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

**TÍTULO:**  
**“PROGRAMA DE APRENDIZAJE-SERVICIO CON  
ADOLESCENCIA EN RIESGO Y EXCLUSIÓN  
SOCIAL: MEDIACIÓN Y EDUCACIÓN EN  
DERECHOS HUMANOS”.**

TRABAJO FIN DE GRADO  
DE EDUCACIÓN SOCIAL  
CURSO ACADÉMICO: 2013-2014

AUTORA: JULIA CANTERO BLANCO  
TUTORA: SUSANA LUCAS MANGAS

Palencia. Fecha de entrega: 30 de junio de 2014.

**Título:** “Programa de Aprendizaje-Servicio con adolescencia en riesgo y exclusión social: Mediación y Educación en Derechos Humanos”.

**Autora:** Cantero Blanco, Julia.

**Tutora académica:** Lucas Mangas, Susana.

**Resumen:** Se diseña e implementa un Programa de Aprendizaje-Servicio con alumnado perteneciente al 1º y 2ª curso de Educación Secundaria Obligatoria en riesgo y exclusión social, con el fin de que adquieran habilidades de comunicación necesarias para su inclusión social y para la gestión-resolución pacífica de conflictos. Las técnicas de mediación social se utilizan como herramientas básicas para fomentar una Educación para la Paz con enfoque de Derechos Humanos. Los resultados positivos obtenidos en la elaboración y aplicación del material educativo, tanto a nivel de aprendizaje obtenido como a nivel de impacto social, nos lleva a concluir que, partiendo de unas necesidades no cubiertas en la comunidad, estamos ante un programa educativo que promueve actitudes e iniciativas de responsabilidad social.

**Palabras clave:** Educación Social; Mediación Social, Comunicación y Gestión-Resolución de Conflictos; Aprendizaje-Servicio y Responsabilidad Social; Educación para la Paz y Derechos Humanos; Diálogo entre la Educación y la Comunidad; Riesgo y Exclusión Social.

**Abstract:** A Learning–Service Program is designed and implemented for students belonging to the 1st and 2nd Course of Secondary Education at risk of social exclusion, in order to acquire communication skills necessary for social inclusion and for peaceful management-resolution of conflicts. Social Mediation techniques are used as basic tools to promote Peace Education with a focus on Human Rights. The positive results obtained in the development and implementation of educational material, both in terms of learning and in terms of social impact, lead us to conclude that, starting from some unmet needs in the community, this is an educational program that promotes attitudes and initiatives with social responsibilities.

**Keywords:** Social Education; Social Mediation; Communication and Management-Resolution of Conflicts; Learning-Service and Social Responsibility; Education in Peace and Human Rights; Dialogue between Education and the Community; Risk and Social Exclusion.

### **Agradecimientos:**

Quiero mostrar mi más sincero agradecimiento a la Universidad de Valladolid por la oportunidad de realizar este Proyecto, y en especial, a mi tutora académica del Trabajo Fin de Grado, la Dra. Susana Lucas Mangas, por sus orientaciones y aliento a lo largo de todo el proceso, y sobre todo por el impulso continuado que me ha venido ofreciendo para recorrer esta andadura. Igualmente, agradecer a Blanca Sancho Sahagún, Profesora Técnica de Servicios a la Comunidad y a Estrella López García, Profesora de Educación Compensatoria, ambas profesionales en el IES Virgen de la Calle, por su cooperación durante todo el desarrollo y puesta en marcha del Proyecto.

Asimismo, quiero agradecer el apoyo de la Fundación Secretariado Gitano, realizado a través de Celia Gabarri Hernández, que también se ha encargado, junto a la Asociación de Payas y Gitanas "ROMI", de organizar actividades en el Campus La Yutera los días 7, 8 y 9 de abril en conmemoración del Día Internacional del Pueblo Gitano.

Por otro lado, mostrar también mi agradecimiento a Juan Manuel Emperador Callejo, Asesor del Área de Programas Educativos de la Dirección Provincial de Educación de Palencia y a M<sup>a</sup> Blanca García del Río, desde el Área de Asesoramiento de Convivencia del Centro de Formación e Innovación Educativa de Profesorado, por su asesoramiento en la evaluación del material educativo elaborado y por el aporte de recursos bibliográficos.

# ÍNDICE.

- 1. INTRODUCCIÓN. (Pág. 6)**
- 2. OBJETIVOS Y COMPETENCIAS PROFESIONALES EN EL GRADO DE EDUCACIÓN SOCIAL. (Pág. 8)**
  - 2.1 COMPETENCIAS GENERALES. (Pág. 8)
  - 2.2 COMPETENCIAS DEL GRADO DE EDUCACIÓN SOCIAL. (Pág. 9)
- 3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA ELEGIDO. (Pág. 11)**
  - 3.1 INTRODUCCIÓN. (Pág. 11)
  - 3.2 EDUCACIÓN PARA LA PAZ Y MEDIACIÓN SOCIAL. (Pág. 13)
  - 3.3 ANÁLISIS GENERAL DEL CONTEXTO DE INTERVENCIÓN. LA ADOLESCENCIA. (Pág. 16)
    - 3.3.1 Características y necesidades educativas en interacción con iguales y con el desarrollo de su identidad vocacional, personal y social. (Pág. 16)
  - 3.4 PROPUESTA DE MATERIALES EDUCATIVOS DENTRO DE UN PROGRAMA DE APRENDIZAJE-SERVICIO. (Pág. 18)
    - 3.4.1 Principios didácticos para conseguir una Educación para la Paz. (Pág. 19)
    - 3.4.2 Parámetros de una Educación para la Paz. (Pág. 20)
  - 3.5 MEDIACIÓN SOCIAL Y EDUCACIÓN SOCIAL. (Pág. 23)
- 4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y ANTECEDENTES. (Pág.24)**
  - 4.1 MARCO TEÓRICO DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA.(Pág. 24)
  - 4.2 MEDIACIÓN SOCIAL. (Pág. 25)
    - 4.2.1 Antecedentes. (Pág. 25)
    - 4.2.2 Conceptualización.(Pág. 25)
    - 4.2.3 Competencias profesionales de la figura mediadora. (Pág. 26)
    - 4.2.4 Fases de un proceso de mediación. (Pág. 26)
    - 4.2.5 Técnicas y estrategias para prevenir, afrontar y resolver de forma pacífica los conflictos. (Pág. 28)
    - 4.2.6 Ámbitos de aplicación de la mediación social. (Pág. 28)
- 5. METODOLOGÍA Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN. (Pág. 30)**
  - 5.1 INTRODUCCIÓN. (Pág. 30)
  - 5.2 FASES DEL PROGRAMA DE APRENDIZAJE-SERVICIO: ANÁLISIS DE LA REALIDAD Y DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES. (Pág. 33)
    - 5.2.1 Características del alumnado general del centro. (Pág. 33)

- 5.2.2 El diagnóstico de las necesidades. (Pág. 34)
- 5.2.3 Perfil del alumnado destinatario del servicio. (Pág. 34)
- 5.3 FASES DEL PROGRAMA DE APRENDIZAJE-SERVICIO: PLANIFICACIÓN. (Pág. 35)
- 5.4 FASES DEL PROGRAMA DE APRENDIZAJE-SERVICIO: ACCIÓN. (Pág. 37)
- 5.5 FASES DEL PROGRAMA DE APRENDIZAJE-SERVICIO: EVALUACIÓN. (Pág. 40)
- 6. EVALUACIÓN Y RESULTADOS. (Pág. 41)**
  - 6.1 INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PROCESUAL Y FINAL. (Pág. 43)
    - 6.1.1 Diario de campo de la persona dinamizadora. (Pág. 43)
    - 6.1.2 Autoinforme del alumnado de Educación Secundaria. (Pág. 47)
    - 6.1.3 Cuestionario sobre las competencias esenciales en un Programa de Aprendizaje-Servicio. (Pág. 49)
    - 6.1.4 Autoinforme personal. (Pág. 52)
    - 6.1.5 Cuestionario de aprendizaje y satisfacción por parte de los agentes colaboradores en el Programa. (Pág. 54)
- 7. ANÁLISIS DEL ALCANCE DEL TRABAJO Y LAS OPORTUNIDADES O LIMITACIONES DEL CONTEXTO EN EL QUE HA DE DESARROLLARSE. (Pág.59)**
- 8. CONSIDERACIONES, FINALES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. (Pág.61)**
- 9. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS. (Pág.63)**
- 10. APÉNDICES. (Pág.72)**
  - PROPUESTA DE MATERIALES EDUCATIVOS (Pág. 72)
  - MODELOS DE LOS CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA APRENDIZAJE-SERVICIO. (Pág. 110)

# 1. INTRODUCCIÓN.

La dimensión social está tomando especial importancia dentro de la misión de la Universidad así como se estableció en la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior donde se afirmaba que “la educación superior debe contribuir a la edificación de la paz basada en un proceso de desarrollo, así como en la equidad, la justicia, la solidaridad y la libertad” (UNESCO, 1998). Por lo que “la educación superior debería asumir el liderazgo social en materia de creación de conocimientos de alcance mundial para abordar retos mundiales [...] y no solo debe proporcionar competencias sólidas [...] sino que además debe contribuir a la formación de ciudadanos dotados de principios éticos, comprometidos con la construcción de la paz, la defensa de los derechos humanos y los valores de la democracia” (UNESCO, 2009). De este modo, cualificación y responsabilidad forman un binomio inseparable (Lucas y Martínez, 2012).

La Universidad de Valladolid, en su tercer objetivo del 4º Eje del Plan Estratégico “la Universidad en la Sociedad” formula que es necesario “promover la igualdad, el desarrollo de derechos sociales y la responsabilidad social”, y, más concretamente, “promover actitudes e iniciativas de responsabilidad social” (objetivo 3b). Para responder a este objetivo, el trabajo presente, apuesta por la filosofía educativa del Aprendizaje-Servicio. De este modo “el aprendizaje y el servicio se funden en una intencionalidad pedagógica y solidaria creando un proyecto educativo con utilidad social” (Fundación Zerbikas, 2007), estableciendo de este modo un planteamiento coherente con los objetivos perseguidos por la Educación Social.

Por lo que a continuación diseñamos un Programa de Aprendizaje-Servicio en el que se proponen materiales educativos con Enfoque de Derechos Humanos, basados en la mediación social como principal herramienta para lograr una Educación para la Paz con alumnado de 1er ciclo de Educación Secundaria Obligatoria que se encuentra en riesgo y exclusión social.

La elección de este tema para la elaboración del Trabajo de Fin de Grado se debe a que el Practicum II brindó la oportunidad de fusionar ambas asignaturas para poder realizar un trabajo lo más completo posible. A la par, personalmente siempre he creído en la necesidad de desarrollar la Educación Social dentro del ámbito formal.

De acuerdo con Carmona, Soria y Nuri (2012), introducimos de forma resumida cómo se organiza el trabajo, siguiendo unos apartados que abordan los objetivos a conseguir, tanto de las competencias asociadas al Grado de Educación Social, como los del Programa. Estos irán encaminados al análisis, a la reflexión y a la investigación sobre la propia práctica socioeducativa con una mirada hacia el bien común, hacia la posible contribución al desarrollo de la responsabilidad social. Posteriormente, se justifica la necesidad del programa, teniendo en cuenta la fundamentación teórica que lo enmarca.

Se desarrolla la metodología del Aprendizaje-Servicio que engloba el diseño creativo de la propuesta de materiales educativos; los cuales están organizadas por bloques temáticos, sin olvidar en ningún momento, la necesidad de transversalizar la educación en Derechos Humanos como elemento esencial del programa curricular del alumnado y la práctica docente. Asimismo, la mediación social se establece como herramienta esencial para la gestión-resolución pacífica y constructiva de los conflictos del alumnado en riesgo y exclusión social, en tanto fundamento de una Educación para la Paz.

A continuación, es relevante destacar que se ha llevado a cabo una evaluación de todo el programa. Esta evaluación se ha efectuado al inicio, durante el proceso y al final del mismo, a través de una observación directa e indirecta, la cual pretende evaluar el programa y sus actividades, así como el nivel de impacto académico y social.

Finalmente, se reflexiona sobre el alcance del trabajo y se establecen las conclusiones, las recomendaciones finales y líneas de futuro.

## **2. OBJETIVOS Y COMPETENCIAS PROFESIONALES EN EL GRADO DE EDUCACIÓN SOCIAL.**

Para elaborar este documento se ha tenido en cuenta la finalidad esencial marcada en la “Guía Docente del Trabajo de Fin de Grado”. Finalidad orientada a demostrar a través de la presente prueba global cómo se han desarrollado las capacidades que permiten aplicar y desarrollar las competencias adquiridas a lo largo de la andadura universitaria, reflejándolo así, a través de esta reflexión y síntesis final.

### **2.1 COMPETENCIAS GENERALES:**

- Competencias instrumentales: capacidad de análisis y síntesis, organización y planificación, gestión de la información, y resolución de problemas y toma de decisiones.
- Competencias interpersonales: capacidad crítica y autocrítica, capacidad para integrarse y comunicarse con expertos de otras áreas y en distintos contextos, reconocimiento y respeto a la diversidad y multiculturalidad, habilidades interpersonales, y compromiso ético.
- Competencias sistémicas: autonomía en el aprendizaje, adaptación a situaciones nuevas, creatividad, liderazgo, y gestión por procesos con indicadores de calidad.

Por otro lado, es relevante destacar la importancia que tiene la elaboración de este trabajo, puesto que fomenta en el alumnado de Educación Social el desarrollo de más competencias esenciales como cierre de esta etapa de aprendizaje. Algunas de estas competencias esenciales son:

- Ser capaz de seleccionar un tema.
- Planificar un proceso de análisis y estudio del tema seleccionado.
- Establecer objetivos para el mismo.
- Ofrecer una respuesta lógica y justificada a los problemas o situaciones planteados.

## 2.2 COMPETENCIAS DEL GRADO DE EDUCACIÓN SOCIAL:

Por todo lo cual, el Trabajo de Fin de Grado permite demostrar la adquisición de las competencias profesionales básicas y la consecución de los objetivos establecidos en el Título. De este modo, para el Grado de Educación Social, se establecen los siguientes objetivos:

- Capacitar al alumnado en las competencias, estrategias y recursos que les permitan:
  - o La explicación y comprensión de los fundamentos teórico-prácticos de los procesos socioeducativos en distintos espacios y tiempos sociales, con criterios de eficacia y calidad.
  - o La planificación, administración y gestión de instituciones, organizaciones y servicios en los que se desenvuelven las prácticas educativo-sociales, adecuando su formulación y ejecución a las características, necesidades, demandas y expectativas de las personas y colectivos sociales con los que trabajan.
  - o El diseño, implementación y evaluación de planes, programas y proyectos socioeducativos que tomen como referencia distintas instituciones y organizaciones sociales, poniendo énfasis en los procesos de comunicación social que contribuyan a la socialización, integración, promoción social y convivencia cívica.
- Fundamentar y promover en el alumnado, el conocimiento de los agentes, recursos y procesos que definen y/o contextualizan la profesionalización, inserción y desempeño laboral del trabajo socioeducativo en distintos contextos sociales, asociando sus respectivos desarrollos a una concepción integral de la educación y de la formación de las personas y de la sociedad, a lo largo de todo el ciclo vital y en los ámbitos que definen la acción intervención social.
- Desarrollar en el alumnado la capacidad crítica y la responsabilidad ética en el análisis de las realidades sociales, de los saberes y competencias que toman como referencia la investigación pedagógica-social y la acción socioeducativa, como un agente que inscribe sus actuaciones en la vida cotidiana y en los procesos de cambio social.

Así, una vez expuestas las competencias y los objetivos, se puede observar la coherencia en la elaboración de este trabajo a través de un Programa de Aprendizaje-Servicio. De este

modo, a través del objetivo general del programa, se ofrece un servicio a la comunidad en el que se desarrollan competencias sociales y ciudadanas, durante la etapa de la adolescencia, con personas que se encuentran en situación de riesgo y exclusión social. Así, al mismo tiempo se combinan procesos de aprendizaje y de servicio a la comunidad en un proyecto bien articulado que contribuye al fomento de la responsabilidad social.

Por lo que los objetivos comunes del trabajo y del programa pueden sintetizarse en:

1. Exponer y fundamentar conceptos relacionados con la Mediación Social.
2. Relacionar estos conceptos teóricos en la práctica de forma crítica y reflexiva.
3. Reflexionar de forma crítica antes, durante y después de la construcción del Programa.
4. Atender las necesidades reales del entorno en el que el alumnado convive.
5. Aplicar metodologías específicas de la acción socioeducativa y sobre el asesoramiento y realización de un seguimiento de personas y grupos en procesos de desarrollo socioeducativo.
6. Otorgar protagonismo al alumnado en el proceso de participación social y aprendizaje académico.
7. Realizar conexiones de los Derechos Humanos con los aprendizajes curriculares para lograr una sociedad más justa.
8. Fomentar actitudes socialmente responsables.

En definitiva, con este trabajo se demuestra la adquisición de las competencias profesionales del Grado de Educación Social a través de la consecución de los objetivos establecidos, tanto en la propia elaboración del Trabajo de Fin de Grado como para este Programa de Aprendizaje-Servicio concreto, con el que, de acuerdo con Ferrer, Carmona y Soria (2012), se contribuye a beneficiar a la comunidad desde la participación en diálogo entre las distintas partes implicadas, perspectiva presente en los Trabajos Fin de Grado de Educación Social en diversas universidades españolas.

## 3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA ELEGIDO.

### 3.1 INTRODUCCIÓN.

El siglo XX ha estado caracterizado por los grandes avances logrados por la Humanidad, si bien, también es uno de los siglos en los que la violencia ha aparecido con más virulencia, trayendo como consecuencia muchas situaciones de injusticia y desigualdad (Ley 27/2005: de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de la paz. Boletín Oficial del Estado, jueves 1 de diciembre de 2005, núm. 287, p. 39418- 39419).

Actualmente, el siglo XXI, se caracteriza por ser una época de cambios acelerados, los cuales, someten a las personas a fuertes presiones económicas, sociales y psicológicas, que se reflejan en las complejas relaciones intra e inter personales, grupales y organizacionales. Como sostiene Vinyamata (2003) “los procesos de cambio, la injusticia social, los sistemas sociales violentos [...] la ausencia de comunicación [...] pueden generar procesos conflictuales” del mismo modo que “la desorientación, la disociación entre la percepción que tenemos de nosotros mismos y de nuestro entorno” [...] (p. 9). De este modo, puede decirse que las raíces de los conflictos son diversas, por lo que la forma de gestionarlos también debería serlo (Vinyamata, 2003). Igualmente, de acuerdo con Ovejero (2004) “el conflicto es psicosociológicamente inevitable cuando los seres humanos viven en comunidad, porque es inherente a la interacción humana. Donde hay interacción social y humana entre dos o más personas, o grupos, inevitablemente habrá desavenencias que habrá que solucionar y, en todo caso, gestionar adecuadamente. Pero, a la vez, es sociológicamente necesario, pues es la única manera que las personas tenemos de provocar cambios en la realidad social; sin conflictos, la sociedad no se modificaría ni avanzaría y, en consecuencia, desaparecería, por lo que no deben ser vistos como algo negativo, sino más bien como una oportunidad para conocernos y así mejorar nuestras relaciones futuras” (p. 13).

De esta forma, uno de los mayores retos que plantea el nuevo siglo es el de desarrollar la gestión de conflictos dentro de una Educación para la Paz, teniendo en cuenta que “*La Educación para la Paz no debe ser una educación para volver a la gente más pacífica, sino para volverla capaz de examinar la estructura económica y social, en cuanto estructura violenta*” (Nicklas y Ostermann, 1979, p. 37).

Así, la mediación social se presenta como una herramienta fundamental para aprender a gestionar los conflictos de forma constructiva. Es un reto que se presenta para todas las personas que construimos la sociedad y es esencial su abordaje desde los primeros niveles educativos y a la largo de toda la vida. Como proclama Naciones Unidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su artículo 26 (Naciones Unidas, consulta 13-06-2014): *“Toda persona tiene derecho a la educación [...] que tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales [...] para el mantenimiento de la paz [...]”*).

Además, desarrollando la función mediadora dentro de la educación formal, conseguiremos construir una Educación para la Paz y una convivencia más armónica. Esto también está avalado dentro del marco de la Década Internacional para la Cultura de la Paz (2001-2010) proclamada por las Naciones Unidas, donde se reconoce: *“el papel absolutamente decisivo que juega la educación como motor de evolución de una sociedad, pretende ser un punto de partida para sustituir la cultura de la violencia que ha definido el siglo XX por una cultura de paz que tiene que caracterizar al nuevo siglo. La cultura de la paz la forman todos los valores, comportamientos, actitudes, prácticas, sentimientos, creencias, que acaba conformando la paz. Esta cultura de paz se tiene que implantar a través de potenciar la educación para la paz, la no-violencia y los derechos humanos, a través de la promoción del diálogo y de la no-violencia como práctica a generalizar en la gestión y transformación de los conflictos”* (Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de la paz. Boletín Oficial del Estado, jueves 1 de diciembre de 2005, núm. 287, p. 39418).

Siguiendo estas referencias, impulsamos un Programa de Aprendizaje-Servicio que valoriza el aporte de la mediación escolar en el aprendizaje de la gestión constructiva de los conflictos, desde este enfoque de Educación para la Paz, elaborando unos materiales educativos en el Centro de Educación Secundaria “Virgen de la Calle”. Tomarán como punto de partida el diálogo entre la educación y la comunidad, para atender unas necesidades no cubiertas y sentidas sobre el alumnado que se encuentra en situación de riesgo y exclusión social y, así, sembrar una pequeña aportación en este sentido.

Al mismo tiempo, con el compromiso en este Programa, fomentaremos el desarrollo de las competencias necesarias para llevar a cabo dicha labor y pondremos a prueba tanto los aprendizajes teóricos como prácticos adquiridos durante el Grado de Educación Social.

### **3.2 EDUCACIÓN PARA LA PAZ Y MEDIACIÓN SOCIAL.**

La escuela, entendida como institución educativa, es la principal encargada del desarrollo inicial e integral de las personas, es decir, es donde éstas desarrollan su socialización (Noda, 2006). Lo cierto es que durante mucho tiempo ésta se ha basado en un aprendizaje que ha estado fuertemente vinculado al valor de la competitividad. Así, como sostiene Santos (1994): “La escuela tradicional consideraba el orden un fin en sí mismo y los problemas de conducta como ofensas personales, desde una visión de las relaciones alumno-profesor impersonales, de desconfianza” (p. 236).

Por otro lado, la escuela, en sí misma, es una comunidad condicionada e influida por la comunidad más amplia de la que forma parte. No son dos realidades distintas sino que son interdependientes” (Castro, Ferrer, Majado, Rodríguez, Vera, Zafra y Zapico, 2007, p. 16) por lo que se considera necesario que la escuela y la comunidad actúen conjuntamente para poder optimizar todos los recursos. Ya que “la escuela no es capaz de responder adecuadamente a todos los retos que plantea la sociedad actual” (Vera, 2007). De este modo, se apuesta por un Programa basado en el Aprendizaje-Servicio, ya que combina procesos de aprendizaje y servicio a la comunidad creando un binomio inseparable (Lucas y Martínez, 2012).

También, es relevante tener en cuenta que las instituciones educativas tienen una función reproductora y transformadora al mismo tiempo. Lo que suele ocurrir es que se orientan hacia una función reproductora cuando la sociedad se encuentra en un momento estable o estático; sin embargo, cuando las sociedades viven momentos de cambios y son dinámicas su función tiende a ser transformadora (Fernández, 2001).

Actualmente, vivimos una etapa de cambio, donde se ha detectado la necesidad de incluir un enfoque más humanista, “donde no solo se aprenda rápidamente lo que sirva en función de un futuro de trabajo, sino ofrecer una educación del ser humano en lo humano” (Stramiello, 2005, p. 3), estableciendo de este modo procesos educativos basados en valores, los cuales, promuevan una actitud pacífica en las personas y, por tanto, en la convivencia escolar cotidiana. Así, la introducción de la mediación social dentro de las instituciones educativas se ve indispensable para que dicha transformación se guíe hacia el desarrollo de actitudes de diálogo y tolerancia.

Por lo que, el trabajo presente, nace de la excelente oportunidad que ha brindado el Practicum II de Educación Social desarrollado en el I.E.S “Virgen de la Calle” para poder poner en marcha un programa de Mediación Social. De este modo, se generará una Educación para la Paz, al mismo tiempo que se formarán personas socialmente responsables, ya que la mediación no únicamente es un proceso formal sino que es una actitud ante la vida (Dantí, 2003).

Se considera como una herramienta muy adecuada y valiosa a la hora de gestionar los conflictos de una forma constructiva. Por tanto, su aplicación dentro de los contextos educativos se ve esencial, ya que “educar para la paz y la convivencia no es educar para erradicar el conflicto [...] sino para la gestión alternativa del mismo” (Muñoz <sup>\*1</sup>, 2003, p. 73).

Así, la mediación escolar, entendida como un proceso formal es “una estrategia de resolución pacífica, en la que se ofrece a personas con un conflicto sentarse juntas, voluntariamente, con una tercera parte neutral a hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo de una forma positiva y colaborativa. Pero, del mismo modo, la gestión de conflictos a través de esta estrategia, conlleva una serie de valores y procedimientos que educan en la Cultura de Paz y consolidan formas de actuación y gestión del conflicto profundamente participativas y democráticas” (Junta de Castilla y León, 2007).

Es relevante destacar que la mediación escolar forma parte de un proceso educativo y transformador de toda la comunidad escolar (profesorado, alumnado, padres, madres y personal no docente). Así, “la implantación de la mediación en un centro educativo supone algo más que la puesta en marcha de una determinada metodología para abordar los conflictos. La mediación forma parte del modelo integrado de mejora de la convivencia [...] que se caracteriza por exigir un planteamiento global, con grandes implicaciones organizativas dentro de la estructura escolar, una formación concreta para profesores y alumnado basada en los principios educativos del diálogo y una participación activa del alumnado como eje motor de cambio y responsabilidad en la gestión de la convivencia” (Carmés, Carmés, Vera y Ordóñez, consulta 27-05-2014, p.4).

Y de este modo, introduciendo la mediación social en el ámbito escolar se está apostando por “una educación que vele por la felicidad de las personas [...] Educar para reducir los conflictos es apostar por la felicidad” (Burguet, 2003).

Como cierre, se puede decir que la mediación dentro de los centros educativos constituye una función social con efectos a corto, a medio y a largo plazo. De acuerdo con Viana (2011) su función a corto plazo es la de resolver conflictos concretos y puntuales de forma constructiva; a medio plazo, favorece la adquisición y desarrollo de unas competencias básicas de Habilidades Sociales; y, a largo plazo, puede convertirse en un motor de cambio y transformación social, ya que promueve actitudes más abiertas y dialogantes hacia formas diferentes de entender el mundo y fomenta la capacidad de empatizar con posturas socioculturales diversas.

Además, “educar para la democracia y educar para la gestión alternativa de conflictos supone en último término, fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones. La escuela [...] debe ser el lugar donde empiecen a ejercitarse los futuros ciudadanos y ciudadanas en la implicación en los asuntos de su sociedad [...] propiciando la búsqueda de soluciones a sus conflictos [...] (Muñoz <sup>\*1</sup>, 2003).

Asimismo, como Boqué (2003) considera, la mediación también es cultura porque conlleva un cambio sustancial en la forma de entender las relaciones humanas y defiende que “sustituir la cultura de la confrontación y el litigio por la mediación y el consenso entronca con los ideales de la paz” (p. 112).

Así, para concluir, como declara la UNESCO (1994): “Edificar una Cultura de la Paz significa modificar las actitudes, las creencias y los comportamientos, desde las situaciones de la vida cotidiana hasta las negociaciones de alto nivel entre países, de modo que nuestra respuesta natural a los conflictos sea no violenta y que nuestras reacciones instintivas se orienten hacia la negociación, el razonamiento, y no hacia la agresión”.

Para comprender mejor el contexto en el que el Programa se desenvuelve es necesario presentar el siguiente apartado.

### **3.3 ANÁLISIS GENERAL DEL CONTEXTO DE INTERVENCIÓN. LA ADOLESCENCIA.**

#### **3.3.1 Características y necesidades educativas en interacción con los iguales y con el desarrollo de su identidad vocacional, personal y social.**

La adolescencia es una etapa de la vida que está principalmente marcada por profundos cambios tanto biológicos como psicosociales. Asimismo, es un periodo caracterizado por momentos y vivencias inestables. Como plantean Díaz (2005) y Lucas y Carbonero (2002), la adolescencia es el tiempo correspondiente para construir una identidad diferenciada y elaborar el propio proyecto vital (a nivel vocacional, personal y social). “Se define por un cierto desconcierto al descubrir la vida adulta, una cierta inseguridad, una necesidad de autoafirmación y de libertad que necesitará de energía y determinación que puede chocar contra las normas establecidas por los padres y por la sociedad [...] en la mayoría de los casos esta rebeldía [...] no pasa más que por una actitud tolerada y tolerante; sin embargo, en algunos casos el desconcierto y la necesidad de rebeldía pueden derivar hacia agresividad y violencia” (Vinyamata, 2003, p. 17-18). De este modo, la mediación puede ofrecer herramientas muy útiles para la gestión pacífica de los conflictos derivados.

Del mismo modo, se producen cambios a nivel social; éstos tienen especial notabilidad, pues, es una fase en la que la población adolescente desarrolla sus competencias sociales para afrontar el mundo, es decir, su realidad social. Éstas, aunque no son definitivas y pueden variar a medida que avance su madurez, son las más duraderas y persistentes a lo largo de toda la vida (Monjas, 2012). Asimismo, es un tiempo de reflexión y análisis en cuanto a la configuración de los ideales de su identidad, los cuales, en gran medida, están muy influenciados por el grupo de iguales (Rodríguez, Megías y Sánchez, 2002). Es un momento de búsqueda de autoconocimiento y clarificación de la propia identidad, lo que propicia que asuman con mayor facilidad la mediación, puesto que se les brinda una oportunidad para demostrar y demostrarse que son protagonistas de sus actos (Dantí, 2003).

En definitiva, es un periodo de transición de la infancia a la vida adulta, caracterizada por ser una etapa conflictiva, debido a que la persona se encuentra frente a una crisis personal interior y a una crisis de adaptación al medio en el que se desarrolla. Normalmente, “el adolescente es un individuo biológicamente adulto a quien sociológicamente no se le considera adulto” (Garaigordobil, 2008, p. 22). Durante esta etapa es crucial la adquisición

de la autonomía personal que suele terminar con la emancipación de la persona respecto a la familia.

Por último, junto a todas estas características, también debemos tener en cuenta que muchas personas adolescentes se encuentran en situación de riesgo y exclusión social, es decir, que “por diversas causas se encuentra en una situación de desventaja social y que habitualmente muestra una integración social más deficiente que el resto” (Sánchez y Robles, 2013, p. 175). Se puede decir, “que en su proceso de socialización, interiorizan pautas culturales pero, en el caso de este colectivo, con frecuencia éstas son las propias de su medio más cercano y que están al margen de la normalidad, lo que lleva a reproducir el proceso de inadaptación o marginación social.” (Sánchez y Robles, 2013, p. 179). Esta situación debe detectarse y evaluarse de forma individualizada, para así poder intervenir ajustándose a la realidad y a los contextos de la persona.

Tras este análisis, se puede señalar, que la adolescencia es una etapa delicada, en la que las personas establecen la base sobre la que desarrollarán su vida adulta. Es el momento de aprender a gestionar los conflictos de forma constructiva, al tiempo que, la escuela, también les ofrezca una educación basada en los Derechos Humanos enfocada a nivel personal, y al bien común (para implantar una conciencia de responsabilidad social). Además, como se acaba de mencionar, es primordial tener en cuenta los contextos en los que se desarrollan las personas adolescentes para evitar situaciones de exclusión social. Igualmente, para ello, la escuela debe tratar de comunicar conocimientos, tanto conceptuales como emocionales, pero sin provocar hostilidad hacia la instrucción, y debe conseguir un orden, pero sin inducir el odio (Santos, 1994). De igual forma, también es necesario establecer una educación emocional que ayude a conocer el propio funcionamiento emocional y proporcione herramientas para detectar emociones y resolver los conflictos derivados de ellas (Moreno y Sastre, 2003), ya que forma parte del proceso educativo de todo el alumnado y es un aspecto imprescindible ligado a la educación conceptual. Así, ambos aprendizajes son primordiales para conseguir establecer una personalidad integral.

Por todas estas razones, el presente trabajo apuesta por la introducción de la mediación social dentro de los centros educativos, concretamente de Educación Secundaria Obligatoria, para proporcionar herramientas durante la adolescencia que faciliten la gestión de los conflictos de forma constructiva y desarrollen su personalidad y su vida, partiendo de una Educación para la Paz basada en valores y en el respeto de los Derechos Humanos.

### **3.4 PROPUESTA DE MATERIALES EDUCATIVOS DENTRO DE UN PROGRAMA DE APRENDIZAJE-SERVICIO.**

Cuando nos ponemos en situación de poner en marcha un programa enfocado en una Educación para la Paz nos encontramos con dificultades diversas. La primera de ellas, es que el profesorado ante la apasionante tarea de educar, al mismo tiempo que compleja, se encuentra con escasos materiales educativos que promuevan valores necesarios para lograr una Educación para la Paz y una convivencia en armonía. Lo que hace que los valores, ideas, actitudes y creencias se comuniquen en función de cada persona.

Por esta razón y observando dicha carencia, el trabajo presente apuesta por la creación de un Programa de Aprendizaje-Servicio en el que se hace una propuesta de materiales educativos que propicien aprendizajes en valores, que fomenten la resolución constructiva de conflictos (mediación) e impulsen una Educación para la Paz con enfoque de Derechos Humanos.

En relación a la integración curricular (Sainz, 1995), consideramos las diferentes formas de introducir los contenidos, siguiendo las propuestas de Bjersted (1993) y McKernan (1999):

- Mono-curricular: los contenidos se ofrecen como una asignatura independiente, generalmente en horarios de tutoría.
- Cross-curricular: se trata como un eje transversal en todas las áreas. Los contenidos se integran en los propios de las diferentes asignaturas.
- Extra-curricular: se trabajan fuera del trabajo ordinario, en forma de campaña, talleres o jornadas.
- Trans-curricular: educar en resolución de conflictos impregnando todas las actividades del centro, mediante la interacción cotidiana.

De este modo, la propuesta estructurará las actividades de forma cross-curricular, haciendo que los materiales propuestos se relacionen con las áreas de conocimiento trabajadas.

Es necesario añadir que este tipo de propuesta está avalada por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas ya que, “el 10 de diciembre de 1948, la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, proclamaron la Declaración Universal de Derechos Humanos como ideal común, por el que todos los pueblos y naciones deben

esforzarse, a fin de que, tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre pueblos de los estados miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción” (Garaigordobil, 2008, p. 69).

### **3.4.1 Principios didácticos para conseguir una Educación para la Paz.**

Así, para conseguir una Educación para la Paz basada en los Derechos Humanos, es necesario destacar los principios didácticos que la estructuran, los cuales, se enmarcan dentro del Programa Armonía (Junta de Castilla y León, 2007):

- Vivir los Derechos Humanos y conectarlos con la vida.
- Promover cambios organizativos en la vida del centro.
- Utilizar un enfoque interdisciplinar y desarrollar una metodología no violenta.
- Educar para la acción, enseñar que las situaciones que se presentan en nuestras vidas pueden cambiar.
- Practicar el enfoque socio- afectivo.

Es relevante destacar este último apartado, puesto que “la vida afectiva constituye un aspecto fundamental a tener en cuenta dentro de las aulas. De esta depende el clima en el que se desarrollan los procesos educativos, y por lo tanto, es necesario fomentar que se desarrolle en armonía. Es decir, el discurso del aula no es sólo un discurso de saber académico, sino un discurso relacional de carácter afectivo y personal” (Garaigordobil, 2008, p. 61).

Este tipo de propuestas son relativamente recientes, si bien muy necesarias. Es una premisa avalada también por La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, que “*configura la convivencia escolar como un principio y como un fin del sistema educativo, al recoger, como elementos que lo inspiran, la prevención del conflicto y su resolución pacífica. Es preciso, por tanto, establecer desde el ámbito escolar espacios de convivencia donde se fomenten el desarrollo, tanto dialéctico como vivencial, de procesos, en los cuales, el alumnado aprenda a convivir respetuosamente*”.

### 3.4.2 Parámetros de una Educación para la Paz.

Para llevar a cabo la propuesta de Programa de Aprendizaje-Servicio que se plantea, primero es necesario establecer una base teórica en la que se definan las pautas y parámetros de una Educación para la Paz y una Convivencia en Armonía basados en los Derechos Humanos. *“Los Derechos Humanos y la paz están íntimamente implicados: sin el respeto de aquellos, no puede haber paz; sin ésta, no se respetan los derechos humanos; y sin educación para la paz no hay paz”* (Garaigordobil, 2008, p. 74). Igualmente, desde la Cátedra UNESCO de Educación para la Paz se proponen unos principios y pautas que propician una convivencia escolar menos violenta (Pascual y Yudkin, 2004). El Programa Aprendizaje-Servicio establecerá la base en los siguientes parámetros (Garaigordobil, 2008; Lucas, Ruiz y Martínez, 2012):

**El diálogo** es esencial para gestionar los conflictos de forma pacífica y constructiva, evitando la violencia. Es uno de los recursos más poderosos para conseguir equilibrar una convivencia en armonía pero, lo cierto es que, actualmente el ser humano no le brinda toda la importancia que debería. Por ello, desde la educación sería necesario fomentarlo como primera opción para gestionar los conflictos. Además, utilizar el diálogo nos “obliga” a tener una actitud abierta y empática respecto a la persona con la que estamos conversando, lo que hace que sea necesario adquirir actitudes como el respeto, y habilidades como la empatía, para llevar a cabo un verdadero diálogo (Garaigordobil, 2008). Así: “Una buena comunicación es imprescindible para llevar a cabo las tareas relacionadas con la solución de conflictos” (Casamayor, Antúnez, Armejach, Checa, Giné, Guitart, Notó, Rodón, Uranga y Viás, 2002).

Por lo tanto, una buena comunicación basada en el diálogo, “supone una actitud de respeto hacia las opiniones, creencias, valores y conductas del interlocutor, una voluntad de entendimiento, una disposición para la búsqueda del consenso, un reconocimiento de la dignidad de todos y una cierta capacidad para valorar y comprender las diferentes posiciones personales del interlocutor, así como para modificar las propias” (Garaigordobil, 2008, p.75). Es decir, el diálogo establece las bases de una Educación para la Paz.

**La tolerancia.** Actualmente, vivimos en un mundo muy diverso donde es habitual la pluralidad de razas, culturas y religiones. Lo cierto es que esta realidad suele verse desde una perspectiva negativa pero, gracias a la tolerancia, podemos convertirlo en la ocasión perfecta para el enriquecimiento de todas las personas, independientemente de las

creencias u opiniones que se tengan. Es decir, la tolerancia no es compartir y estar de acuerdo con todas las ideas, sino aprender a respetarlas y poder “coger” lo positivo de cada uno; por lo que al mismo tiempo, la tolerancia, exige una reflexión previa, es decir, no es aceptar de forma pasiva. Debemos tener en cuenta que no nacemos tolerantes, sino que es un proceso de aprendizaje durante toda la vida, lo que hace que la práctica desde edades tempranas sea de vital importancia (Garaigordobil, 2008). Así, las Instituciones Educativas deberían asentar estas bases en el alumnado, creando contextos en los que realmente sea una práctica cotidiana de la misma, tal y como planean igualmente Lucas, Ruiz y Martínez (2012).

**La libertad.** “Ocupa uno de los peldaños más altos en la jerarquía de los valores éticos al estar estrechamente ligada a la naturaleza humana” (Garaigordobil, 2008, p.77) Así, también aparece reflejado en el artículo 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos: “Todos Hemos Nacido Libres e Iguales. Todos tenemos nuestras propias ideas y pensamientos. Todos deberíamos ser tratados de la misma manera”. Aún así es un valor demasiado frágil, el cual está constantemente amenazado (Garaigordobil, 2008). Por ello, la escuela debería tener como premisa básica conseguir, a través del conocimiento, que las personas aprendan a ser autónomas y aprendan a ser libres y a sentirse libres, practicándola desde estos contextos, es decir, “fomentando un clima dentro de las Instituciones educativas donde prime la participación, el diálogo, la exposición de motivos frente a la imposición, así como la asunción de responsabilidades por parte de los alumnos, contemplando cauces eficaces de expresión como canales de participación de los alumnos en los procesos de toma de decisiones” (Garaigordobil, 2008, p.78).

**La solidaridad.** Es un valor fundamental en el mundo actual en el que cada vez existen más diferencias sociales, es decir, donde los ricos cada vez son más ricos y los pobres cada vez más pobres. Ante esta injusta situación surge la solidaridad como valor esencial para lograr una justicia social real. Así, lo que fomenta la solidaridad es comprender la necesidad de conexión entre las personas y ello a su vez nos hace responsables socialmente para con los demás. Además, se puede decir, que la mejor manera de aprender el valor de la solidaridad es ponerlo en práctica, por lo que la escuela es un contexto ideal, en el que ha de experimentarse diariamente. Como en el resto de los parámetros es necesario adquirir una serie de destrezas; en este caso, es esencial lograr una conciencia moral autónoma en la que el altruismo sea la base de nuestra forma de actuar (Garaigordobil, 2008; Lucas, Ruiz y Martínez, 2012).

**La igualdad,** en nuestros días, ya es considerada como un derecho natural de toda

persona y se destaca como la base para la consecución de la, anteriormente explicitada, libertad. El Estado debe respetarla y promoverla y, aunque lo cierto es que aun no existe una igualdad real, las leyes son el primer paso para su consecución. Al mismo tiempo, si las Instituciones Educativas se desarrollan en base a este derecho es muy probable que avancemos hacia una sociedad realmente igualitaria para todos los seres humanos (Garaigordobil, 2008; Lucas, Ruiz y Martínez, 2012).

**La justicia.** Es un concepto muy heterogéneo, del que existen muchas perspectivas y enfoques para analizarlo. Es un concepto demasiado relativo, pero desde la escuela es recomendable que se promuevan y se visibilicen experiencias de actitudes justas concretas para que tengan modelos guía. Es un concepto que se va formando a lo largo de la vida a través de la observación y de las experiencias vitales, pero tener una base sólida en la que se muestren actitudes justas, favorecerá que la implicación de las personas por lograr justicia sea mayor. (Garaigordobil, 2008; Lucas, Ruiz y Martínez, 2012).

**El respeto por la naturaleza.** Es la base de la vida misma. Es necesario hacer comprender a las personas que son ellas mismas las que forman parte de la naturaleza, entendiendo así, que para respetarse a sí mismos deben respetar la ecología y el entorno en que se desenvuelven (Garaigordobil, 2008; Lucas, Ruiz y Martínez, 2012).

Como conclusión, se puede decir que este trabajo tiene un enfoque amplio, es decir, hacia el bien común (Puig, Batlle, Bosch, y Palos, 2007; Lucas, 2012; Lucas y Martínez, 2012). No pretende ser solo una mirada a la gestión individual de los conflictos, sino que pretende dotar de una responsabilidad social al alumnado. De este modo, podrán crearse dentro de las aulas espacios de convivencia en armonía y aprender de los conflictos para lograr adentrarse en la vida adulta lo más satisfactoriamente posible (Jares, 1999). Como se ha destacado anteriormente, la adolescencia es una etapa crucial donde una de sus principales necesidades es la de obtener una guía para el establecimiento de las bases de su personalidad, por lo que, si desde los centros educativos se fomenta el desarrollo de los Derechos Humanos, a sociedad día a día irá mejorando.

### 3.5 MEDIACIÓN SOCIAL Y EDUCACIÓN SOCIAL.

Por último, es de interés destacar que, del mismo modo que está justificada la necesidad de la presencia de la Mediación Social dentro del ámbito escolar, la presencia del profesional de la Educación Social también se traduce como imprescindible. Su colaboración en la creación e implementación de este Programa Aprendizaje-Servicio se adecúa y se ajusta perfectamente a las funciones que tiene encomendadas, las cuales van a desglosarse a continuación (Aula de Innovación Educativa, 2007, p.22). Estas son:

- Atención con el alumnado:
  - o Creación e implementación de programas específicos de habilidades sociales a nivel grupal e individual.
  - o Intervención en casos individuales de conductas disruptivas.
- Con el profesorado:
  - o Mediación en conflictos escuela-familia.
  - o Plan de Acción Tutorial: elaboración y desarrollo de un plan de integración del alumnado con necesidades especiales.
  - o Colaboración con el profesorado en el diseño de programas y materiales destinados a aspectos específicos relacionados con las habilidades sociales, temas transversales.
- Con las familias:
  - o Incrementar la autonomía del alumnado con necesidades especiales.
  - o Trabajar con las familias acerca de las necesidades de sus descendientes e informarle sobre los recursos del entorno.
- Con el entorno social:
  - o Ser un elemento de enlace con la comunidad.
- Otras funciones:
  - o Análisis y diagnóstico de la realidad para poder detectar necesidades y poder adecuar la intervención a las mismas.

Después de conocer cuáles son las principales características y funciones de la Mediación Escolar y del profesional de la Educación Social, se puede decir, que la presencia de ambas es esencial y totalmente justificada dentro de las instituciones educativas.

## 4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y ANTECEDENTES.

### 4.1 MARCO TEÓRICO DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA.

Como ya se ha mencionado, vivimos en una sociedad muy compleja, la cual está viviendo fuertes y rápidos cambios. Como consecuencia de los mismos estamos estableciendo un mundo cada vez más globalizado, en el que estamos constantemente rodeados de información y estímulos, y donde los medios de comunicación son clave para el desarrollo humano (González, 2002). Esta situación facilita la posibilidad de estar cada vez más comunicados e interconectados, lo cual, en principio, puede verse como un avance ventajoso, si bien se debería reflexionar más sobre la calidad, y no tanto sobre la cantidad, de las relaciones que creamos y establecemos con otras personas.

Asimismo, es relevante tener en cuenta que al establecer y crear estas relaciones, los conflictos son inherentes a las mismas (Burguet, 2003), y a estos, las múltiples formas y estrategias utilizadas para tramitarlos, disolverlos o solventarlos (Isaza, Posada y Salinas, 2002). Se puede decir que “el conflicto es una realidad social necesaria que acompaña al cambio que se necesita para avanzar y está presente en todas las manifestaciones de la vida” (Bernal, 2012, p. 17). Es algo inevitable, potencialmente positivo y necesario (Gairín, 1994; Jares, 1999; Jares, 2001; Ovejero, 2004). Así, una de las estrategias para la gestión de conflictos de forma pacífica y constructiva es la mediación social, y el presente trabajo apuesta por ella como una de las herramientas más adecuadas para aprender a gestionar y afrontar los conflictos, ya que ésta transforma los conflictos en “una herramienta de cambio, de desafío para desarrollar respuestas nuevas y soluciones creativas” (Burguet, 2003, p. 38).

Antes de continuar, se erige necesario compartir qué es el conflicto: “El conflicto son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles o son percibidos como incompatibles. En ellos juegan una papel muy importante las emociones y los sentimientos y donde las relaciones entre las partes en conflicto pueden ser robustecidas o deterioradas en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto” (Diego y Guillén, 2008, p. 36).

Al mismo tiempo es de vital importancia clarificar que existen diferentes maneras de percibir el conflicto. Por un lado, se puede percibir como algo negativo, relacionándolo con la desgracia o el dolor; o por otro lado, se puede considerar un potencial positivo y constructivo de la vida, el cual avisa de que algo está sucediendo y debemos prepararnos para afrontarlo (Diego y Guillén, 2008). Así, lo ideal es comprender que el conflicto puede transformarse en una oportunidad de innovar y mejorar (Ovejero, 2004; Bernal, 2012).

En definitiva como afirma Vinyamata (2003) es necesario cambiar el planteamiento de los conflictos para poder gestionarlos más adecuadamente. De este modo, a través de la mediación podemos aprender a gestionar los conflictos de forma positiva y constructiva para lograr la consecución de la Paz. Para ello debemos aprender a despojarnos del resentimiento que, para Burguet (2003), es uno de los grandes obstáculos para su consecución y defiende que la reconciliación es la clave para la reafirmación de la paz.

## **4.2 MEDIACIÓN SOCIAL.**

### **4.2.1 Antecedentes.**

Los procesos de mediación no son algo de nueva creación sino que surgieron hace miles de años atrás, donde la intervención de terceras partes en los conflictos humanos era algo común. Asimismo, hay que tener en cuenta que, no solo se limita a la cultura occidental (véase revisión realizada por Diego y Guillén, 2008).

Uno de los primeros contextos donde se institucionalizó formalmente la mediación fue en Estados Unidos en la década de 1910. En España se encuentran varios referentes en la resolución de conflictos como son el Tribunal de las Aguas de Valencia y las cooperativas, las cuales buscan la colaboración comunitaria. Asimismo, la mediación escolar empieza a aplicarse en torno a 1993 en el País Vasco, Cataluña y Madrid (Torrego, 2008). En nuestros días se está empezando a establecer la mediación formal de forma sistemática, lo cual, trae consigo la necesidad de la creación de una nueva profesión, es decir, la de figura mediadora (Diego y Guillén, 2008). Para ello, es necesario llevar a cabo un proceso de formación que en España comenzó en 1997 (Torrego, 2008).

### **4.2.2 Conceptualización.**

La mediación formal se entiende como “una extensión y elaboración de un proceso negociador” (Moore, 1986, p. 19). Lo esencial de este proceso de mediación formal es la

intervención en un conflicto de una tercera persona neutral mediadora profesional, experta y debidamente formada, que tiene una doble función: la de guiar de forma imparcial el proceso de comunicación y crear un espacio seguro donde las partes podrán empatizar con la otra persona sin temor a que su punto de vista no sea tenido en cuenta (Bernal, 2012).

La figura mediadora ayudará a las partes a descartar sus definiciones individuales del problema y adoptar una definición mutua y común del mismo. Solo entonces el conflicto podrá comenzar a resolverse (Lucas, 2011). Así, una buena comunicación facilitará la generación autónoma de opciones para solucionar la disputa llegando a un consenso, con el cual, el compromiso será mayor y más duradero al ser generado por las propias partes en conflicto (Torrego, 2010). De este modo, la mediación tiene como objetivo principal mejorar la comunicación y la relación entre las partes teniendo en cuenta las necesidades de cada miembro para llegar a un acuerdo común (Diego y Guillén, 2008).

Existen otras técnicas alternativas de resolución de conflictos como son la negociación, la conciliación, el arbitraje y el juicio (Munduate y Martínez, 1994). En la mediación son las partes en conflicto las que controlan el proceso y las soluciones, dentro de un proceso flexible, que aporta mayor libertad, lo que hace que se reduzca la tensión emocional, al tiempo que se aportan estrategias para la prevención y resolución de futuros conflictos desde los principios de neutralidad, imparcialidad, confidencialidad, privacidad, voluntariedad, igualdad y equidad comunicativa, libertad y seguridad (Munduate y Medina, 2006; Álvarez, Álvarez y Núñez, 2007; Diego y Guillén, 2008; Lucas, 2011; Bernal, 2012).

#### **4.2.3 Competencias profesionales de la figura mediadora.**

Dentro de todo proceso de mediación formal es esencial que la figura mediadora posea unas competencias profesionales fundamentales para poder llevar a cabo su trabajo de la manera más precisa posible. Éstas, como puntualiza Diego y Guillén (2008, p. 85) son:

*Competencias intelectuales* (visión estratégica, capacidad de análisis y evaluación de las situaciones y capacidad de planificación y organización); *Competencias interpersonales* (capacidad para dirigir, espíritu de decisión, sensibilidad interpersonal, capacidad de comunicación, adaptabilidad y flexibilidad); *Competencias de orientación hacia los resultados*; *Competencias personales* (capacidad para aproximarse a los problemas, dominio de sí misma, etc.); *Competencias en las relaciones con los demás* (receptividad, disponibilidad, sentido de equipo, respeto y lealtad); y *Competencias de comportamiento y organización* (integración del entorno y capacidad de representación de los intereses de las personas).

#### 4.2.4 Fases de un proceso de mediación.

Al igual que es necesario la existencia de unas competencia profesionales, dentro de un proceso de mediación formal, también existen definidas una serie de fases que facilitan el desarrollo del mismo. Teniendo en cuenta a Dantí (2003); Farré (2004); Lucas (2011); Bernal (2012) se establecen las siguientes fases:

**La premediación.** Esta fase consiste en la preparación y el diagnóstico del conflicto (teniendo en cuenta si se trata de un conflicto mediable, la actitud de las partes, sus propias competencias, analizando las causas del conflicto, la proyección temporal, la magnitud, la intensidad...). Es el momento de relatar el conflicto y las percepciones de cada una de las partes, lo que favorecerá una descarga emocional.

**Entrada.** Este es el momento en el que han de presentarse las partes y aceptar las normas y el proceso, que previamente debe explicar la figura mediadora. Ésta, también deberá crear un clima de diálogo y de confianza, subrayando aspectos conectores y proporcionándole valor al esfuerzo de las personas en conflicto por haber conseguido llegar hasta este proceso de mediación y así las partes puedan establecer expectativas realistas sobre la resolución del conflicto.

**Recogida de información/Cuéntame.** En esta fase, las partes, respetando los turnos de palabra, comparten la información y relatan el modo en el que están viviendo la situación a través de mensajes en primera persona, expresando sentimientos y percepciones personales. La figura mediadora realiza una escucha activa empática intentando no tomar partido.

**Identificación de temas y creación del esquema a seguir situando el conflicto.** Es importante que en esta etapa las personas en conflicto aprendan a separar a la persona del problema para poder empatizar y ponerse al nivel del otro (horizontalidad comunicativa). Por su parte, la figura mediadora deberá obtener la máxima información posible a través de diversas técnicas y estrategias utilizadas en la mediación.

**Negociación/Búsqueda de soluciones.** En esta fase las personas participantes deberán dar a conocer cuáles son sus demandas y necesidades. Así, la figura mediadora, a través de preguntas y estrategias de mediación resaltaré los intereses comunes y establecerá un diálogo entre las partes para que generen ideas y opciones (en esta fase aún sin compromiso).

**Cierre de la sesión o final de la mediación.** Se establece un resumen positivador, un reconocimiento de las partes del proceso y con proyección de futuro.

**Análisis de los resultados de la mediación.** Cada caso es único y el resultado puede variar, si bien, por norma general, se establecen cuatro posibles resultados: *un acuerdo* (que debe cumplir una serie de características, es decir, el acuerdo debe ser: equilibrado, claro, simple, realista, específico, concreto, evaluable y que mantenga las expectativas de mejora de la relación), *una mediación sin resultado material*, *un reinicio de la comunicación o un final digno de la relación*.

#### **4.2.5 Técnicas y estrategias para prevenir, afrontar y resolver de forma pacífica los conflictos.**

También, existe una mediación informal que “es algo más global, que forma parte de una actitud o un modo de afrontar los conflictos de manera dialogante y positiva, pero que cada uno puede ponerla en práctica en su quehacer cotidiano” (Dantí, 2003).

Así, las técnicas y las estrategias de las que se hace partícipe la mediación, tanto formal como informal, son abundantes y variadas si bien, a continuación se destacan las siguientes como las más relevantes: “clarificar” los mensajes para comprender mejor lo sucedido; “parafrasear” los mensajes para demostrar que se está comprendiendo lo que se escucha; “reflejar” para indagar y comprender mejor los sentimientos; “reenmarcar las frases negativas” reformulándolas, eliminando lo que no es constructivo y “equilibrando el poder” para lograr una igualdad de oportunidades que garantice la equidad en la comunicación y por tanto en el acuerdo (Cascón, 2006; Díaz, 2007; Lucas, 2011).

Para resolver conflictos pacíficamente, estos autores continúan afirmando que la utilización adecuada de las preguntas facilita la expresión de necesidades e intereses subyacentes a las posiciones declaradas; la “normalización” de situaciones facilita que el conflicto sea concebido con mayor probabilidad de solución, al tiempo que se “reciproca” para hacer comunes las preocupaciones e intereses evitando la búsqueda de culpables; y, por último, es esencial que se realice un “enfoco hacia el futuro” puesto que, este, al contrario que el pasado, está abierto al cambio.

#### **4.2.6 Ámbitos de aplicación de la mediación social.**

Dentro de la mediación social nos encontramos con distintos ámbitos en los que puede desarrollarse tanto formalmente como de manera informal. Estos son:

**Mediación Laboral.** Se encarga de la resolución de conflictos entre las relaciones obrero-patronales. “Los conflictos que se tramitan habitualmente en los órganos de mediación laboral son básicamente conflictos colectivos de intereses o jurídicos que versan sobre la aplicación e interpretación de una norma estatal, convenio, acuerdo, pacto colectivo o determinadas prácticas empresariales o de los trabajadores”. (Diego y Guillén, 2008, p. 163).

**Mediación Familiar.** “Es una forma de poner fin al matrimonio sin convertir a los miembros de la pareja en adversarios. Este marco de trabajo ofrece la oportunidad de negociar su propio acuerdo de separación o divorcio, presuponiendo que la decisión de separarse o divorciarse ya ha sido tomada” (Haynes, 1995). Destacando así, que la mediación familiar tiene “el fin de mejorar la comunicación y entendimiento para que se tomen decisiones sobre su futuro” (Rondón y Munuera, 2009, p. 35). De acuerdo con Lisa Parkinson (2003) el modelo que mejor se adapta a la mediación familiar es el modelo ecosistémico, puesto que ofrece una visión holística de los sistemas familiares, donde la premisa básica es una buena comunicación entre los miembros de la familia. Además, es un modelo flexible que se adapta a los problemas multiculturales e inter-generacionales (Parkinson, 2005).

**Mediación Comunitaria e Intercultural.** Según la definición propuesta por el Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI, consulta 20-02-2014) es la es una modalidad de intervención de terceras partes neutrales entre actores sociales o institucionales en situaciones sociales de multiculturalidad significativa, en la cual, la persona profesional tiende puentes o nexos de unión entre esos distintos actores o agentes sociales con el fin de prevenir y/o resolver y/o reformular posibles conflictos y potenciar la comunicación, pero sobre todo con el objetivo último de trabajar a favor de la convivencia intercultural.

**Mediación Escolar.** Es la que se desarrolla dentro de los centros educativos. Ésta puede desarrollarse de forma directa por una tercera persona imparcial en la resolución de conflictos pero también puede desarrollarse de manera directa por los propios alumnos (Torrego, 2008). Del mismo modo, la mediación escolar favorece el desarrollo integral de las personas, ya que establece valores de respeto y diálogo, y no sólo como medidas concretas, sino como medidas preventivas (Junta de Castilla y León, 2007). El presente Programa de Aprendizaje-Servicio se encuentra englobado dentro de este último ámbito y establece la mediación social como herramienta para la gestión pacífica de los conflictos.

# 5. METODOLOGÍA Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.

## 5.1 INTRODUCCIÓN.

Este trabajo es un Programa de Aprendizaje-Servicio diseñado e implementado en el primer ciclo de Educación Secundaria Obligatoria, con alumnado en riesgo y exclusión social. Se entiende como una propuesta educativa que combina procesos de aprendizaje y de servicio a la comunidad, es decir, que pone en interacción el aprendizaje académico con el servicio solidario, al mismo tiempo que se contribuye en mejorar la calidad educativa basada en la responsabilidad social (Lucas y Martínez, 2012; Battle, 2014).

Como se pretende lograr una Educación para la Paz, se aplica un Programa de Aprendizaje-Servicio, ya que esta metodología proporciona oportunidades de construir la paz considerando a las personas como protagonistas activos que trabajan sobre sí mismos, al tiempo que trabajan sobre las necesidades del entorno (Battle, 2013).

De este modo, se construye un único programa bien articulado, comprometido a través de la planificación, reflexión crítica y evaluación autónoma de conocimientos (Lucas, 2012); en el que los agentes participantes aprenden a la vez que dan respuesta a las necesidades que detectan en la sociedad, con el fin de mejorarla, a través del diálogo entre la comunidad y los agentes sociales, desde una responsabilidad ética en la toma de decisiones (Puig et al., 2007; Lucas, 2012).

Es importante destacar que se ha elegido la filosofía educativa del Aprendizaje-Servicio puesto que trae consigo implícitamente una serie de objetivos que se adecúan a una finalidad de la Educación Social, la de transformar la sociedad para conseguir que sea más justa. Estos objetivos que estarán integrados en todo el Programa son los siguientes:

- Reflexionar de forma crítica antes, durante y después de la creación del Programa.
- Atender las necesidades reales del entorno.
- Otorgar protagonismo al alumnado en el proceso de participación social y aprendizaje académico.
- Realizar conexiones de los Derechos Humanos con los aprendizajes curriculares para lograr una sociedad más justa.

Además, otra de las ventajas de utilizar este tipo de metodología educativa es que puede aplicarse en cualquier nivel educativo y trae consigo beneficios tanto para la comunidad educativa como para la comunidad local.

También es esencial para poder desarrollar adecuadamente los Programas de Aprendizaje-Servicio saber cómo ponerlos en funcionamiento, para lo que debemos analizar unos criterios de calidad en cuanto a duración e intensidad suficiente para generar un impacto en el centro educativo y en la comunidad en la que se desarrolla (Lucas y Martínez, 2012). Suele establecerse un periodo mínimo de seis meses, criterio que el programa presente cumple, puesto que su planificación y elaboración viene dada desde diciembre de 2013 hasta junio de 2014.

Del mismo modo, se considera que el nivel de institucionalización es alto porque durante todo el proceso ha existido un diálogo entre la “Universidad de Valladolid” y el Centro de Prácticas (IES “Virgen de la Calle”), así como con otras entidades próximas como la “Fundación Secretariado Gitano”, el Servicio de Asesoramiento en Programas Educativos de la Delegación de Educación y el Servicio de Asesoramiento del Área de Convivencia del Centro de Formación de Profesorado.

Asimismo, el programa se manifiesta ante una necesidad que responde al tercer objetivo del 4º Eje estratégico de la Universidad de Valladolid “la Universidad en la Sociedad”: “promover actitudes e iniciativas de responsabilidad social”. Para contribuir a este objetivo, la metodología del Aprendizaje-Servicio se presenta como una metodología adecuada, tal y como se manifiesta en los Informes sobre Responsabilidad Social en la Universidad de Valladolid (Universidad de Valladolid y Obra Social de Caja Burgos, 2009).

Igualmente, el Programa cumple con el criterio del establecimiento de fases para su elaboración (Fernández, Hamido y Fernández, 2011; Lucas, 2012; Lucas y Martínez, 2012; Battle, 2014) son las siguientes:

- Planificación curricular previa basada en las necesidades del contexto. Para ello es necesario realizar un análisis de la realidad social, educativa, familiar y personal de las personas destinatarias, estableciendo de este modo el diagnóstico de las necesidades y de las prioridades de intervención.
- Una vez concluida esta fase previa, el siguiente reto es la preparación o planificación del programa, siempre teniendo en cuenta el contexto social en el que incluimos las actividades. En primer lugar, definimos el servicio, a continuación los

aspectos pedagógicos y en último lugar definimos la gestión. Es relevante que de manera conjunta se revisen los conceptos, los procedimientos y las actitudes que van a trabajarse, estableciendo un trabajo en red con aquellas entidades que puedan colaborar para mejorar el programa. En esta fase se reflexionará sobre el diseño de las sesiones, su preparación e iniciación y se establece el control de cómo presentar y organizar las actividades.

- Acción (desarrollo/ejecución/aplicación) es la puesta en marcha del programa que se ha elaborado. En todo momento se establecerá un apoyo mutuo entre la persona dinamizadora y las personas participantes teniendo en cuenta sus contribuciones y compartiendo información. Además se clarifican los objetivos y el plan a seguir. Asimismo es importante analizar la acción que estamos llevando a cabo y registrar los resultados, reflexionando con preguntas como ¿qué servicio estamos ofreciendo?, ¿qué respuesta estamos dando a los obstáculos que se plantean?, ¿es necesario adaptar alguna parte en concreto?
- Demostración de lo aprendido-evaluación: durante esta fase es el momento en el que el alumnado demuestra a la comunidad y al profesorado los aprendizajes que ha interiorizado durante la puesta en marcha del programa. Esta devuelta de información puede realizarse a través de varios instrumentos de evaluación como pueden ser cuestionarios, entrevistas, hojas de observación, diarios de campo y análisis de registros. Asimismo, se realizará una evaluación de cada una de las actividades y de la actuación del grupo realizando un análisis y reflexión de todo el proceso.

También hay que destacar que el Programa Aprendizaje-Servicio facilita un aprendizaje mutuo entre todos los agentes colaboradores, puesto que gracias al modelo de intervención basado en el diálogo y la cooperación, todas las personas “socias” hemos podido aprender y colaborar durante todas las fases, al tiempo que hemos ido trabajando una metodología consensuada y coordinada.

## **5.2 FASES DEL PROGRAMA DE APRENDIZAJE-SERVICIO: ANÁLISIS DE LA REALIDAD Y DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES.**

El Programa se va a desarrollar en el Instituto de Educación Secundaria “Virgen de la Calle”. Este centro se encuentra situado en el norte de la ciudad de Palencia, al lado de la señal de identidad de la ciudad: “El Cristo del Otero”. El Barrio es conocido por el nombre de “La Tejera”; en su mayoría es un barrio residencial, antiguamente formado por casas de planta baja, y actualmente, se han desarrollado nuevas urbanizaciones de pisos, lo que proporciona gran variedad a la zona.

Es un centro que cuenta con una amplia y moderna infraestructura. Además de las aulas generales, dispone de un laboratorio de idiomas, un gimnasio, laboratorios de naturales, aula de música, aula de tecnología, biblioteca y cafetería. Se puede decir que el alumnado puede disfrutar de una completa infraestructura para abordar sus estudios.

### **5.2.1 Características del alumnado general del centro.**

Es un centro que acoge a alumnado desde 12 a 16 años para realizar la Enseñanza Secundaria Obligatoria; desde 16 a 18 años, alumnado interesado en realizar Bachillerato de Ciencia y Tecnología o Humanidades y Ciencias Sociales. Al mismo tiempo que tiene una amplia gama de oferta educativa en Formación Profesional. Y es importante destacar que también oferta la posibilidad de realizar el PCPI 1 (Ayudante de cocina o Auxiliar de Servicios en Restauración) y el PCPI 2.

Como resultado de esta amplia oferta educativa, el centro cuenta con un alumnado muy diverso, tanto en edades como en características, aspecto importante a tener en cuenta a la hora de elaborar un Programa, ya que el reconocimiento de la diversidad de personas y de grupos es esencial.

Así, en este centro se crea un espacio en el que existe diversidad de alumnado y de culturas. De hecho, para abordar este encuentro, el Programa apuesta por una Educación Intercultural, la cual “favorece la relación activa entre cultura y actitudes interrelacionares de mutuo conocimiento y aprecio por parte de todas las personas que conviven en el centro, como base de una comprensión y aceptación recíprocas. En definitiva, lo que se busca es evitar una mera asimilación y conseguir un enriquecimiento mutuo de las culturas mayoritarias y minoritarias” (Grupo Sisastrar, 1994).

### **5.2.2 El diagnóstico de las necesidades.**

Este centro se encuentra ante dos problemáticas principales. En primer lugar, el centro afronta conflictos de convivencia derivados de la existencia de estereotipos, prejuicios y acciones de discriminación. Y tras una observación propia y como resultado de varias entrevistas con profesionales del centro, se puede decir que en muchos casos se manifiesta con una actitud injusta, irracional e intolerante, que se revela a través de pensamientos, conductas o afectos negativos hacia determinados grupos y sus miembros. En la mayoría de las situaciones los prejuicios y sus consecuencias negativas nacen del pensamiento de que es necesario devaluar a los demás grupos para mantener una imagen positiva del propio (Garaigordobil, 2008). Como consecuencia de los mismos, en muchas de las ocasiones, nos encontramos como resultado “faltas de respeto” entre las personas que comparten la comunidad escolar.

En segundo lugar, otra de las amenazas con las que debe lidiar el centro son los comportamientos disruptivos y los conflictos generados por parte del alumnado en las aulas, por lo que se observa la necesidad de crear espacios de convivencia en la que valores como el respeto, la tolerancia, la igualdad y la cooperación sean primordiales, con el objetivo de disminuir los comportamientos disruptivos en las aulas.

### **5.2.3 Perfil del alumnado destinatario del servicio.**

Concretando aún más, el alumnado destinatario de este programa son adolescentes de entre 12 y 16 años en riesgo y exclusión social. En su mayoría viven en zonas deprimidas y se encuentran en desventaja socio-económica, lo que hace que muestren una inclusión social más deficiente. Al mismo tiempo, es habitual encontrar diversas situaciones familiares que constituyen obstáculos o factores de riesgo que dificultan una adecuada adaptación al contexto comunitario. A nivel académico, tienen dificultades relacionadas con el aprendizaje, que en muchos casos se agrava por la falta generalizada de motivación. Además, se puede observar una carencia en la adquisición de Habilidades Sociales Básicas.

Como consecuencia de todos estos aspectos, la mayoría de este alumnado presenta una falta considerable de rendimiento que, como se ha mencionado anteriormente, deriva en comportamiento disruptivo en las aulas. Del mismo modo, la integración social deficiente y los choques culturales derivan en faltas verbales de respeto y en agresiones ocasionales físicas o verbales entre iguales, lo que dificulta el aprendizaje del grupo de iguales y genera situaciones que desfavorecen una convivencia pacífica y en armonía.

### 5.3 FASES DEL PROGRAMA DE APRENDIZAJE-SERVICIO: PLANIFICACIÓN.

A continuación se plasma un esquema en el que se basa la planificación del Programa Aprendizaje-Servicio:

NECESIDAD DETECTADA	ACCIÓN DE SERVICIO	APRENDIZAJES
<p>Fomentar Habilidades de Comunicación para la gestión pacífica de conflictos con enfoque de Derechos Humanos.</p>	<p>Acción de servicio: Elaboración de materiales educativos que favorezcan la adquisición de Habilidades Sociales con enfoque de Derechos Humanos.</p> <p>Destinatarios de la acción: alumnado de Educación Secundaria Obligatoria que se encuentra en riesgo y exclusión social.</p> <p>Objetivo de la acción: establecer como base la mediación social para la gestión y resolución pacífica de conflictos con la meta de favorecer la inclusión y reducir los comportamientos disruptivos, mejorando la convivencia tanto dentro como fuera del centro, contribuyendo a una Educación para la Paz.</p>	<p>Aplicar las competencias profesionales adquiridas en el Grado de Educación Social:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La explicación y comprensión de fundamentos teórico-prácticos.</li> <li>• La planificación, administración y gestión de instituciones, organizaciones y servicios en los que se desenvuelven las prácticas educativo-sociales.</li> <li>• El diseño, implementación y evaluación de planes, programas y proyectos socioeducativos.</li> <li>• Fundamentar y promover en el alumnado el conocimiento de los agentes, recursos y procesos que definen y/o contextualizan la profesionalización.</li> <li>• Desarrollar la capacidad crítica y la responsabilidad ética.</li> </ul>

Asimismo, y dada la complejidad ante la que nos encontramos y las características del alumnado, se utilizará el método socio-afectivo que se adapta al objetivo de lograr una Educación para la Paz, encaminada a “desarrollar en el alumnado una más plena comprensión tanto de sí mismo como de las demás personas” (UNESCO, 1983, p. 105).

Teniendo en cuenta este enfoque y las necesidades del alumnado, las líneas de intervención se dividirán en:

1ª Línea de intervención: AULA DE EDUCACIÓN COMPENSATORIA (alumnado que presenta al menos dos años de desfase curricular).

2ª Línea de intervención: AULA DE REFLEXIÓN (espacio donde se atiende al alumnado con modificación temporal de su horario lectivo como consecuencia de haber acumulado diversas faltas de disciplina leves).

En ambas líneas de intervención nos encontramos alumnado con el perfil descrito en el primer apartado.

Como complemento al método socio-afectivo también se utilizará la Investigación-Acción-Participación que a nivel teórico se define como “un proceso por el cual los miembros de un grupo o comunidad oprimida, colectan y analizan información sobre sus problemas con el propósito de encontrarles soluciones y promover transformación políticas y sociales” (Selener, 1997, p. 17). “La IAP tiene sus orígenes en el trabajo pionero de Kurt Lewin quien [...] partía de la teoría psicosocial y proponía combinar teoría y práctica en la investigación – acción a través del análisis del contexto, la categorización de prioridades y la evaluación” (Balcazar, 2003, p. 60). Uno de los papeles que tiene la IAP es la de disminuir la injusticia en la sociedad a través de la participación de los miembros de las comunidades para que se incremente el grado de control que ellos tienen sobre aspectos relevantes de sus vidas. Al mismo tiempo que permite a los agentes participantes “aprender a aprender”, dejando de cumplir los modelos tradicionales donde las personas son pasivas y sencillamente almacenen información. Esta fundamentación también estuvo influenciada por el pensamiento de Freire, quien defiende la estimulación de los agentes participantes para que sean ellos mismos los que descubran el mundo, procurando hacerlo desde una visión lo más crítica posible (Reyes, 1995). Por lo que, de este modo, al utilizar esta estrategia, lo que se pretende es educar a las personas para que sean autónomas y generar una conciencia crítica; y así, lograr transformar la realidad social (Balcazar, 2003).

Y, concretando aún más, a continuación, se enumeran las estrategias utilizadas para desarrollar el programa. Estas son explicadas en profundidad en el desarrollo de las actividades. Las estrategias son establecidas en el estudio de Garaigordobil (2008). Por un lado, nos encontramos con las técnicas de dinámica para el desarrollo de la acción. Dentro de este primer apartado se establecen el juego, el dibujo, los pequeños grupos de discusión, el torbellino de ideas, las frases incompletas, el estudio de casos y el juego de roles, etc. Y por otro lado, nos encontramos con las técnicas de estimulación y regulación de la discusión o debate donde se establecen estrategias como la discusión guiada mediante la formulación de preguntas y el micrófono.

#### **5.4 FASES DEL PROGRAMA DE APRENDIZAJE-SERVICIO: ACCIÓN.**

Para el planteamiento del material educativo se ha partido de la necesidad de fomentar Habilidades Sociales para aprender a gestionar de forma pacífica los conflictos con enfoque de Derechos Humanos favoreciendo la inclusión del alumnado en riesgo y exclusión social y mejorar la convivencia del centro. También es importante destacar que para la realización de estas actividades se han tomado como referencia bibliografía esencial como: Grupo Sisastrar, 1994; Grupo de enseñantes, 1999; Boqué, 2002; Casmayor et al., 2002; Essomba, 2002; Lucas y Carbonero, 2002; Muñoz<sup>\*2</sup>, 2003; Vaello, 2003; Vaello, 2005; Timonen, 2006; Álvarez, Álvarez y Núñez, 2007; Vaello, 2007; Garaigordobil, 2008; Sancho, 2010; Lucas, 2011, Torrego, 2012; Monjas, 2012; Torrego, consulta 02-04-2014). Además se han utilizado recursos electrónicos de la Asociación Española de Investigación para la Paz y del Seminario Gallego de Educación para la Paz.

Antes de continuar, es esencial delimitar ¿Qué son las habilidades sociales?: “son un conjunto de hábitos o estilos que nos permiten mejorar nuestras relaciones interpersonales [...] y como la capacidad de relacionarnos con los demás de tal forma que consigamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto, como a largo plazo” (DIPU rural, Fondo Social Europeo y Proyecto eQual, consulta 18-06-2014)

En la siguiente tabla se van a establecer la clasificación de las diferentes Habilidades Sociales que se trabajarán durante las actividades. Estas están divididas en seis grupos:

<p><b>GRUPO I: Primeras habilidades sociales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escuchar.</li> <li>2. Iniciar una conversación.</li> <li>3. Mantener una conversación.</li> <li>4. Formular una pregunta.</li> <li>5. Dar las gracias.</li> <li>6. Presentarse.</li> <li>7. Presentar a otras personas.</li> <li>8. Hacer un cumplido.</li> </ol>	<p><b>GRUPO II: Habilidades sociales avanzadas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Pedir ayuda.</li> <li>10. Participar.</li> <li>11. Dar instrucciones.</li> <li>12. Seguir instrucciones.</li> <li>13. Disculparse.</li> <li>14. Argumentar ante las demás personas.</li> </ol>	<p><b>GRUPO III: Habilidades relacionadas con los sentimientos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>15. Conocer los propios sentimientos.</li> <li>16. Expresar los sentimientos.</li> <li>17. Comprender los sentimientos de los demás.</li> <li>18. Enfrentarse con el enfado del otro.</li> <li>19. Expresar afecto.</li> <li>20. Resolver el miedo.</li> <li>21. Auto-recompensarse.</li> </ol>
<p><b>GRUPO IV: Habilidades alternativas a la agresión:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>22. Pedir permiso.</li> <li>23. Compartir algo.</li> <li>24. Ayudar a los demás.</li> <li>25. Negociar.</li> <li>26. Emplear el autocontrol.</li> <li>27. Defender los propios derechos.</li> <li>28. Responder a las bromas.</li> <li>29. Evitar los problemas con los demás.</li> <li>30. No entrar en peleas.</li> </ol>	<p><b>GRUPO V. Habilidades para hacer frente al estrés:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>31. Formular una queja.</li> <li>32. Responder a una queja.</li> <li>33. Demostrar deportividad después del juego.</li> <li>34. Resolver la vergüenza.</li> <li>35. Arreglárselas cuando le dejan de lado.</li> <li>36. Defender a una amistad.</li> <li>37. Responder a la persuasión.</li> <li>38. Responder al fracaso.</li> <li>39. Enfrentarse a los mensajes contradictorios.</li> <li>40. Responder a una acusación.</li> <li>41. Prepararse para una conversación difícil.</li> </ol>	<p><b>GRUPO VI: Habilidades de planificación:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>42. Hacer frente a las presiones de grupo.</li> <li>43. Tomar iniciativas.</li> <li>44. Discernir sobre la causa de un problema.</li> <li>45. Establecer un objetivo.</li> <li>47. Recoger información.</li> <li>48. Resolver los problemas según su importancia.</li> <li>49. Tomar una decisión.</li> <li>50. Concentrarse en una tarea.</li> </ol>

Así, también es importante recordar los parámetros de una Educación para la Paz, que se trabajarán a lo largo de la puesta en marcha de las actividades:

<b>PARÁMETROS DE UNA EDUCACIÓN PARA LA PAZ</b>	Solidaridad
Libertad	Igualdad
Tolerancia	Justicia
Diálogo	Respeto por la naturaleza.

Para la creación de estas actividades, y una vez definidas las Habilidades Sociales y los Parámetros de una Educación para la Paz, se parte de la premisa de que los conflictos son inherentes al ser humano, por lo que, su estructura estará basada en la mediación social y definida en función de los pasos para la resolución pacífica de conflictos. Partiendo de cada paso se irán trabajando aquellas Habilidades Sociales Básicas necesarias para llevarlo a cabo y al mismo tiempo se irán transversalizando los Parámetros para una Educación para la Paz con enfoque de Derechos Humanos.

FASES PARA GESTIONAR UN CONFLICTO	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD
Plantear y delimitar la naturaleza del conflicto de forma clara, concisa, directa y cordial. Es importante separarlo de las posibles emociones que se hayan podido desarrollar en el proceso de confrontación de intereses contrapuestos.	¿Cuál es el conflicto? ¡Vaya cara! ¿Cómo expreso lo que siento? ¿Cómo expresar lo que siento cuando recibo críticas? ¿Cómo hago para controlar la ira ante un conflicto?
Escuchar de forma activa y empática a la otra parte para comprender o entender sus razones u objetivos.	¡Por todo lo que comunica el diálogo! ¿Cómo escuchamos?
Hagamos saber a la otra parte interlocutora que nos ponemos en su lugar.	El mono El marciano
Busquemos alternativas.	Crucemos el río El arte de hacer preguntas para buscar alternativas
Sugiramos alguna posible solución y Seleccionemos la más adecuada para ambas partes.	¿Y tú donde te sitúas?
Logramos el compromiso con las soluciones acordadas.	¿Y si no ves?

Después, a modo de complemento, se adjuntan actividades en las que se toma como punto de partida un conflicto no resuelto en el que no se respetan los Derechos Humanos, para que el alumnado reflexione sobre ellos y comprendan la necesidad de respetarlos. En este caso se abordará la igualdad entre hombres y mujeres y el respeto por la naturaleza, parámetros que también se han destacado dentro de la consecución de una Educación para la Paz.

Finalmente, considerando que las personas destinatarias son adolescentes, a quienes se les plantea un conflicto ante la toma de decisiones sobre su futuro académico-profesional, también se diseñan actividades que contribuyan a una toma de decisiones autónoma.

La duración de todas las actividades es de unos 30 minutos aproximadamente.

Todos los materiales educativos se adjuntan en Apéndices.

## **5.5 FASES DEL PROGRAMA DE APRENDIZAJE-SERVICIO: EVALUACIÓN.** Esta se desarrollara en el siguiente apartado.

## 6. EVALUACIÓN Y RESULTADOS.

Es esencial estructurar una evaluación para poder analizar los resultados, es decir, comprobar si se ha logrado la consecución de los objetivos y, para “provocar una continua mejora” [...] así, el diseño, la aplicación y el análisis de la información suministrada por la evaluación, debería tener especialmente en cuenta los siguientes aspectos (Parcerisa, 2010):

- La evaluación permite conocer el grado de consecución de los objetivos.
- La evaluación debe poner énfasis en los procesos, ya que sólo comprendiendo la génesis y la historia pueden explicarse los resultados del aprendizaje.
- Los métodos cualitativos se ajustan mejor, en general (lo que no implica el rechazo radical de los cuantitativos a la singularidad y complejidad de los procesos en la educación social).
- Hay que tender a plantear una evaluación lo más participativa posible por parte de los sujetos en el proceso educativo.
- El diseño de la evaluación ha de ser flexible y abierto a nuevas facetas que va adquiriendo la realidad a lo largo del proceso educativo.

Como continúa afirmando este autor, se establecen diferentes fases de evaluación: inicial, procesual o fase de desarrollo y evaluación final o fase de síntesis:

- La primera fase consiste en analizar el contexto y la población con la que se va a trabajar, para detectar las necesidades y las oportunidades, y lograr así conseguir un programa que responda a las necesidades no cubiertas. Además, la evaluación inicial permite a los agentes participantes conocer los aprendizajes previos de referencia básica y pronosticar cuáles son las posibilidades reales.
- La evaluación procesual se lleva a cabo durante el proceso, es decir, durante la puesta en marcha del programa. Su principal función es la autorregulación, tanto de la persona dinamizadora del programa educativo como de las personas destinatarias del mismo. Es una fase que posibilita solventar errores y reforzar los aciertos teniendo en cuenta la información recogida.
- Y, por último, nos encontramos con la fase de síntesis, que para la persona educadora, facilita el conocimiento del progreso realizado por el alumnado y sirve

de análisis reflexivo sobre la consecución de los objetivos del programa. Además, al finalizar el programa se analizará toda la información con el fin de mejorar todos los aspectos que sean necesarios.

Es necesario resaltar que para realizar una evaluación completa de un Programa de Aprendizaje-Servicio, es necesario que se realice a través de multi-informantes; es decir, obtener la información a través de varias perspectivas ofrecidas tanto por el alumnado como por el profesorado u otros agentes sociales colaboradores. Además, es necesario que las herramientas que se utilicen sean tanto de índole cuantitativo como cualitativo (Garaigordobil, 2008). También, “es importante valorar tanto el impacto del proyecto sobre el problema detectado, como el impacto del proyecto en el aprendizaje del estudiante” (Centro de Voluntariado del Uruguay, consulta 15-06-2014, p. 35). De este modo, es esencial que la evaluación sea participativa y que a todas las personas involucradas se les brinde la oportunidad de expresar su valoración (Centro de Voluntariado del Uruguay, consulta 15-06-2014) generando de esta manera una evaluación completa al darse un enfoque multifocal (Puig, Martín, y Batlle, consulta 15-06-2014).

En coherencia con este análisis la evaluación de este Programa de Aprendizaje-Servicio se organiza considerando diversos criterios, procedimientos y momentos de la evaluación:

La evaluación inicial se detalla en el apartado de análisis de la realidad; es importante destacar que este análisis se ha realizado a través de la observación directa de la convivencia diaria con el alumnado y a través de las visitas domiciliarias que se hacen periódicamente desde el centro para contactar con las familias con las que conseguir otro tipo de vías de comunicación es complicado. Además, también se ha realizado una amplia revisión bibliográfica y varias entrevistas informales con el personal profesional que tienen contacto diario con el alumnado destinatario del programa.

La evaluación procesual se realizará a través de un diario de campo por parte de la persona dinamizadora. Asimismo, el alumnado de Educación Secundaria cumplimentará un cuestionario en el que evaluarán los materiales educativos y su actitud frente a los mismos. Se realizará a través de preguntas cerradas para conocer aspectos cuantitativos y a través de preguntas abiertas que proporcionarán una información más cualitativa que pueda ofrecer sugerencias de mejora y/o qué materiales educativos y actividades resultan adecuadas y por lo tanto son más sostenibles e incluso transferibles a otros contextos.

Y, para finalizar, se realizará una evaluación de síntesis a través de varios informes. En primer lugar, se realizará una evaluación de las competencias del Programa de Aprendizaje-Servicio, tanto referido a los materiales educativos como al grado de adquisición de las competencias por parte del alumnado. En segundo lugar, a través de un autoinforme cumplimentado por la alumna de Educación Social que dinamiza el programa. Y, en tercer lugar, a través de un cuestionario cumplimentado por los agentes colaboradores para que, a través de sus valoraciones, el programa pueda perfeccionarse en los criterios que sean considerados oportunos.

Finalmente, es importante destacar la participación en el Curso “Aprendizaje-Servicio y Responsabilidad Social” organizado desde el Centro Buen Día, en el marco del Proyecto de Innovación Educativa “Elaboración de materiales educativos para el desarrollo de la responsabilidad social, a través de las asignaturas de Grados, Postgrados, PFG y PFM”, coordinado por mi tutora académica. Este curso ha ampliado, clarificado y profundizado los conocimientos sobre los Programas de Aprendizaje-Servicio, lo que también ha contribuido a la realización de una evaluación más adecuada del programa y ha favorecido la reflexión y asimilación de todas las posibilidades que ofrece.

## **6.1 INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PROCESUAL Y FINAL.**

### **6.1.1 Diario de campo de la persona dinamizadora (Evaluación procesual):**

El I.E.S “Virgen de la Calle” ha ofrecido la oportunidad de poner en marcha alguna de las actividades incluidas en el programa para comprobar si la propuesta creada se adapta adecuadamente a las necesidades reales. Para evaluar de una forma conjunta y general las actividades, a continuación, se muestra una pequeña memoria que plasma y sintetiza las experiencias. Es importante recordar que el alumnado destinatario tiene un desfase curricular de, por lo menos, dos años y se encuentra en desventaja socio-cultural. En un principio les ha resultado sorprendente la idea de realizar actividades más dinámicas.

Así, antes de poner en práctica las actividades he estado algo inquieta temiendo la reacción del alumnado y uno de mis mayores temores era que se negasen a hacer alguna de las dinámicas.

En un principio me ha costado motivar al alumnado, ya que estaban algo reacios a participar, sin embargo, estoy bastante satisfecha con mi actitud porque en todo momento

he intentado “tirar del hilo” y motivarles. Lo que he podido observar es que se animaban a participar más cuando los ejemplos eran de su vida cotidiana, por lo que he intentado relacionar las actividades con sus experiencias personales.

**1ª FASE:** se ha puesto en marcha la actividad de ¿cuál es el conflicto?, en esta actividad explicitaban de forma consensuada algún conflicto para realizar en conjunto un análisis del mismo. En un principio ha resultado complicado que el alumnado se sincerase con sus conflictos si bien, poco a poco, poniendo ejemplos cotidianos, han ido surgiendo. De este modo hemos aprendido a delimitar un conflicto, hemos observado la importancia del diálogo para la gestión pacífica de los conflictos y hemos reflexionado sobre las consecuencias negativas de la violencia, para así poner de manifiesto la importancia de adquirir unas habilidades de comunicación que faciliten una convivencia en armonía.

En esta misma fase se ha trabajado la actividad ¡Vaya cara!: en general, el grado de satisfacción con los resultados ha sido alto porque, aunque debido a las necesidades especiales del alumnado he tenido que guiar constantemente la actividad, finalmente las personas participantes han aprendido a identificar las emociones y relacionarlas con el lenguaje verbal y no verbal. En concreto, se ha hecho hincapié en la emoción del enfado y se ha compartido qué actitudes contribuyen a controlar y gestionar adecuadamente esta emoción, aplicándolo en su vida cotidiana, para lograr una mayor comprensión y generalización del aprendizaje adquirido. Todo el alumnado, ha valorado la actividad como positiva y sobre todo han resaltado el uso de las diferentes imágenes, porque así la actividad ha sido percibida como más dinámica.

**2ª FASE:** se ha puesto en marcha la actividad ¡Por todo lo que comunica el diálogo! Con esta actividad se ha estado trabajando la importancia de adquirir unas adecuadas habilidades de comunicación para facilitar la gestión pacífica de conflictos. El alumnado al finalizar la sesión, demostraba que su punto de vista sobre los conflictos había cambiado y reconocían la importancia del diálogo. Asimismo, “se comprometían” a que, a partir de ahora, iban a intentar utilizar el diálogo antes que la violencia para resolver sus conflictos. Además, a través de esta actividad también se ha logrado reflexionar sobre la importancia de ser tolerantes hacia las opiniones o creencias de las demás personas.

**3ª FASE:** se han puesto en marcha ambas actividades. En un primer momento, la actividad del “El elefante” les ha resultado algo extraña por tener que taparse los ojos si bien, poco a poco, han ido sintiéndose más cómodos. En la primera parte de la actividad, ninguna de las

personas ha coincidido en el animal que tenían que adivinar, por lo que, cuando se han destapado los ojos han entendido que cada persona tenía su parte de razón y hemos estado comentado la importancia de respetar otras opiniones ya que, éstas, pueden ser igual de válidas que las nuestras, fomentado de este modo la tolerancia hacia otras personas, grupos y creencias.

A continuación, para trabajar la gran cantidad de estereotipos inmersos en nuestra sociedad, se ha trabajado la actividad “El marciano”. He podido percibir que al alumnado le ha gustado mucho la idea de imaginarse que era un marciano quien le hacía las preguntas y a mí me ha facilitado la realización de preguntas más concretas, ya que, al ser un marciano todo era una hipótesis. Lo cierto es que los resultados de esta actividad se han visto menos palpables que en la anterior porque los estereotipos y los prejuicios están muy interiorizados; no obstante, por lo menos han reflexionado y han escuchado otras perspectivas. Finalmente se han comprometido a intentar cambiar algunas actitudes, como por ejemplo, colaborar en las tareas domésticas o no discriminar a las niñas en el juego de balón.

**4ª FASE:** hemos trabajado el arte de hacer preguntas. En un principio, se mostraban reacios a participar, por lo que para reducir la tensión lo hemos trabajado conjuntamente. Se ha logrado comprender la importancia de hacer preguntas para clarificar el nudo conflictivo y buscar alternativas que satisfagan a ambas partes. Durante toda la sesión he tenido que desempeñar el rol de guía, ofreciendo pautas y modelos de acción, porque de forma autónoma no eran capaces de continuar; si bien, a pesar de ello, han ido elaborando algunas preguntas y, lo más importante, han comprendido que a la hora de gestionar un conflicto, las alternativas requieren ser acordadas entre todas las partes en conflicto.

**5ª FASE:** ¿Y tú dónde te sitúas? Con esta actividad se ha estado trabajando cómo resolver los conflictos logrando que el alumnado reflexione sobre su actitud ante los mismos. Al principio, han reconocido que hay veces en la que antes de dialogar utilizan la violencia, si bien, después de analizar los pros y los contras de esta actitud, se han dado cuenta de que es más adecuado llegar a acuerdos a través del diálogo. Me ha sorprendido que ha sido el propio alumnado quien se ha dado cuenta de que, en ocasiones, quien tiene más fuerza suele imponer sus decisiones; sin embargo, han reflexionado sobre cómo la fuerza debe inclinarse a buscar soluciones y acuerdos en las que todas las partes ganen. Estoy muy satisfecha con esta actividad porque, aunque también la he tenido que guiar

constantemente, han reflexionado sobre lo que la actividad requería y he percibido intención de cambio.

Por último, en relación con las actividades complementarias, concretamente con la del “maltrato sutil”, creo que situarla en último lugar ha sido una muy buena idea porque ver un video ha cambiado radicalmente la dinámica de la sesión y he podido volver a captar su atención por completo. Después de la visualización del video, hemos estado comentándole y en resumen han comprendido la importancia de quererse tal y como son. Se puede destacar que, un aspecto complicado para trabajar, ha sido el de la presión que ejercen los hombres sobre las mujeres porque dentro de la sociedad existe una organización patriarcal fuertemente arraigada pero, quedándome con la parte positiva, se puede decir que se ha logrado transmitir la idea de que todas las personas somos iguales y tenemos los mismos derechos y las mismas obligaciones.

De forma global, el alumnado ha mostrado una satisfacción general con las actividades. Además, es importante destacar que, durante la puesta en marcha de todas estas actividades se resalta constantemente la importancia de respetar los Derechos Humanos lo que, a su vez, favorece la mejora de la convivencia dentro y fuera del centro, promoviendo también al mismo tiempo que las personas aprendan a ser socialmente responsables con su entorno.

En general estoy orgullosa con el resultado de todas las actividades, puesto que se han cumplido la gran mayoría de los objetivos y, poco a poco, al ir trabajando con el alumnado, observo que hay pequeños gestos de cambio; no es un cambio radical, si bien, se va palpando un pequeño cambio de actitud que se refleja en la mejora de convivencia, como por ejemplo, “el intentar no empujarse por los pasillos”.

Por otro lado, a nivel personal, como dinamizadora del grupo, he intentado durante toda la sesión “tirar el hilo” para motivarles y “exprimir” todo su potencial. Asimismo, he podido poner en práctica muchas de las competencias que he ido adquiriendo en el Grado de Educación Social, de forma que a través de esta experiencia he podido interiorizarlos aún más.

**6.1.2 Autoinforme del alumnado de Educación Secundaria (Evaluación procesual). A continuación se adjunta un ejemplo.**

PREGUNTAS:	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien
	Nada	Poco	Normal	Bastante	Mucho
	1	2	3	4	5
¿Te ha gustado la actividad?				X	
¿Cómo te has sentido durante la actividad?					X
¿Crees que has aprendido?				X	
¿Creéis que estas actividades son útiles?				X	
¿Estás de acuerdo con que se realicen con más frecuencia?					X
¿Te ha gustado cómo ha guiado la actividad la profesora?					X

PREGUNTAS respecto a los materiales:					
	Nada	Poco	Normal	Bastante	Mucho
	1	2	3	4	5
¿Te han resultado comprensibles?				X	
¿Crees que la información que ofrecen es relevante?				X	
¿Crees que han sido suficientes?				X	
¿Crees que los materiales recogen la realidad de tu entorno próximo?				X	
¿Crees que los materiales ofrecidos pueden influir en tu entorno más próximo?				X	

**Análisis de los autoinformes cumplimentados por el alumnado sobre las actividades (Evaluación procesual):**

Tras la realización de un análisis de los auto-informes cumplimentados por el alumnado puede decirse que el grado de satisfacción del alumnado fue bastante alto. Asimismo, todas las personas que participaron en la actividad, se sintieron bastante a gusto y cómodas en la dinámica y tuvieron la percepción de haber aprendido; al mismo tiempo, consideran que su realización es útil y necesaria. Como aspecto a destacar de mejora del programa han propuesto que dentro de las actividades se trabajen temáticas más relacionados con los animales. Y, para finalizar, se puede decir que, en general piensan que la persona dinamizadora ha realizado bien su trabajo. A nivel global han evaluado los materiales educativos entre un 4 y un 5, luego, “les ha llegado”.

### 6.1.3 Cuestionario sobre las competencias esenciales en un Programa de Aprendizaje-Servicio (Evaluación final):

Se muestra un instrumento de evaluación de las competencias relacionadas con el Programa de Aprendizaje-Servicio. Se establecen 6 tipos de competencia esenciales que según Rubio (2009), se deben fomentar en el alumnado. Las 6 competencias son las siguientes.

COMPETENCIAS	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS MATERIALES				
	1 Nada	2 Poco	3 Algo	4 Bastante	5 Mucho X
Competencias personales: hacen referencia a las habilidades y destrezas que se muestran hacia las actividades y situaciones que se generan.					X
Competencias interpersonales: hacen referencia a las destrezas que utilizamos para relacionarnos con las demás personas.					X
Competencias para el pensamiento crítico: hacen referencia a las capacidades orientadas hacia la búsqueda del conocimiento a través de la curiosidad, el contraste de información, etc.					X
Competencias para la realización de proyectos: hacen referencia a las capacidades necesarias para poder afrontar trabajos.				X	
Competencias para la ciudadanía y transformación social: hacen referencia a las habilidades que fomentan la mejora de la sociedad.					X
Competencias vocacionales: hacen referencia a aquellas habilidades necesarias para el desarrollo profesional y la toma de conciencia que supone el mundo laboral.				X	

COMPETENCIAS	GRADO DE ADQUISICIÓN POR PARTE DEL ALUMNADO				
	1 Nada	2 Poco	3 Algo	4 Bastante X	5 Mucho
Competencias personales: hacen referencia a las habilidades y destrezas que se muestran hacia las actividades y situaciones que se generan.				X	
Competencias interpersonales: hacen referencia a las destrezas que utilizamos para relacionarnos con las demás personas.				X	
Competencias para el pensamiento crítico: hacen referencia a las capacidades orientadas hacia la búsqueda del conocimiento a través de la curiosidad, el contraste de información, etc.				X	
Competencias para la realización de proyectos: hacen referencia a las capacidades necesarias para poder afrontar trabajos.			X		
Competencias para la ciudadanía y transformación social: hacen referencia a las habilidades que fomentan la mejora de la sociedad.				X	
Competencias vocacionales: hacen referencia a aquellas habilidades necesarias para el desarrollo profesional y la toma de conciencia que supone el mundo laboral.			X		

**Análisis de resultados obtenidos a partir del cuestionario sobre las competencias sobre las que contribuye el programa y sobre la adquisición de competencias por parte del alumnado. Análisis realizado por la autora del programa (evaluación final):**

En relación a los materiales del programa se puede decir que el grado de cumplimiento de la puesta en marcha de las competencias es alto, puesto que las actividades cumplen con el objetivo de adquirir competencias personales e interpersonales, ya que el eje principal del programa es la adquisición de habilidades de comunicación para gestionar los conflictos de forma pacífica. Las actividades tienen una parte de reflexión, debate y discusión, lo que favorece el desarrollo de las competencias para desarrollar un pensamiento crítico sobre la mejora de la sociedad y del medioambiente. Igualmente, son abordadas las competencias para la realización autónoma de trabajos, ya que para el desarrollo de muchas de las actividades es necesario que el alumnado sea quien elabore de forma creativa y organizada muchas de las situaciones conflictivas que, posteriormente, se analizan.

Los materiales educativos trabajan competencias para la ciudadanía, orientados a la mejora social, al tratarse de un programa basado en la mediación social. Y, para finalizar, añadir que, el programa también aborda las competencias profesionales, ya que para ello se han elaborado actividades específicas que facilitan al alumnado la toma de decisiones planificadora y autónoma respecto a cómo resolver el conflicto sobre su futuro formativo-profesional.

Después de implementar algunas actividades, se puede decir que el alumnado ha comenzado a adquirir las competencias anteriormente mencionadas, si bien se ha observado que necesitan de mayor tiempo y práctica para lograr una mayor interiorización y consolidación. Por otro lado, se puede destacar que se ha conseguido un mayor grado de adquisición de las competencias personales, interpersonales y las relacionadas con el pensamiento crítico, debido a que se ha hecho mayor hincapié.

#### **6.1.4 Autoinforme personal (Evaluación final) (adaptación de Lucas, 2012):**

##### **1. ¿En qué medida me ha servido para clarificar y poner en marcha competencias básicas del Grado de Educación Social?**

La elaboración de todo el trabajo me ha supuesto un gran reto personal y, al mismo tiempo, ha sido un constante aprendizaje. Principalmente he mejorado mi capacidad para organizar y planificar programas, al tiempo que han aumentado mis competencias para tomar decisiones de forma autónoma. Igualmente he aprendido a superar obstáculos y adaptarme a nuevas situaciones. El poder llevarlo a cabo en cooperación con otras entidades, ha mejorado mi competencia de comunicación oral y actitud hacia el diálogo. Del mismo modo, he interiorizado muchos conocimientos teóricos al poder aplicarlos de manera práctica.

##### **2. ¿A nivel personal qué me ha aportado?**

A nivel personal me ha facilitado un crecimiento personal porque, sobre todo, he podido poner a prueba mis competencias y límites, percibiendo cómo las primeras han aumentado.

##### **3. ¿Me ha motivado a buscar formas de participación en mi entorno?, ¿Cuáles?:**

Principalmente al ser un trabajo colaborativo, la participación con el entorno ha sido pleno, realmente constructivo y coherente porque, de este modo, el trabajo ha podido ser complementado desde varias y distintas perspectivas.

##### **4. ¿He trabajado materiales educativos?**

La creación de materiales educativos ha sido un gran reto, puesto que he tenido que “poner en marcha” la competencia creadora. Estoy satisfecha con el resultado de los mismos. Además, pienso que han sido los adecuados, ya que se han realizado tras un análisis previo de la realidad para adecuarlos a las necesidades reales de las personas destinatarias. Pienso que en calidad y cantidad se han adaptado perfectamente al entorno y a las necesidades.

##### **5. ¿Ha existido equilibrio entre teoría y práctica?**

Al finalizar todo este proceso he comenzado a ser consciente de la importancia de relacionar la teoría y la práctica porque ambas se complementan y son necesarias. Además

dentro del proceso pienso que ha existido un equilibrio casi total porque, en todo momento, han ido parejas.

#### **6. ¿El proceso ha respondido a mis expectativas?**

La creación de este trabajo realmente ha respondido a mis expectativas, e incluso puedo decir que han sido bastante variadas y diferentes a las iniciales, no por ello visto como algo negativo, sino todo lo contrario. El quehacer cotidiano me ha sorprendido y ha ido poniéndome retos, los cuales, ha motivado mi aprendizaje.

### 6.1.5 Cuestionario de aprendizaje y satisfacción por parte de los agentes colaboradores en el Programa (adaptación de Lucas, 2012) (Evaluación final):

Para la elaboración del trabajo, los agentes colaboradores habéis sido una parte esencial del mismo. Se requiere conocer vuestro grado de satisfacción respecto al trabajo realizado y el impacto social que puede tener este Programa. Por ello, se propone el siguiente cuestionario.

-Cuestionario cumplimentado por Blanca Sancho Sahagún y Estrella López García profesionales del I.E.S Virgen de la calle.

#### 1. ¿Consideras que la coordinación, compromiso y relación de confianza entre las entidades ha sido adecuada? Argumenta la respuesta.

Sí, en especial la del IES Virgen de la Calle con el Área de Programas ya que la coordinación ha sido frecuente y fluida. Por lo general, la relación que mantenemos con todas las entidades implicadas es muy adecuada.

Respecto al compromiso, no podemos valorar el del resto pero podemos decir que por nuestra parte, la implicación en el Proyecto ha sido total, estamos muy satisfechas con el resultado y nos parece una muy buena iniciativa.

#### 2. ¿Cuál es el grado de satisfacción final respecto al resultado del proyecto?

Muy buena. Se observa gran compromiso por parte de la alumna en Prácticas de Ed. Social, Julia Cantero y de su tutora de TFG, Susana Lucas.

#### 3. Respecto a los materiales educativos elaborados:

Cuestiones	1 Nada	2 Poco	3 Bastante	4 Mucho
¿Consideras que los materiales educativos elaborados se adecúan en la realidad de tu entorno próximo?			X	
¿Los contenidos están adaptados a las necesidades de las personas destinatarias?			X	
¿Cumplen con los objetivos establecidos?				X

¿Consideras que los materiales educativos son funcionales?			X	
¿La estructura es adecuada?				X
¿Consideras que son suficientes?				X
¿Valorarías positivamente el grado de originalidad de los mismos?				X
Grado de competencias logradas por el programa:				X
Competencias personales (autoconocimiento realista y positivo, esfuerzo, tolerancia, eficacia personal...).				X
Competencias interpersonales (capacidad de comunicación, empatía, sentimiento de pertenecía al grupo...).				X
Competencias de pensamiento crítico (curiosidad, motivación, reflexión, potenciación de la imaginación...).				X
Competencias para la ciudadanía y transformación social (adquisición de responsabilidades, compromisos con la comunidad, conciencia de justicia e igualdad...).				X
Competencias vocacionales.				X

**¿Recomendarías la puesta en marcha de las actividades en otro tipo de contextos?; ¿por qué?** Por supuesto que lo recomendaríamos, es más, si pudiera ser posible el curso que viene nos gustaría participar en algún proyecto semejante desde el centro.

**A nivel general, ¿la experiencia ha sido enriquecedora?**

Mucho, tanto para los alumnos como para nosotras.

**Observaciones:** Buena motivación de la alumna, espíritu crítico y capacidad para sacar conclusiones educativas y sociales de la experiencia.

-Cuestionario cumplimentado por M<sup>a</sup> Blanca García del Río, desde el Área de Asesoramiento de Convivencia del Centro de Formación e Innovación Educativo de Profesorado.

**1. ¿Consideras que la coordinación, compromiso y relación de confianza entre las entidades ha sido adecuada? Argumenta la respuesta.**

Referente a la **coordinación y compromiso**, por temas de proximidad y contacto, puede que haya sido mayor entre los agentes del IES, con el resto la considero normal, personalmente me hubiera gustado un mayor contacto.

La **relación de confianza**, me parece MUY BUENA, tengo suficiente confianza con las personas participantes y colaboradoras.

**2. ¿Cuál es el grado de satisfacción final respecto al resultado del proyecto?**

Mi participación en el proyecto no ha sido muy alta, personalmente me hubiera gustado haber participado más activamente, ya que durante 4 años he dirigido el IES Virgen de la Calle. Sí he procurado participar e implicarme lo suficiente en todo lo que se me ha requerido. Satisfacción respecto al resultado: BUENA.

**3. Respecto a los materiales educativos elaborados:**

Cuestiones	1 Nada	2 Poco	3 Bastante	4 Mucho
¿Consideras que los materiales educativos elaborados se adecúan en la realidad de tu entorno próximo?				X
¿Los contenidos están adaptados a las necesidades de las personas destinatarias?			X	
¿Cumplen con los objetivos establecidos?				X
¿Consideras que los materiales educativos son funcionales?				X

¿La estructura es adecuada?				X
¿Consideras que son suficientes?				X
¿Valorarías positivamente el grado de originalidad de los mismos?			X	
Grado de competencias logradas por el programa:			X	
Competencias personales (autoconocimiento realista y positivo, esfuerzo, tolerancia, eficacia personal...).				
Competencias interpersonales (capacidad de comunicación, empatía, sentimiento de pertenecía al grupo...).				
Competencias de pensamiento crítico (curiosidad, motivación, reflexión, potenciación de la imaginación...).				
Competencias para la ciudadanía y transformación social (adquisición de responsabilidades, compromisos con la comunidad, conciencia de justicia e igualdad...).				
Competencias vocacionales.				

**¿Recomendarías la puesta en marcha de las actividades en otro tipo de contextos?; ¿por qué?**

Encuentro el proyecto **muy positivo**, principalmente para trabajar con todo el alumnado preferentemente de secundaria e independientemente del centro de estudios.

Todas las actividades que se realicen en esta línea me parecen muy interesantes y formidables para realizar en cualquier contexto, (jóvenes, adolescentes, entornos desfavorecidos, etc....) ya que hay valores, hábitos, competencias etc.... que se deben

fomentar y potenciar su desarrollo entre las distintas personas/entornos/colectivos que comprenden nuestra sociedad.

**A nivel general, ¿la experiencia ha sido enriquecedora?**

En la medida en que me he podido implicar en el proyecto, la experiencia me ha resultado enriquecedora, principalmente por mi relación con los agentes colaboradores.

**Observaciones:** Me hubiera gustado haber participado más activamente en el proyecto, ya que durante 4 años he dirigido el IES Virgen de la Calle, pero desde mi puesto actual como Asesora de Convivencia en el CFIE de Palencia, mi participación se ha limitado a lo solicitado.

Hay ítems que no me considero lo suficientemente involucrada para realizar una valoración justa y realista. Seguro que cualquier actividad que se realice con el alumnado, es BUENA para intentar mejorar las competencias indicadas.

Sobre la experiencia, personalmente he participado en varias experiencias similares, he asistido a mucha formación y congresos relacionados con el tema, además piloté en el curso 2010-2011 el programa “CONVEX” sobre convivencia y éxito en este centro, por lo agradezco a la profesora y alumna que hayan contado con mi colaboración, ya que todo lo que sea trabajar, mejorar e innovar en este tema siempre resulta **muy enriquecedor**.

## **7. ANÁLISIS DEL ALCANCE DEL TRABAJO Y LAS OPORTUNIDADES O LIMITACIONES DEL CONTEXTO EN EL QUE HA DE DESARROLLARSE.**

Es relevante destacar que se ha observado cómo después de la puesta en marcha de este Programa de Aprendizaje-Servicio, ha sido la decisión más adecuada ante las necesidades detectadas. En primer lugar porque a nivel personal, como alumna de Educación Social, me ha permitido poner a prueba las competencias que he ido adquiriendo a lo largo de mi andadura universitaria. Asimismo, ha sido un reto muy novedoso para mí, que ha requerido de mucho esfuerzo y dedicación, al tiempo, que ha estado repleto de desafíos, si bien, la superación autónoma de los mismos, ha sido lo que realmente ha otorgado calidad a mi aprendizaje.

Y, al mismo tiempo, he podido ofrecer un servicio a la comunidad, lo que me ha servido para mostrar mi compromiso con la sociedad; simultáneamente, gracias al tipo de materiales educativos propuestos se ha intentado promover e impulsar en la comunidad esa responsabilidad social necesaria, la cual, es una de las bases en las que se asienta la Educación Social.

Teniendo en cuenta la evaluación final de los agentes colaboradores, se considera, a nivel general, que la experiencia ha sido muy enriquecedora, destacando como también lo ha sido para el alumnado que ha tenido la posibilidad de compartir esta experiencia. A nivel general, consideran que los materiales educativos son bastante funcionales y están adaptados al entorno y a las necesidades de las personas destinatarias. También destacan que los materiales educativos propuestos cumplen plenamente con las competencias exigidas a un Programa de Aprendizaje-Servicio, lo cual, ha favorecido la adquisición de las mismas por parte del alumnado. Asimismo, valoran con un grado muy alto de satisfacción el número de materiales, su estructura, calidad y originalidad. Respecto a la evaluación de los mismos por parte del alumnado, se propone que estos se adapten al formato de valoración del 1-10

para ajustarnos más a la perspectiva a la que están acostumbrados, lo cual, se tendrá en cuenta en el futuro, si bien, se destaca como muy positivo que se haya tenido en cuenta su colaboración ya que son el eje fundamental del Programa.

Igualmente, muestran su satisfacción respecto a la coordinación, compromiso y relación de confianza establecida con las entidades colaboradoras; del mismo modo que resaltan el gran compromiso adquirido por la alumna de Educación Social y su tutora académica.

Si bien es cierto que el tiempo ha sido una de las limitaciones que ha presentado el Programa en el contexto en el que se ha desarrollado. Sería adecuado que, a la hora de poner en marcha los materiales educativos, se estableciese un tiempo mayor, ya que es clave para la interiorización y la adquisición de habilidades de comunicación, del mismo modo que la práctica diaria se hace indispensable en este sentido.

Si bien, también se ha podido observar que la propuesta de materiales educativos tiene más oportunidades de desarrollo de las que se han puesto en marcha, ya que, aunque estén enmarcados en un contexto concreto, lo cierto es que su finalidad última es la de conseguir una Educación para la Paz. Por este motivo, se considera que la propuesta de materiales educativos, podría transferirse al currículo del alumnado perteneciente a la Educación Secundaria Obligatoria para establecer la base de una convivencia en armonía tanto en los centros educativos como en la comunidad en la que el alumnado se desenvuelve y desarrolla su vida cotidiana.

## **8. CONSIDERACIONES FINALES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

Finalizado el proceso de elaboración del Trabajo de Fin de Grado, considero que se ha logrado responder a los objetivos formulados, a la luz de los resultados obtenidos. Se ha diseñado, implementado y evaluado un Programa Aprendizaje-Servicio que muestra su contribución en la promoción de actitudes e iniciativas socialmente responsables.

Para lograr una Educación para la Paz, se ha visto necesario trabajar con el alumnado de Educación Secundaria que se encuentra en riesgo y exclusión social, desde la Educación Compensatoria, la promoción de competencias comunicativas que faciliten la gestión pacífica de conflictos y su inclusión social. Al tiempo que se desempeña una función mediadora, se establece diálogo entre las instituciones educativas y la comunidad, se dinamiza la cooperación entre ambas y se complementan los aprendizajes.

Las actividades propuestas se han estructurado partiendo del proceso de resolución pacífica de conflictos para lograr interiorizar las fases del mismo, al tiempo que se trabajan las Habilidades Sociales necesarias para llevarlas a cabo satisfactoriamente.

Me gustaría destacar la importancia de lograr esta Educación para la Paz animando y fomentando este tipo de proyectos que deberían ampliar su campo de actuación y, quiero añadir que, si bien este proyecto está enmarcado en un contexto de riesgo y exclusión social, considero que también se adecúa al resto de alumnado de Educación Secundaria Obligatoria. Del mismo modo, quiero destacar la importante labor que realiza la Educación Social dentro de la Educación Formal incluyendo valores que no suelen trabajarse dentro del currículo y que son esenciales para el desarrollo integral de las personas, para el desarrollo de la sociedad y del medio ambiente.

Igualmente, quiero destacar la cooperación del personal profesional en el desarrollo del Trabajo, por el tiempo que hemos invertido conjuntamente, puesto que ha sido muy enriquecedor y del que he podido aprender más de lo que aún en estos momentos soy consciente. El proceso ha sido totalmente enriquecedor y, gracias a él, he podido darme cuenta de la importancia de partir de una base teórica para realizar una práctica coherente y que realmente tenga repercusiones positivas en la realidad.

Finalmente, y como resumen de mi paso por la Universidad, quiero destacar una frase de Eduardo Galeano que mi promoción ha aprendido durante estos años y que ha tomado como referencia para guiar nuestra andadura *“Mucha gente pequeña, en lugares pequeños, haciendo cosas pequeñas, pueden cambiar el mundo”*. Yo comienzo a considerarme una de estas pequeñas personas, que considera esencial una adecuada formación, para que estas pequeñas acciones, realmente tengan grandes repercusiones y, todas juntas, logremos transformar aquellos aspectos que no nos permiten ser felices, logrando de este modo una sociedad más responsable.

## 9. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

- Aguilar, M.J. (2009). *Cómo animar a un grupo*. Madrid: Editorial CCS.
- Álvarez, D., Álvarez, L. y Núñez, J.C. (2007). *Aprende a resolver conflictos. Programa para mejorar la convivencia escolar*. Madrid: CEPE.
- Asociación de Mediadores Interculturales. (2008). *Mediación Intercultural*. Recuperado de: <http://asmin.org/mediacion-intercultural> [20-02-2014].
- Aula de innovación educativa. (2007) Reflexiones en torno a la integración del educador social en el centro escolar. *Aula de innovación educativa*, 160, p.22.
- Balcazar, F. (2003) Investigación Acción Participativa (iap): Aspectos conceptuales y dificultades de implementación. *Fundamentos en humanidades. Año IV – N° I/II (7/8)*, 59-77. Universidad Nacional de San Luis.
- Battle, R. (2013). Educación por la Paz y aprendizaje-servicio. *Revista Escuela*, 3.982, 37-38.
- Battle, R. (2014). Curso Aprendizaje Servicio y Responsabilidad Social. Centro Buendía, Palencia, 23 junio 2014.
- Bernal, T. (2012). *La mediación en escena*. Madrid: EOS Psicología Jurídica.
- Bjerstedt, A. (1993). Didactic locus of peace education: Extra-curricular, mono-curricular, cross-curricular or trans-curricular. *Diakometry*, 74, 1-48.
- Boqué, M.C. (2002). *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Barcelona: Octaedro.
- Boqué, M.C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.
- Burguet, M. (2003). *Ante el conflicto... una apuesta por la educación*. En Viyamata, E. (coord.), Aprender del conflicto. Conflictología y educación (37-46). Barcelona: GRAÓ.
- Caramés, L., Caramés, L. Vera, M. y Ordóñez, J.J. *Mediación y resolución de conflictos: el modelo integrado*. Recuperado de: [http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/H\\_Recursos/h\\_1\\_Psicol\\_Educacion/h\\_1.8.Mediacion/10.Mediacion\\_modelo\\_integrado.pdf](http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/H_Recursos/h_1_Psicol_Educacion/h_1.8.Mediacion/10.Mediacion_modelo_integrado.pdf) [27-05-2014]

- Carmona, M., Soria, V. y Nuri, A. (2012). *¿Cómo hacer el TFG?* En Ferrer, V., Carmona, M. y Soria, V. (Eds.), *El trabajo de Trabajo de Fin de Grado. Guía para estudiantes, docentes y agentes colaboradores* (95-122). Madrid: McGrawHill.
- Cascón, F. (2006). Apuntes sobre educar en y para el conflicto y la convivencia. *Andalucía educativa*, 53, 24-27.
- Casmayor, G., Antúnez, S., Armejach, P., Checa, N., Giné, N., Guitart, R., Notó, C., Rodón, A., Uranga, M. y Viás, J. (2002). *Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina en la enseñanza secundaria*. (5ª ed). Barcelona: GRAÓ.
- Castro, Mª.M., Ferrer, G., Majado, Mª.F., Rodríguez, J., Vera, J., Zafra, M. y Zapico, Mª. H. (2007). *La escuela en la comunidad. La comunidad en la escuela*. (1ªed) Barcelona: GRAÓ.
- Centro de Voluntariado del Uruguay. Libro tres: Aprendizaje-servicio: el diseño de proyectos. Recuperado de: <file:///C:/Users/Julia/Downloads/Dise%C3%B1o%20de%20proyectos%20de%20APS.pdf> [15-06-2014].
- Dantí, F. (2003). *Vida y conflicto. Narración de una experiencia den resolución de conflictos y mediación en un centro de educación secundaria*. En Viyamata, E. (coord.), *Aprender del conflicto. Conflictología y educación* (81-93). Barcelona: GRAÓ.
- Díaz, G. (2007). *Resolución de conflictos y educación*. En la Fundación Europea Sociedad y Educación (entidad privada e independiente). Nuevos retos para convivir en las aulas: construyendo la escuela cívica. Madrid: Fundación Europea Sociedad y Educación.
- Díaz, J. (2005). La violencia de los adolescentes como reflejo de la sociedad adulta. Congreso Ser Adolescente Hoy, 51-72, Madrid, 22-24 noviembre. En papel: FAD y Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (2005). Congreso Ser Adolescente Hoy. Libro de ponencias. Madrid: Fundación de Ayuda contra la drogadicción.
- Diego, R y Guillén, C. (2008). *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. (2ªed). Madrid: Pirámide.
- DIPUrrural, Fondo Social Europeo y Proyecto eQual. Habilidades Sociales: Material Didáctico. Autor. Recuperado de [file:///C:/Users/Julia/Desktop/matricula%20de%2010/01.Habilidades\\_sociales.pdf](file:///C:/Users/Julia/Desktop/matricula%20de%2010/01.Habilidades_sociales.pdf) [Consulta 18-06-2014]

- Essomba, M.A. (coord.) (2002). *Construir la escuela intercultural. Reflexiones y propuestas para trabajar la diversidad étnica y cultural*. (2ª ed). Barcelona: GRAÓ.
- Farré, S. (2004). *Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*. Barcelona: Ed. Ariel. (Capítulo 7).
- Fernández, J., Hamido, M. y Fernández, M. (2011). *Educación social y atención a la infancia*. Madrid: Psicología pirámide.
- Fernández, M. (2001). *Educar en tiempo inciertos*. Madrid: Morata.
- Ferrer, V., Carmona, M. y Soria, V. (Eds.)(2012). *El trabajo de Trabajo de Fin de Grado. Guía para estudiantes, docentes y agentes colaboradores*. Madrid: McGrawHill
- Fundación ANAR. (2013). *Proyecto Buen Trato*. Madrid.
- Fundación Zerbikas (2007). *Guía de bolsillo. Aprendizaje y servicio solidario*. Adaptación del texto elaborado por Laura Rubio extraído de: Puig, J. M.; Batlle, R.; Bosch, C. y Palos, J.: Aprendizaje servicio. Educar para la ciudadanía. Barcelona, Editorial Octaedro, 2007 y de la página web del Centre Promotor d'Aprenentatge Servei. Bilbao: Fundacion Zerbikas.
- Gairín, J. (1994). Los conflictos. *Cuadernos de Pedagogía*, 222, 22-25.
- Garaigordobil, M. (2008). *Intervención psicológica con adolescentes. Un programa para el desarrollo de la personalidad y la educación en derechos humanos*. (2ªed). Madrid: Pirámide.
- González, J.M. (2002). Panorama de la Educación en la España de los cambios. *Revista española de investigaciones sociológicas*, 100, 185-229.
- Grupo "Sisastrar". (1994). *Materiales para el fomento del interculturalismo relativos a la comunidad gitana*. Palencia: Autor.
- Grupo de enseñantes son Gitanos de Andarra. (1999). *Cuaderno 31. Centros de interés específicos con niños y niñas gitanas. Materiales para su inclusión en el trabajo escolar*. Bilbao: Andarra.
- Haynes, J. (1995). *Fundamentos de la mediación familiar. Cómo afrontar la separación de pareja de forma pacífica... para seguir disfrutando de la vida. Manual práctico para mediadores*. Madrid: Gaia.

- Isaza, L.S., Posada, M<sup>a</sup>. D., y Salinas, M.L. (2002). A propósito del conflicto escolar. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 4. Vol. 5. (Ejemplar dedicado a: Medios, violencia y escuela).
- Jares, X. R. (1999). *Educación para la paz: Su teoría y su práctica*. Madrid: Editorial Popular.
- Jares, X. R. (2001). *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*. Madrid: Editorial Popular.
- Junta de Castilla y León. (2007). *Proyecto Armonía. Mejorar la Convivencia Escolar*. Valladolid: Autor.
- Junta de Extremadura. (2011). *Salud mental en menores en acogimiento residencial*. Badajoz: Autor.
- Lenyenda Hindú. Recogida en la India Jalal Al-din Rumi. *Tres ciegos y un elefante*. Recuperado de: <http://kahani.animalec.com/cuentos/ciegos.pdf> [19-03-2014]
- Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de la paz. *Boletín Oficial del Estado*, jueves 1 de diciembre de 2005, núm. 287, pp. 39418- 39419.
- Ley/Ley Orgánica: España. Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. *Boletín Oficial del Estado*, 4 de mayo de 2006, núm. 106, pp. 17158- 17207.
- Lucas, S. (2011). *Material de trabajo en el Seminario de formación en Resolución de Conflictos para el desarrollo de Programas de Aprendizaje Servicio*. (Titulación Educación Social).
- Lucas, S. (2012). La Universidad en la sociedad: Aprendizaje-Servicio y responsabilidad social de la Universidad. En Actas de Jornadas de Responsabilidad Social 2009-2010-2011, Valladolid, p.41. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=516668> [04-06-2014]
- Lucas, S. y Carbonero, M.A. (2002). *Construyendo la decisión vocacional*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Lucas, S. y Martínez, A. (2012). *La implantación y difusión del Aprendizaje-Servicio en el contexto educativo español. Retos de futuro de una metodología de enseñanza-aprendizaje para promover la innovación en la Educación Superior*. (En papel). Barcelona.
- Lucas, S., Ruiz, E. y Martínez, A. (2012) Programa de Orientación y Educación Comunitaria: Valores y Derechos Humanos para afrontar la pobreza extrema

desde la responsabilidad social y el aprendizaje-servicio. *Revista de Orientación Educativa*, Valparaíso (Chile): Universidad de Playa Ancha, 50, (26), 73-91, ISSN: 0716-5714.

Maurice, J., Steve, E. y Brian, S. (2012) *Educación con inteligencia emocional. Cómo conseguir que nuestros hijos sean sociables, felices y responsables*. (3ªed.) Barcelona: Liberdúplex

McKernan, J. (1999). *Investigación-acción y currículum*. Madrid: Morata.

Monjas, M.J. (2012). *Programa de enseñanza de Habilidades de Interacción Social (PEHIS) para niños y adolescentes*. Madrid: CEPE

Moore, C. (1986). *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona: Granica.

Moreno, M., y Sastre, G. (2003). *Conflictos y emociones: un aprendizaje necesario*. En Viyamata, E. (coord.), *Aprender del conflicto. Conflictología y educación* (61-70). Barcelona: GRAÓ.

Munduate, L. y Martínez, J. M. (1994). *Conflicto y negociación*. Madrid: Eudema.

Munduate, L. y Medina, F. (Coords.) (2006). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.

Muñoz Belmar <sup>\*2</sup>, A. (2003). *El juego de rol: recurso metodológico para la resolución de conflictos escolares*. En Viyamata, E. (coord.). *Aprender del conflicto. Conflictología y educación* (95-110). Barcelona: GRAÓ.

Muñoz Maya <sup>\*1</sup>, B. (2003). *Educación para la gestión alternativa de conflictos como vía de profundización de la democracia*. En Viyamata, E. (coord.). *Aprender del conflicto. Conflictología y educación* (71-79). Barcelona: GRAÓ.

Naciones Unidas. Declaración Universal de los Derechos Humanos).”Recuperado de: <http://www.un.org/es/documents/udhr/> [Consulta 13-06-2014].

Nicklas, H. y Ostermann, A. (1979). The psychology of deterrence and education for peace. *Bulletin of Peace Proposals*, n. 4.

- Noda, M<sup>a</sup>. M. (2006). La educación en un tiempo de cambio social acelerado. XII conferencia de la sociología de la educación, Logroño, 14- 15septiembre de Recoge los contenidos presentados a: Conferencia Sociología de la Educación (12.06. Logroño. Universidad de La Rioja (2007) ISBN 978-84-690-7078-9.
- Ovejero, A. (2004). *Técnicas de negociación. Cómo negociar eficaz y exitosamente*. Madrid: Mc GrawHill.
- Parcerisa, A. (2010). *Didáctica en la educación social*. (8<sup>a</sup>ed). Barcelona: GRAÓ.
- Parkinson, L. (2003). El Modelo Eco-sistémico de Mediación Familiar. *La trama. Revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos*, 5. Recuperado de: [http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista\\_articulo.php?id=65&ed=5](http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_articulo.php?id=65&ed=5) [25-04-2014]
- Parkinson, L. (2005). *Mediación familiar: teoría y práctica: Principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa.
- Pascual, A. y Yudkin. (2004). Educar para la convivencia escolar pacífica: Principios y pautas en torno a por qué, para qué y cómo. Ponencia presentada en: Primer Congreso para la Convivencia Pacífica Escolar Auspiciado por el Sindicato Puertorriqueño de Trabajadores Convention Center, Isla Verde, Puerto Rico.
- Puig, J.M., Batlle, R., Bosch, C. y Palos, J. (2007). *Aprendizaje Servicio. Educar para la ciudadanía*. Barcelona: Octaedro.
- Puig, J.M., Martín, X. y Batlle, R. ¿Cómo empezar una experiencia APS? Barcelona: aprenatgeservei. Recuperado de: <file:///C:/Users/Julia/Downloads/Guia%20Practica%20Como%20empezar%20un%20proyecto%20APS%202006.pdf> [15-06-2014]
- Puleo, A. (2007). *Género y comunicación*. Madrid: Editorial Fundamentos.
- Puleo. A. (2010). Eco feminismo más allá de los estereotipos. *VV.AA., Mujeres y medio ambiente*. ACSUR. Madrid.
- Recursos electrónicos: [www.aipaz.org](http://www.aipaz.org) (Asociación Española de Investigación para la Paz y [www.agep.org](http://www.agep.org) (Seminario Gallego de Educación para la Paz).

- Reyes, J. (1995). *En torno a Paulo Freire. Aspectos filosóficos de su pensamiento y aportes a la reflexión de raíz latinoamericana*. Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile, Facultad de Filosofía e Instituto de Filosofía. (Tesis para optar al grado académico de Licenciada en Filosofía. Recuperado de: <http://www.servicioskoinonia.org/biblioteca/general/TesisFreire.pdf>) [02-06-2014]
- Rodríguez, E., Megías, I. y Sánchez, E. (2002). *Jóvenes y relaciones grupales. Dinámica relacional para los tiempos de trabajo y de ocio*. Madrid: FAD e INJUVE.
- Rondón, L. y Munuera, M<sup>a</sup>.P. (2009). *Mediación familiar: Un espacio de intervención para trabajadores*. *Trabajo Social, N<sup>o</sup> II*, 25-41. Bogotá.
- Rubio, L. (2009). *El aprendizaje en el aprendizaje servicio*. En J.M. Puig, (Coord.), *El Aprendizaje Servicio (ApS)*. Educación y Compromiso Cívico (91-107). Barcelona: GRAÓ.
- Sainz, C. (1995). La Educación para la Paz y la Metodología Educativa en el Currículo Escolar. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22, 39-50.
- Sánchez, D. y Robles, M<sup>a</sup>. A. (Coords.) (2013). *Transformando problemas en oportunidades: Evaluación e intervención psicosocial y educativa en la infancia y adolescencia*. Jaén: Universidad de Jaén.
- Sancho. B. (2010). *Dossier Taller Habilidades Sociales*. Palencia: Programa CONVEX.
- Santos, M.A. (1994). *Entre bastidores: el lado oculto de la organización escolar*. Málaga: Aljibe.
- Selener, D. (1997). *Participatory action research and social change*. NY: Cornell University Participatory Action Research Network.
- Stramiello, C.I. (2005) ¿Una educación Humanista hoy? *Revista Iberoamericana de Educación*, 8, Vol. 36.
- Timonen-Kallio, E. (ed.), Berglund, K., Manner, R., y Caufield-Dow, A. (2000). *The Umbrella Program*. Proyecto Leonardo Da Vinci: Unión Europea. La versión española fue traducida y adaptada por el equipo investigador del Departamento de Psicología de la Universidad de Oviedo bajo la dirección del profesor Jorge del Valle.
- Torrego, J.C. (2008). *Mediación en conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la Formación de Mediadores*. (6<sup>a</sup> ed). Madrid: Narcea.

- Torrego, J.C. (2010). *El plan de convivencia. Fundamentos y recursos para su elaboración y desarrollo*. (1º reimpresión 2010) Madrid: Alianza editorial. En colaboración con la Universidad de Alcalá.
- Torrego, J.C. (2012). *Aprendizaje cooperativo en las aulas. Fundamentos y recursos para su implantación*. Madrid: Alianza Editorial.
- Torrego, J.C. (Coord.) (2007). *Mediación en conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Torrego, J.C. Video: Mediación en centros educativos. Recuperado de: Youtube: [02-04-2014]  
 Parte1:<https://www.youtube.com/watch?v=M29IVbp7EaI>  
 Parte2:<https://www.youtube.com/watch?v=jDjkM2VuUfo>  
 Parte3: <https://www.youtube.com/watch?v=hIBlAwzYidw>
- UNESCO. (1983). *La Educación para la Cooperación Internacional y la Paz en la Escuela Primaria*. Lausanne.
- UNESCO. (1994). *Informe final: Primera reunión de consulta sobre el Programa Cultura de Paz*. París, 27-29 de septiembre: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- UNESCO. (1998). *Conferencia mundial sobre la Educación Superior para el siglo XXI, Visión y Acción*. Madrid: Autor.
- UNESCO. (2009). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo*. París: Autor.
- UNICEF. ¿Te suena familiar? Dinámicas y Juegos. Recuperado de: <http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/p0037/file/orientador%20y%20jefe%20utp/57%20unicef%20dinamicas%20de%20juego.pdf> [08-04-2014]
- Universidad de Valladolid y Obra Social de Caja Burgos. (2009). *Informes sobre la Responsabilidad Social en la Universidad de Valladolid*. Recuperado de: <http://www.uva.es/sas>. [20-06-2014]
- Vaello Orts, J. (2003). *Resolución de conflictos en el aula*. Madrid: Santillana.
- Vaello Orts, J. (2005). *Habilidades Sociales en el aula*. Madrid: Santillana.

- Vaello Orts, J. (2007): Como dar clase a los que no quieren. Madrid: Santillana.
- Vera, J. (2007). *Las relaciones escuela y comunidad en un mundo cambiante*. En Castro, M<sup>a</sup>.M. et al (2007). La escuela en la comunidad. La comunidad en la escuela (11-37). Barcelona: GRAÓ.
- Viana, M.I. (2011). Mediación escolar y observatorios para la convivencia. Estudio comparado entre comunidades autónomas. *Secretariado de publicaciones universidad de Sevilla. Cuestiones Pedagógicas, 21, 2011/2012, 229-248.*
- Vinyamata, E. (2003). *Comprender el conflicto y actuar educativamente*. En Vinyamata, E. (coord.), Aprender del conflicto. Conflictología y educación (9-28). Barcelona: GRAÓ.

## **10. APÉNDICES**

### **PROPUESTA DE MATERIALES EDUCATIVOS.**

Pasos para la resolución pacífica de conflictos:

**1ª FASE: PLANTEAR Y DELIMITAR LA NATURALEZA DEL CONFLICTO DE FORMA CLARA, CONCISA, DIRECTA Y CORDIAL. ES IMPORTANTE SEPARARLO DE LAS POSIBLES EMOCIONES QUE SE HAYAN PODIDO DESARROLLAR EN EL PROCESO DE CONFRONTACIÓN DE INTERESES CONTRAPUESTOS.**

**1. Nombre: ¿Cuál es el conflicto?**

**Finalidad:** lo que se pretende con esta actividad es que el alumnado aprenda a delimitar y analizar conflictos para poder abordarlos y gestionarlos.

**Descripción:** la actividad parte de un ejemplo de conflicto concreto para que el alumnado lo analice a través de la actividad “El rastreador”.

**Objetivos:**

- Delimitar los conflictos.
- Interiorizar técnicas de mediación que faciliten la clarificación de los conflictos.

**Habilidad Social trabajada:** se trabaja tanto el GRUPO I de primeras habilidades sociales y el GRUPO VI de habilidades de planificación donde las más importantes, en este caso, son aprender a discernir sobre la causa de un conflicto y aprender a recoger información relevante.

**Técnica de mediación trabajada:** el rastreador de conflictos, el arte de hacer preguntas, la técnica de la clarificación, el parafraseo y la importancia de dar un enfoque hacia el futuro.

**Parámetro de Educación para la Paz trabajado:** se trabajan principalmente el fomento de la tolerancia ante otros puntos de vista que pueden aparecer ante un conflicto y se favorece la utilización del diálogo.

**Desarrollo:** el alumnado, de forma cooperativa y creativa planteará un conflicto. Una vez que el conflicto esté planteado, lo analizarán y propondrán soluciones a través de la ficha “El rastreador” (actividad adaptada de Torregó, 2008; Maurice, Steve y Brian, 2012) y del arte de hacer preguntas (revisión realizada por Lucas, 2011).

**Técnica de dinamización de grupos trabajada:** el desarrollo de la actividad se llevará a cabo a través de la técnica de dinamización de grupos: “Discusión guiada mediante la formulación de preguntas para estimular la reflexión y guiar el diálogo de manera informal. Así, se logra incitar el razonamiento, la comprensión, la reflexión, la capacidad de análisis crítico, la comunicación, la escucha activa y la tolerancia. Además, fomenta la superación de prejuicios y enriquece el campo intelectual de las personas al comprender la existencia varios puntos de vista, que no son mejores ni peores, sino simplemente diferentes” (Garaigordobil, 2008, p. 101-102).

## **RASTREADOR DE CONFLICTOS**

### **1. Analizaremos el conflicto a través del arte de hacer preguntas que facilitará su clarificación. Para delimitar la naturaleza del conflicto utilizaremos preguntas de tipo:**

- Clarificadoras: estas preguntas ayudan a clarificar la situación, además de establecer las prioridades.  
Ejemplos: ¿qué es concretamente lo que ha ocurrido? (clarificar percepciones y evitando malentendidos); ¿qué quieres decir con eso?; ¿qué objetivo pretendías?; ¿quiénes son los protagonistas del conflicto?; ¿cuál es su relación?; etc.
- Informativas o cerradas: que se utilizan para obtener más información.  
Ejemplo: ¿exactamente cuántas personas están implicadas?; ¿dónde ocurrió exactamente el conflicto?; etc.

Es importante aprender a clarificar y a parafrasear. Lo haremos a través de la **técnica de dinamización de grupos** de “frases incompletas” que es una técnica proyectiva en la cual las personas tienen que completar unas frases con los pensamientos que primero les aparezcan, con el objetivo de conocer así cuales son los temas que más preocupan o más interés tienen dentro del grupo (Garaigordobil, 2008, p. 101).

- Si he entendido bien lo que quieres decir con eso es...
- Me gustaría que me confirmases que quieres...

**2. Después de hacernos todas las preguntas necesarias para clarificar el conflicto, anotaremos aquellos detalles más importantes para esclarecer sus causas. A continuación lo redactaremos.**

Personas involucradas en el conflicto:

Lugar donde se produjo el conflicto:

Motivo del conflicto:

Sentimientos que tuvimos:

Sentimientos experimentados por la otra parte implicada:

Actuación personal:

Actuación de la otra parte implicada:

Aspectos que se podrían haber cambiado:

**3. Finalmente propondremos y anotaremos soluciones pacíficas para poder llegar a un acuerdo con la otra parte y poder resolver el conflicto.**

Propuestas de solución con “enfoque hacia el futuro” (Lucas, 2011):

Por ejemplo: en futuras ocasiones.... contrastaremos la información antes de actuar... controlaremos las emociones para no herir a las demás personas con actitudes agresivas... aprenderemos a tolerar los diferentes puntos de vista de las demás personas...

## 2. Nombre: ¡Vaya cara!

**Finalidad:** lo que se pretende con esta actividad es que el alumnado aprenda a reconocer emociones, ya que a la hora de resolver un conflicto es necesario saber reconocer e identificar las emociones, tanto las propias como las de las demás persona.

**Descripción:** la actividad consiste en identificar emociones a partir de las expresiones faciales que se muestran en la ficha adjunta (Sancho, 2010).

### **Objetivos:**

- Identificar las emociones.
- Relacionar emociones con el lenguaje no verbal.
- Conocer las respuestas no verbales para así comunicar con ellas.

**Habilidad Social trabajada:** a través de esta actividad se trabaja el GRUPO III: Habilidades relacionadas con los sentimientos.

**Técnica de mediación trabajada:** la escucha activa que “significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla” (DIPU rural et al., consulta 18-06-2014). Es muy importante saber escuchar porque “nos sirve para comprender a las dos partes implicadas en el conflicto; para que éstas se vayan entendiendo y pasando de posiciones a necesidades (Torrego, 2007).

**Parámetro de Educación para la Paz trabajado:** a través de esta actividad se trabajan tanto la tolerancia y la solidaridad hacia y con los sentimientos de las demás personas una vez que aprendan a identificarlos.

**Desarrollo:** en una ficha se le presentará al alumnado un conjunto de imágenes en las que aparecen personas con diferentes gestos. Deberán unir cada gesto a una emoción. Posteriormente deberán identificar el lenguaje verbal y no verbal que normalmente suele ir adjunto a cada emoción. Así, una vez que reconozcan las emociones, serán capaces de conectarlas con un lenguaje verbal y no verbal concreto y podrán aprender, por un lado, a controlarlas en su persona, y por otro lado, podrán ayudar a otras personas a controlarse y de este modo gestionar el conflicto de forma constructiva.

**Técnica de dinamización de grupos trabajada:** el desarrollo de la actividad se llevará a cabo a través de la técnica de dinamización de grupos: “El micrófono” para fomentar la

escucha activa regulando la comunicación intra-grupo, es decir, que con la simbolización de un micrófono se hace comprender al grupo la necesidad de respetar el turno de palabra, así como sus pensamientos y opiniones, aunque éstas después puedan ser rebatidas (Garaigordobil, 2008, p.102). De este modo, por turnos y de forma cooperativa, se irá redactando y reflexionando sobre la ficha adjunta.

EMOCIONES	Nº	LENGUAJE VERBAL	LENGUAJE NO VERBAL
ALEGRÍA			
MIEDO			
SORPRESA			
VERGÜENZA			
TRISTEZA			
IRA			
DESAGRADO			
ENFADO			

### 3. Nombre: ¿Cómo expreso lo que siento?

**Finalidad:** una vez que hemos aprendido a identificar las emociones, es importante que aprendamos a expresarlas para que las demás personas nos comprendan y puedan ponerse en nuestro lugar, fomentando de este modo la empatía.

**Descripción:** se plantean un cuadro en blanco para que el alumnado lo cumplimente de forma conjunta.

#### **Objetivos:**

- Expresar emociones.
- Fomentar la empatía.
- Propiciar el respeto por las emociones de otras personas.

**Habilidad Social trabajada:** las habilidades sociales del GRUPO III relacionadas con la gestión constructiva de los sentimientos.

**Técnica de mediación trabajada:** lo que se pretende es trabajar la empatía para que el alumnado aprenda a situarse y comprender la perspectiva de la otra persona con la que se encuentra en conflicto para facilitar así la solución del mismo.

**Parámetro de Educación para la Paz trabajado:** se trabajan la solidaridad y el diálogo, ya que ambos son necesarios para empatizar con otras personas.

**Desarrollo:** en primer lugar la persona dinamizadora comenzará la actividad a través de una pregunta abierta para “romper el hielo” e introducir la temática: ¿Qué consideráis que son las emociones y los sentimientos?.

En segundo lugar, se establecerá un pequeño debate en el que analizarán cuales son las situaciones de su vida cotidiana que más conflictos les crean, para que los definan y los sitúen en la columna de “situación” Después, una vez que ya están planteadas las personas saldrán “al escenario” a representar cada una de las situaciones.

**Técnica de dinamización de grupos trabajada:** desarrollo de la actividad que se llevará a cabo a través de la técnica de dinamización de grupos: “el juego de roles que consiste en la escenificación de una situación de la vida real para que el grupo pueda comprenderla y estudiarla mejor” (Garaigordobil, 2008, p.101).

Al tiempo que se representan las situaciones, el resto de las personas, las irán analizando e irán cumplimentando la tabla de la ficha adjunta para clarificar las emociones y el lenguaje verbal y no verbal que suele ir asociado a cada sentimiento o emoción.

En conjunto, con todas las personas presentes, se utilizará otra **técnica dinamización de grupos**: “la discusión guiada mediante la formulación de preguntas con la que se pretende estimular la reflexión. Así, se logra incitar el razonamiento, la comprensión, la reflexión, la capacidad de análisis crítico, la comunicación, la escucha activa y la tolerancia. Además, fomenta la superación de prejuicios y enriquece el campo intelectual de las personas al comprender la existencia varios puntos de vista, que no son mejores ni peores, sino simplemente diferentes” (Garaigordobil, 2008, p. 101-102).

Se utilizarán preguntas como: ¿cómo te has sentido expresando sentimientos?...

SITUACIÓN	EMOCIÓN O SENTIMIENTO	LENGUAJE VERBAL	LENGUAJE NO VERBAL	GRADO DE BIENESTAR (1 – 10)

#### 4. Nombre: ¿Cómo expresar lo que siento cuando recibo críticas?

**Finalidad:** lo que se pretende con esta actividad es que el alumnado aprenda a realizar y recibir críticas de forma adecuada para gestionar la información que reciben de la otra parte en conflicto.

**Descripción:** se analizará un caso concreto a través del “estudio de caso”.

#### **Objetivos:**

- Aprender a realizar y recibir críticas.
- Empatizar con los pensamientos y sentimientos de la otra persona en conflicto.
- Aprender a tolerar otros puntos distintos a los propios.

**Habilidad Social trabajada:** con esta actividad trabaja en referencia al GRUPO V de Habilidades necesarias para hacer frente al estrés.

**Técnica de mediación trabajada:** técnica para realizar y recibir críticas.

**Parámetro de Educación para la Paz trabajado:** se trabajan parámetros tan importantes como la libertad de expresión para realizar críticas, la tolerancia hacia otro tipo de opiniones y puntos de vista de la persona que recibe la crítica, y el fomento del diálogo entre las partes implicadas.

**Desarrollo:** El grupo, de forma cooperativa, imaginará el caso concreto de un conflicto en el que las personas en conflicto no hayan reaccionado bien a la hora de recibir una crítica. Una vez que el caso se haya establecido, de forma cooperativa y consensuada, se comenzará a analizar. El alumnado tras reflexionar sobre el mismo, necesita comprender que a la hora de recibir críticas tiene que mostrar una actitud asertiva. Esto implica “dejar que los demás sepan lo que sientes y piensas de una forma que no les ofenda pero que, al mismo tiempo, te permita expresarte. Puedes reconocer y respetar los sentimientos, opiniones y deseos de los demás, de forma que no te impongas y que no permita que los demás se aprovechen de ti” (DIPU rural et al., consulta 18-06-2014).

**Técnica de dinamización de grupos trabajada:** el desarrollo de la actividad se llevará a cabo a través de la técnica de dinamización de grupos: “El estudio de casos” para entrenar a los miembros del grupo en el análisis de situaciones y hechos, en el análisis e intercambio

de ideas para desarrollar la flexibilidad de razonamiento y mostrado que existen varias perspectivas y posibles soluciones a un mismo problema (Garaigordobil, 2008, p. 101).

El alumnado situado alrededor de una mesa establecerá el caso y deberá poner en práctica cooperativamente los siguientes pasos para afrontar de forma constructiva una crítica. Asimismo, de forma autónoma irán generando los ejemplos.

1º A través de preguntas, pedimos detalles sobre la crítica.

Ejemplo: ¿dónde crees que podría haber mejorado mi actuación?; ¿qué es lo que te ha molestado de mi comportamiento? ; ¿Cómo?; ¿Cuándo...?

2º Coincidir con parte de la crítica...;

Ejemplo:...;

3º Clarificar que respetamos la opinión de la otra persona aunque no estemos del todo de acuerdo.

Ejemplo:...;

#### 4. Nombre: ¿Cómo hago para controlar la ira ante un conflicto?

**Finalidad:** lo que se pretende con esta actividad es que el alumnado controle y aprenda a controlar situaciones explosivas.

**Descripción:** la actividad consiste en la puesta en marcha y práctica de las técnicas de desactivación de situaciones explosivas. Ejemplo: Técnica A ESCAPE (Junta de Extremadura, 2011)

#### **Objetivos:**

- Desactivar situaciones explosivas.
- Escuchar de forma activa y empática a las personas que están sintiendo ira.

**Habilidad Social trabajada:** se trabajarán habilidades en relación con el GRUPO IV, que hacen referencias a las habilidades alternativas a la agresión.

**Técnica de mediación trabajada:** la escucha activa y la empatía hacia la persona que está sintiendo un ataque de ira; aspectos muy importantes a la hora de delimitar un conflicto, ya que es necesario que las partes en conflicto se escuchen y se pongan en el lugar de la otra u otras personas. Asimismo, la “reenmarcación de frases negativas” se trabajará a lo largo de toda la actividad.

**Parámetro de Educación para la Paz trabajado:** se trabaja la solidaridad hacia otras personas, necesaria para poder ayudar a calmarse a la persona que está sintiendo el ataque de ira. También se trabaja la tolerancia y el respeto hacia los diferentes sentimientos o emociones que pueden desarrollar las diferentes personas ante diferentes situaciones.

**Desarrollo:** en la primera parte de la actividad, la persona dinamizadora realizará una breve introducción sobre “la técnica de desactivación de situaciones explosivas” (Junta de Extremadura, 2011) para después realizar dos ejercicios prácticos.

**Técnica de dinamización de grupos trabajada:** desarrollo de la actividad se llevará a cabo a través de la técnica de dinamización de grupos: “El juego de roles que consiste en la escenificación de una situación de la vida real para que el grupo pueda comprender y estudiarla mejor” (Garaigordobil, 2008, p. 101).

*Introducción: Tenemos que tener en cuenta que las situaciones explosivas suceden cuando no somos capaces de controlar nuestros impulsos emocionales y en muchos casos tiene consecuencias negativas. (Junta de Extremadura, 2011).*

A continuación realizaremos dos ejercicios prácticos para comprender e interiorizar mejor las estrategias necesarias para controlar la ira a través del juego de roles. Dos personas voluntarias saldrán al “escenario” y una de ellas tendrá que escenificar un ataque de ira. Entonces el resto de la clase le preguntará a la otra persona...

¿QUÉ HACEMOS SI NOS ENCONTRAMOS ANTE UNA PERSONA QUE ESTÁ SINTIENDO UN ATAQUE DE IRA? (Utilizaremos técnicas de desactivación de situaciones explosivas y la técnica A ESCAPE).

En primer lugar, debemos **A**partar a la persona del contexto conflictivo y desviarle la atención hacia otros temas que le ayuden a relajarse.

Compartimos ejemplos:...

En segundo lugar, buscamos un lugar y un tiempo apropiado para escuchar los sentimientos de la persona que está sufriendo el ataque y **E**xploramos su punto de vista.

Es importante que utilicemos preguntas abiertas para facilitar su expresión.

Ejemplo: ¿cómo te sientes?; ¿qué es lo que ha ocurrido? ...

En tercer lugar, evitamos centrarnos en la expresión verbal o gesto negativo. Debemos re-enmarcar las frases negativas.

Ejemplo: ...

En cuarto lugar, le **S**ituamos ante la perspectiva de la otra persona para que también comprenda otros puntos de vista. Es importante tener en cuenta que podemos manejar el humor para crear un ambiente más distendido.

Ejemplo: ...

En quinto lugar, **C**onectamos sentimientos y acciones.

Ejemplo: ...

En sexto lugar, buscamos **A**lternativas. Es decir, una vez que hemos descrito, analizado la situación y los sentimientos, es el momento de proponer alternativas que satisfagan las necesidades y los intereses de las personas para que se comprometan con ellas.

Ejemplo: ...

Para finalizar, establecemos un **P**lan de futuro donde la persona se comprometa a actuar de manera diferente en próximas ocasiones ante otro episodio de crisis.

Ejemplo: ...

Y en último lugar **E**nrolaremos estos compromisos en el ritmo cotidiano, intentado poner en marcha los compromisos cuando sintamos que se acerca una situación explosiva.

Ejemplo: “Ahora cuando siento que... por una situación... procuro ...”

## **2ª FASE: ESCUCHAR A LA OTRA PARTE PARA COMPRENDER O ENTENDER SUS RAZONES U OBJETIVOS.**

### **1. Nombre: ¡Por todo lo que comunica el diálogo!**

**Finalidad:** reflexionar con el alumnado sobre la importancia de escuchar para comprender bien lo que nos quieren transmitir. Al mismo tiempo es importante que comprendan la importancia de realizar una adecuada comunicación.

**Descripción:** consiste en dibujar formas geométricas partiendo de dos descripciones diferentes de las mismas formas, para resaltar la importancia de una comunicación adecuada.

#### **Objetivos:**

- Resaltar la importancia del diálogo.
- Crear un buen ambiente grupal.
- Crear una buena comunicación en cualquier contexto.

**Habilidad Social trabajada:** en esta actividad se trabaja el GRUPO II de habilidades sociales avanzadas, ya que en todo momento se fomenta el diálogo y una adecuada comunicación.

**Técnica de mediación trabajada:** “La escucha activa es una Habilidad Social fundamental porque nos facilita conocer los sentimientos, los intereses y el modo de entender las situaciones por parte de los demás en diálogo directo con ellos [...]. Está caracterizada por la atención, el interés, la comprensión y la empatía del que escucha hacia lo que el emisor le está contando. [...] Se concreta en una serie de comportamientos verbales y no verbales” (Álvarez, Álvarez y Núñez, 2007, p. 26).

**Parámetro de Educación para la Paz trabajado:** se trabaja el fomento del diálogo para resolver los conflictos de forma pacífica; y la justicia, ya que tenemos derecho a expresarnos para defender nuestros derechos y respetar los de otras personas.

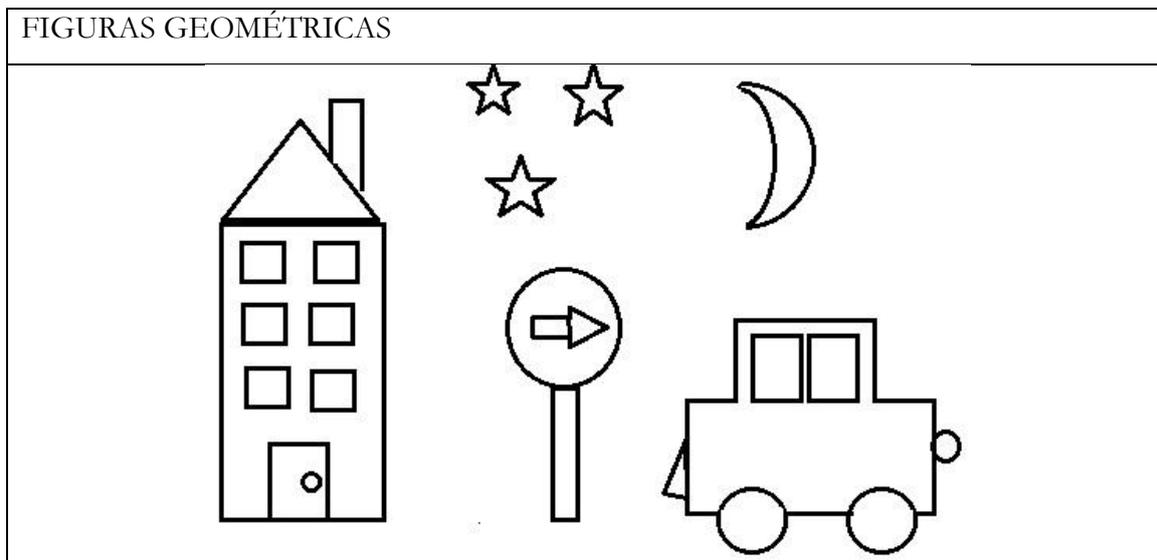
**Técnica de dinamización de grupos trabajada:** el desarrollo de la actividad se llevará a cabo a través de la técnica de dinamización de grupos: “El dibujo como una técnica proyectiva [...] (Garaigordobil, 2008, p. 100).

**Desarrollo:** en primer lugar se reparte un folio en blanco a todas las personas participantes. A continuación, la persona dinamizadora comienza a describir las figuras geométricas incluidas en la ficha adjunta. La primera vez lo comunicará una única vez, moviéndose por la clase, con voz baja y sin responder a las dudas del alumnado.

En segundo lugar, cuando hayan terminado con los primeros dibujos, la persona dinamizadora volverá a realizar el ejercicio, si bien esta vez, con voz clara, en una posición donde todo el alumnado pueda escucharla, a un ritmo en el que las todas puedan seguirla y respondiendo a las dudas que surjan y haciendo preguntas que faciliten su esquematización.

Cuando terminen con el segundo ejercicio se entregará al alumnado la ficha adjunta donde podrá comparar sus dibujos con el dibujo original. En ese momento se preguntará al alumnado cuál ha sido la parte que se ha sentido más a gusto y ha podido dialogar mejor para así comprender el ejercicio.

Entonces se reflexionará sobre la importancia que tiene una adecuada comunicación y una adecuada escucha, entendiendo el mensaje que quiere transmitir la persona y explicando ese mensaje de la manera más completa posible; y, siempre que sea necesario, clarificando aquellos aspectos indispensables para que el receptor comprenda la información.



## 2. Nombre: ¿Cómo escuchamos?

**Finalidad:** con esta actividad lo que se pretende es que el alumnado interiorice el lenguaje verbal y no verbal adecuado para escuchar.

**Descripción:** a través del juego de roles el alumnado pone en práctica el lenguaje verbal y no verbal adecuado para escuchar.

### **Objetivos:**

- Escuchar activamente a las demás personas.
- Diferenciar los diferentes lenguajes existentes.
- Practicar las diferentes formas de actuar ante un conflicto.

**Habilidad Social trabajada:** se trabaja el GRUPO I: Primeras habilidades sociales, dentro de la cual se encuentra como habilidad esencial: aprender a escuchar para poder mantener una conversación.

**Técnica de mediación trabajada:** se trabaja como eje esencial la escucha activa, junto con la clarificación, el parafraseo, el reflejo y el resumen.

**Parámetro de Educación para la Paz trabajado:** se trabaja la libertad de expresión y la tolerancia hacia los diferentes puntos de vista existentes.

**Técnica de dinamización de grupos trabajada:** el “juego de roles, que consiste en la escenificación de una situación de la vida real para que el grupo pueda comprenderla y estudiarla mejor” (Garaigordobil, 2008, p. 101).

**Desarrollo:** la clase se dividirá en parejas. Cada pareja consensuará un tema del que posteriormente tendrá que hablar. Pareja por pareja irán saliendo al centro de la clase y una de las personas contará una historia a la otra y esta última mostrará que está escuchando a través del lenguaje verbal y no verbal.

Al alumnado no se le mostrará la información adjunta hasta el final de la clase pero la persona dinamizadora guiará la sesión de manera adecuada para que por ellos mismos sean capaces comprender la necesidad de desarrollar estos aspectos. La clase de forma cooperativa puede ir aportando ideas a la pareja que se encuentra en medio de la clase.

PARA DEMOSTRAR QUE ESTAMOS ESCUCHANDO:

Demostrarlo con gestos. Por ejemplo manteniendo el contacto visual, manteniendo una expresión facial adecuada, con gestos de acogida (asentimiento con la cabeza) y con una postura receptiva. Asimismo debemos evitar gestos agresivos.

Demostrando con palabras neutras y preguntas abiertas. Ejemplo: estoy muy interesada en ese tema... ¿puedes explicármelo más en profundidad?; Si estoy de acuerdo con eso que me acabas de decir...; con incentivos verbales: entiendo, sí, lo comprendo...

Es importante que clarifiquemos aquellos aspectos que no entendemos bien. Ejemplo: Eso último no lo he entendido bien... ¿podrías repetírmelo?

Parafraseemos para demostrar que comprendemos lo que escuchamos. Ejemplo: o sea, lo que me quieres decir es...; es decir, para ti el problema es...

Reflejemos, es decir, indagamos los sentimientos que han afectado a la persona que está siendo escuchada y hacerla entender que se la está comprendiendo. Ejemplo: entonces según lo que me has explicado te sientes...;

Resumamos y sinteticemos la información el conflicto para corroborar todos los aspectos que influyen en el conflicto. Ejemplo: en definitiva, lo que quieres decir es... en resumen podemos decir que... para que nos entendamos mejor sinteticemos la información más importante que es...

### **3ª FASE: HAGAMOS SABER A LA OTRA PARTE INTERLOCUTORA QUE NOS PONEMOS EN SU LUGAR.**

Es muy importante dentro de un proceso de resolución de conflictos hagamos saber a la otra personas que la comprendernos y nos ponemos en su lugar. Para ello, es esencial desarrollar la empatía y la tolerancia respecto a las opiniones y perspectivas de los demás.

#### **1. Nombre: El elefante.**

**Finalidad:** lo que se pretende con esta actividad es ampliar la visión del alumnado para que comprenda que, sobre un mismo objeto o pensamiento, existen varias perspectivas y que todas ellas pueden tener validez. Así, de este modo, facilitaremos que el alumnado aprenda a ponerse en el lugar de otras personas y fomentaremos la empatía.

**Descripción:** la actividad está dividida en dos partes. La primera de ellas es práctica y la segunda parte consiste en la lectura de un relato (adaptación de “Leyenda Hindu” tres ciegos y el elefante, consulta 19-03-2014) para su posterior debate y reflexión.

#### **Objetivos:**

- Fomentar un pensamiento crítico
- Reducir prejuicios.
- Fomentar la tolerancia sobre la diversidad.
- Incitar el respeto a puntos de vista diferentes a los propios.

**Habilidad Social trabajada:** se trabajan habilidades en torno al GRUPO IV con habilidades alternativas a la agresión, dentro de las cuales, se puede destacar la negociación.

**Técnica de mediación trabajada:** el eje principal de esta fase es la empatía, lo que significa aprender a "meternos en la piel de la otra persona" para entender sus sentimientos, valores, intereses, etc. “No se trata de mostrar alegría, si siquiera de ser simpáticos, simplemente, que somos capaces de ponernos en su lugar. Sin embargo, no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro. Para demostrar esa actitud se utilizan frases como “entiendo lo que sientes...”, “noto que...” (DIPUrural et al., consulta 18-06-2014).

**Parámetro de Educación para la Paz trabajado:** se trabaja la libertad, ya que se está fomentando la libertad de expresión. Asimismo, se trabaja la tolerancia, ya que la actividad

está orientada a reducir prejuicios y tolerar la diversidad. Y por último, también se trabaja la justicia porque se ha de comprender que lo justo es respetar puntos de vista alternativos.

**Desarrollo:** en primer lugar, la persona dinamizadora, sin explicar aún nada, vendará los ojos al alumnado. Una vez hecho esto, por turnos, cada persona tocará un parte de un elefante de peluche, sin que las personas participantes sepan qué animal es. Una vez que todo el alumnado haya tocado una parte, describirán qué animal piensan que es. Cada estudiante pensará que es uno diferente puesto que únicamente ha tocado una zona.

A continuación, se abrirá un debate en el que tienen que llegar a un acuerdo para definir qué animal es. Cuando termine un breve espacio de tiempo, podrán quitarse la venda de los ojos y darse cuenta de que todos tenían su parte de razón basándose en la parte que habían tocado. Así, comprenderán que existen tantas percepciones como personas hay en el mundo y eso no hace que unas sean más válidas que otras, comprendiendo así, la importancia de ser tolerantes.

**Técnica de dinamización de grupos trabajada:** el desarrollo de la actividad se llevará a cabo a través de la técnica de dinamización de grupos: “el Juego que es una técnica proyectiva y lúdica que fomenta la expresión de contenidos personales conscientes e inconscientes a través de [...] juegos de dramatización (Garaigordobil, 2008, p. 100).

Para finalizar se compartirá un relato que refleja lo mismo que ha sucedido en la clase para que interioricen más aún esta idea.

**RELATO:** (adaptación de “Leyenda Hindu” tres ciegos y el elefante, consulta 19-03-2014)

*Esta historia se desarrolla en un pueblo lejano en el que sólo viven personas invidentes. Todos eran felices y vivían en comunidad; sin embargo, un día llegó un nuevo animal a la aldea. Cada uno de los aldeanos tocaba una parte del cuerpo del animal. Uno decía que era como una serpiente porque era alargado, otro decía que no, que se parecía más a un hipopótamo porque su piel era áspera y así los aldeanos entraron en conflicto porque no se ponían de acuerdo para ponerle un nombre al nuevo animal. Entonces el chaman de la aldea consiguió una poción que les devolvió la vista a todos y pudieron darse cuenta que todas sus descripciones eran válidas y que formaban parte de un elefante*

**Reflexión:**

¿Qué hubierais hecho si la poción del chamán no hubiera funcionado?

¿Cómo hubieras sabido quien de los aldeanos tenía razón?

¿Cómo hubierais resuelto el conflicto?

## 2. Nombre: El Marciano.

**Finalidad:** lo que se pretende con esta actividad es que el alumnado sea consciente de algunos estereotipos presentes en nuestra sociedad, para fomentar así, que sean autocríticos. Además aprenderán a tolerar diferentes percepciones y a empatizar con otras personas y puntos de vista.

**Descripción:** la actividad consiste en la lectura de un fragmento de un texto, con su posterior análisis y debate del mismo.

### Objetivos:

- Reflexionar sobre estereotipos.
- Analizar los estereotipos para eliminar aquéllos que no respetan los Derechos Humanos.
- Fomentar la tolerancia hacia diferentes perspectivas.

**Habilidad Social trabajada:** se trabaja en torno al GRUPO V. Habilidades: para hacer frente al estrés.

**Técnica de mediación trabajada:** se trabajan como ejes principales la escucha activa y empática para favorecer la tolerancia entre personas y pensamientos.

**Parámetro de Educación para la Paz trabajado:** los ejes principales que se trabajan son la libertad de pensamiento y el fomento de la tolerancia, con el fin último de promover el diálogo como herramienta esencial dentro de la gestión pacífica de los conflictos.

**Desarrollo:** la actividad consiste en la lectura del texto adjunto (“una carta escrita por un marciano”). Cada persona leerá un fragmento y, en conjunto, debatirán sobre las preguntas propuestas, de modo que así se fomentará un aprendizaje cooperativo.

**Técnica de dinamización de grupos trabajada:** el desarrollo de la actividad se llevará a cabo a través de la técnica de dinamización de grupos: la técnica del “torbellino de ideas para fomentar la elaboración de ideas originales y por tanto la búsqueda de soluciones alternativas y eficaces. El procedimiento se estructura en: Descripción del conflicto; En pequeños grupos se presentan ideas; De las ideas presentadas se escogen tres y en gran grupo se recogen las ideas escogidas por cada grupo, se evalúan y se seleccionan las más útiles y factibles” (Garaigordobil, 2008, p. 100-101).

## RELATO

Imagina que esta carta la ha escrito un marciano que acaba de llegar a este planeta. Léela y reflexiona a la hora de contestar a las preguntas:

Bip Bip: soy el Marciano Telemaco y hace poco que mi nave ha tenido que aterrizar en este planeta porque se me ha averiado una de las piezas y mientras me lo arreglan he podido conocer a vosotros, los humanos; si bien hay cosas que no he entendido bien y me gustaría que me ayudaseis a entender. Por ejemplo, el otro día comí en casa de un compañero vuestro y durante toda la comida fue su madre la que cocinó y nos atendió a toda la familia. En mi planeta todos colaboramos ¿...en el vuestro no?

Después fui a jugar a un juego en el que había muchos niños chutando una pelota. Me lo pasé muy bien, sin embargo no pude conocer a ninguna niña porque estaban apartadas hablando en una esquina. ¿... no juegan conjuntamente?, ¿les da miedo?

Y al día siguiente me invitaron a ir a clase y pasé mucho miedo porque algunas personas se gritaban mucho y parecía que estaban enfadadas. ¿...qué ocurre para que en este planeta habláis tan alto?, ¿...no oís bien?

Aunque también ha habido cosas que me han gustado mucho, por ejemplo... cuando os reís, bailáis y cantáis en grupo, ¿...puede participar todo el mundo?, ¿...yo podría asistir un día a una de vuestras fiestas antes de volver a mi planeta?

## 4º FASE: BUSQUEMOS ALTERNATIVAS.

Dentro de un proceso de resolución pacífica de conflictos es esencial que las partes busquen de forma conjunta y colaborativa alternativas y soluciones para gestionarlo. Para ello es importante hacer hincapié en el aprendizaje cooperativo.

Así, el aprendizaje cooperativo supone la participación activa de todos los agentes colaboradores y la creación de relaciones e interacciones entre iguales [...] es necesario que todos los miembros tengan claros los objetivos para que se camine hacia la misma meta [...] y puedan crear una identidad común para que se comprometan al máximo con él [...] es esencial que exista una buena comunicación para gestionar de forma constructiva los conflictos que se generen y para la autorregulación del grupo (Torrego, 2012).

### 1. Nombre: **Crucemos el río.**

**Finalidad:** cambiar la perspectiva individualista imperante en nuestra sociedad, por una mirada colaborativa. Es decir, lograr que el alumnado comprenda que en muchas ocasiones es más positivo, constructivo y productivo, trabajar en red y colaborar con el resto de las personas, que no mirar su único propio interés. Así, de este modo se facilitará la búsqueda de alternativas cuando el alumnado se encuentre ante un conflicto.

**Descripción:** la actividad consiste en plantear un conflicto al alumnado. La condición es que es necesario que todos los agentes participantes colaboren activamente en su resolución (UNICEF, consulta 08-04-2014)

### **Objetivos:**

- Impulsar las relaciones colaborativas.
- Promover el aprendizaje cooperativo.
- Aumentar el valor de la cooperación, revalorizarla.
- Fomentar las relaciones de ayuda entre iguales.

**Habilidad Social trabajada:** se trabaja sobre el eje de las habilidades GRUPO IV donde se buscan alternativas a la agresión, donde son destacables aspectos tan importantes como aprender a “compartir, ayudar, negociar y emplear el autocontrol.”

**Técnica de mediación trabajada:** la empatía y el aprendizaje cooperativo.

**Parámetro de Educación para la Paz trabajado:** dentro de esta actividad se trabaja como eje esencial la solidaridad y la tolerancia, ya que son esenciales para poder trabajar en equipo y en red de forma colaborativa.

**Técnica de dinamización de grupos trabajada:** “el juego de roles que consiste en la escenificación de una situación de la vida real para que el grupo pueda comprenderla y estudiarla mejor” (Garaigordobil, 2008, p. 101).

**Desarrollo:** la persona dinamizadora al llegar al aula, sin explicar nada previamente, le planteará al alumnado un problema que deberán resolver en conjunto. Deben imaginarse que son un grupo de excursionistas que se han perdido en el bosque, y ya no les queda comida, y para llegar al pueblo más cercano a pedir ayuda, deben cruzar un río. En la clase se delimitara cuál es la anchura del río y el número de sillas que se les dejará en función del número de personas participantes.

Las condiciones son que todas las personas participarán en la elaboración de un plan para cruzar el río sin tocar el agua. Debe cruzarlo todo el grupo clase. Lo que se pretende es que todas las personas participantes colaboren y busquen conjuntamente alternativas para resolver la situación conflictiva planteada.

## 2. Nombre: El arte de hacer preguntas para buscar alternativas.

**Finalidad:** con esta actividad se pretende favorecer aprendizaje del arte de hacer preguntas para facilitar al alumnado la búsqueda de soluciones creativas.

**Descripción:** el alumnado deberá realizar un ejercicio de forma colaborativa para poner en práctica esta técnica.

### Objetivos:

- Buscar alternativas a través de las preguntas.
- Dialogar para conocer los intereses y buscar alternativas que satisfagan a ambas partes en conflicto.

**Habilidad Social trabajada:** el eje trabajado es el GRUPO VI de habilidades de planificación, donde se destaca como esencial aprender a recoger información y a establecer objetivos para tomar la iniciativa de crear alternativas y que finalmente aprendan a tomar una decisión que realmente satisfaga los intereses de las personas en conflicto.

**Técnica de mediación trabajada:** el arte de hacer preguntas. “Esta técnica es la base de las intervenciones en la resolución de cualquier conflicto. Son esenciales para “pedir más información, para clarificar detalles importantes, y sobre todo, para facilitar la expresión de valores, necesidades e interés subyacentes a las posiciones declaradas [...] además ayudan a confirmar la existencia de intereses comunes, puntos de acuerdo o motivos para buscar una solución” (Revisión realizada por Lucas, 2011).

**Parámetro de Educación para la Paz trabajado:** se trabaja la tolerancia hacia los intereses de las demás personas; asimismo se trabaja la justicia, puesto que la búsqueda de alternativas se hace bajo la premisa de que han de ser justas para ambas partes del conflicto.

**Desarrollo:** la clase se dividirá por parejas. La pareja de forma colaborativa y consensuada define un conflicto real o inventado sobre el que trabajar. Y una vez que hayan completado el resto de los pasos previos de la resolución de conflictos, buscarán alternativas a través del arte de hacer preguntas. Deberán utilizarlas para obtener información de cuáles son los intereses reales de la otra persona y para conocer cuáles son los puntos en común que tienen y así poder generar alternativas de forma colaborativa que satisfagan a ambas partes.

**Técnica de dinamización de grupos trabajada:** “el juego de roles que consiste en la escenificación de una situación de la vida real para que el grupo pueda comprenderla y estudiarla mejor” (Garaigordobil, 2008, p. 101).

A continuación se mostraran los tipos de preguntas existentes con los ejemplos correspondientes. Tipos de preguntas:

De apertura: ¿qué esperas conseguir? ...

Clarificadoras: ¿puedes explicar más concretamente que ha ocurrido?; ¿podrías concretar más cuales con tus intereses?; es decir, si he entendido bien... ¿lo que quieres conseguir es...?

Informativas: ¿qué horario se adapta mejor a tus necesidades?...

Indirectas: hasta ahora... ¿cómo te organizabas?; ¿cuál era el método de trabajo?

Directas: ¿ya te has encargado de recoger...?

Orientadas al pasado: para comprender mejor porque actualmente se da esta situación; ¿quién se viene encargando de las tareas del hogar?...

Orientadas al presente: actualmente ¿quién se encarga de... los miércoles?

Orientadas al futuro: y en un futuro... ¿qué concesiones estas dispuesta a hacer?; ¿cómo esperas que sea el cambio?

Preguntas para contrastar con la realidad: Y en el caso de que la situación cambie ¿estarías dispuesto a aceptar...?

Preguntas para negociar: ¿hasta qué punto estas dispuesto a...? ; si yo cedo en esto... ¿tu cederías en...?; en tu opinión ¿qué es lo que necesitas hacer para...?

Pregunta para desarrollar opciones: ¿qué otras posibilidades se te ocurren...?; ¿sería considerable la opción...?

Creativas:

Hipotéticas: Si ocurriese esto... ¿cómo actuarías...?

Estimulantes o reflexivas: y cuando pase un tiempo ¿cómo pensáis que será la situación?, ¿merecerá la pena que...?

Alternativas: ¿cuál podría ser la mejor opción...? para ti... ¿qué es más factible esto... o...?

Preguntas sobre las consecuencias: y si te paras a pensar ¿cómo afectará esto a tu vida cotidiana...?

Preguntas para resumir: ¿entonces realmente piensas que esa es la mejor opción?; en definitiva, ¿crees que no existen más opciones?

Circulantes: Y si ella estuviese aquí ¿cómo crees que reaccionaría? ¿y qué habilidades crees que destacaría?

De cierre: entonces para concluir... ¿estáis satisfechos con la decisión tomada?; ¿os gustaría tomar más tiempo para reflexionar?

## **5ª FASE: SUGIRAMOS ALGUNA POSIBLE SOLUCIÓN Y SELECCIONEMOS LA MÁS ADECUADA PARA AMBAS PARTES.**

Dentro de esta fase es importante clarificar que la mediación social parte de la premisa de que ambas partes sean las que decidan cuáles son los acuerdos, siempre teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de ambas partes. No se trata de que una de las partes tenga que perder para que la otra pueda ganar, sino que lo que se busca es una alternativa que satisfaga los intereses de las dos personas.

### **1. Nombre: ¿Y tú dónde te sitúas?**

**Finalidad:** que el alumnado comprenda que ante un conflicto lo más adecuado es gestionarlo de forma cooperativa para que ambas partes puedan satisfacer sus intereses con el acuerdo al que lleguen.

**Descripción/Desarrollo:** la actividad consiste en mostrar al alumnado una ficha (adaptación del proyecto Buentrato de la fundación ANAR) en la que hay un dibujo en el que aparecen diferentes actitudes con las que se puede responder ante un conflicto para que reflexionen sobre ello y sobre su propia actitud.

### **Objetivos:**

- Reflexionar sobre la posición personal ante los conflictos.
- Comprender que no es necesario perder para llegar a un acuerdo.
- Dialogar ante los conflictos.

**Habilidad Social trabajada:** la habilidad esencial que se trabaja es la negociación incluida en el GRUPO IV de habilidades alternativas a la agresión.

**Técnica de mediación trabajada:** el eje transversal de esta actividad es la empatía necesaria para poder “situarnos en la posición de la otra persona”, comprender sus intereses y a raíz de este análisis poder llegar a acuerdos en los que ambas partes satisfagan sus intereses.

**Parámetro de Educación para la Paz trabajado:** se fomenta la solidaridad, ya que para resolver el conflicto necesitamos aprender a ceder una parte para poder ganar en otra; aprender a ser solidarios con los intereses de la otra persona. Además, también se promueve el diálogo como herramienta para dilucidar cuál es la alternativa más favorable.

Y, se reflexiona en torno a la justicia como base para la toma de decisiones sobre las alternativas generadas.

**Técnica de dinamización de grupos trabajada:** “Pequeños grupos de discusión, que consisten en una conversación cuidadosamente planeada, diseñada para obtener información de un área definida de interés, en un ambiente permisivo, no directivo pero guiadas por un moderador y la ficha adjunta. Así, con esta dinámica se facilita la confrontación de ideas y estimula el sentido de responsabilidad (Garaigordobil, 2008, p. 100).

## CLARIFICACIÓN DE CONFLICTOS

### 1. Antes de comenzar, clarificamos:

“**TODOS LOS CONFLICTOS PUEDEN TENER UNA SOLUCIÓN**”.

Cuando estemos analizando un conflicto lo definiremos en términos de normalidad, facilitando así que sea concebido como con más probabilidades de solución. (Técnica de normalización) (Lucas, 2011).

Por ejemplo: existe un conflicto entre un joven y su padre-madre porque éste no quiere estudiar dado que tiene muchas dificultades del tipo... y superarlas requiere mucho esfuerzo. Si logramos hacer que entienda que existen otras personas que se han esforzado y conseguido sus metas, el joven comprenderá que su conflicto tiene más opciones de solución.

### 2. Observa la imagen y responde reflexiona sobre las preguntas:

- ¿Qué actitud sueles mostrar cuando te encuentras ante un conflicto?
- ¿Cuál crees que es la imagen que mejor representa la actitud más adecuada para resolver un conflicto?
- ¿Crees que siempre gana el que tiene más fuerza?; ¿Qué entendemos por fuerza?
- ¿Piensas que los conflictos son algo negativo?

- ¿Cómo crees que se siente la persona que a veces tiene que ceder para que la otra persona pueda conseguir algo que le interesa?
- ¿Creéis que siempre ha de ceder sus intereses la misma persona para que la otra pueda satisfacer los suyos?

Es importante tener en cuenta tácticas conciliadoras no arriesgadas ya que contribuyen a acercar a ambas partes” (Munduate y Martínez, 1994).

Por ejemplo:

Yo acepto hacer... si tú por tú parte aceptas...

Si intentamos abordar este punto... también podremos abordar este otro...

Yo me comprometo a... siempre que tú te comprometas a...



## **6ª FASE: LOGRAMOS EL COMPROMISO CON LAS SOLUCIONES ACORDADAS.**

### **1. Nombre: ¿Y si no ves?**

**Finalidad:** que el alumnado comprenda la importancia del valor de la confianza y el compromiso.

**Descripción:** es una actividad práctica en su totalidad (adaptada de UNICEF, consulta 08-04-2014).

#### **Objetivos:**

- Valorar el compromiso y la confianza.
- Comprometerse personal y socialmente.

**Habilidad Social trabajada:** con esta actividad se trabajan habilidades incluidas en el GRUPO II (Habilidades Sociales Avanzadas) como pueden ser aprender a participar, seguir instrucciones, etc. y también se trabaja el GRUPO III enmarcado en Habilidades Sociales relacionadas con los sentimientos donde el compromiso y la confianza son esenciales.

**Técnica de mediación trabajada:** como eje principal se trabaja la empatía.

**Parámetro de Educación para la Paz trabajado:** se trabaja como eje principal la solidaridad. Se fomenta que el alumnado reconozca su capacidad solidaria y se comprometa con ella.

**Desarrollo:** la actividad se desarrolla con todas las personas participantes del grupo. La mitad de la clase se hace pasar por ciega y la otra mitad de la clase se compromete a guiar al resto adecuadamente. De esta manera, el alumnado que se hace pasar por personas ciegas deposita toda su confianza en la otra persona, de manera que, si el compromiso falla, la confianza se romperá. Una vez que el primer grupo haya experimentado la sensación de no ver, se cambiará de grupo.

A continuación, todas las personas del grupo se sentarán en círculo y comenzaremos una discusión guiada para reflexionar sobre los valores de la confianza y el compromiso.

**Técnica de dinamización de grupos trabajada:** “Discusión guiada mediante la formulación de preguntas; a través de esta técnica se pretende estimular la reflexión y guiar el diálogo para, de manera informal, intercambiar ideas e información. Así, se logra incitar

el razonamiento, la comprensión, la reflexión, la capacidad de análisis crítico, la comunicación, la escucha activa y la tolerancia. Además, fomenta la superación de prejuicios y enriquece el campo intelectual de las personas al comprender la existencia varios puntos de vista, que no son mejores ni peores, sino simplemente diferentes” (Garaigordobil, 2008, p. 101-102)

Las preguntas que guiarán el desarrollo serán:

- En primer lugar, ¿Cómo os habéis sentido cuando erais personas invidentes?
- Y ¿cuándo sabíais que erais la persona más importante para la otra, puesto que necesitaba vuestra ayuda para desenvolverse?
- ¿Os habéis dado cuenta de la importancia que tiene el compromiso?
- Y ¿cómo os habéis sentido cuando realmente habíais cumplido con vuestro compromiso?
- Y en el caso de que una persona que se había comprometido a ayudar a otra no lo hubiera hecho ¿cómo se hubiera sentido la persona ciega?, ¿cómo habría quedado su confianza?, ¿creéis que hubiera vuelto a confiar en él?
- Y la persona que ha roto el compromiso, ¿cómo se sentirá?
- ¿Entendéis la importancia de cumplir con aquello con lo que os comprometéis? Porque si os comprometéis y después no lo cumplís la confianza en vosotros se romperá y es muy difícil recuperarla...

Actividades complementarias. Para la creación de estas actividades, se parte de un conflicto ya existente.

## **1. CONFLICTO DE PARTIDA: RELACIONES DESIGUALES ENTRE HOMBRES Y MUJERES**

Todas las personas tenemos los mismos derechos y las mismas obligaciones que debemos cumplir y respetar. Un derecho fundamental es la igualdad entre hombres y mujeres, por el que se viene luchando desde mucho tiempo atrás. Para ello las mujeres deben ser visualizadas y respetadas. Asimismo, alcanzar la meta de la igualdad entre hombres y mujeres hará que realmente podamos vivir en una sociedad justa.

Durante mucho tiempo las mujeres han estado luchando por conseguir la igualdad y como decía Olympia de Gouges (1748-1793), autora de “La Declaración de los Derechos de Mujer y de la Ciudadanía”, “si la mujer tiene derecho a subir al cadalso, también debe tener derecho a subir a la tribuna”.

Además, existen muchas percepciones y estereotipos de género que “fijan modelos rígidos de masculinidad y feminidad que forman parte del mundo simbólico junto a discursos de legitimación de la estratificación de género” (Puleo, 2007, p. 24) por lo que necesitamos cambiar estas premisas para conseguir que sigan existiendo.

### **1. Nombre: “Maltrato sutil”**

**Finalidad:** transformar creencias injustas y conseguir que el alumnado reflexione sobre los conflictos que se crean a raíz de la desigualdad entre hombres y mujeres para que a través del seguimiento de los pasos de la resolución de conflictos busquen soluciones adecuadas.

**Descripción:** la actividad consiste en la visualización de un pequeño video y su posterior debate–reflexión.

### **Objetivos:**

- Analizar el conflicto de la desigualdad entre hombres y mujeres y buscar acuerdos viables.
- Reconocer los derechos de las mujeres, valorar la diferencia de sexos y la igualdad de derechos y rechazar los estereotipos y prejuicios que supongan discriminación.

**Habilidad Social trabajada:** esta actividad trabaja bajo el GRUPO VI de habilidades de planificación donde la esencia se basa en aprender a discernir la causa de un problema para así llegar a resolverlo.

**Técnica de mediación trabajada:** con esta actividad, a modo de repaso, se trabajan todos los pasos necesarios a llevar a cabo para una resolución pacífica de conflictos.

**Parámetro de Educación para la Paz trabajado:** con esta actividad como eje principal se pretende reflexionar sobre la igualdad y el respeto entre hombres y mujeres.

**Técnica de dinamización de grupos trabajada:** “Discusión guiada mediante la formulación de preguntas para estimular la reflexión y guiar el diálogo de manera informal. Así, se logra incitar el razonamiento, la comprensión, la reflexión, la capacidad de análisis crítico, la comunicación, la escucha activa y la tolerancia. Además, fomenta la superación de prejuicios y enriquece el campo intelectual de las personas al comprender la existencia varios puntos de vista, que no son mejores ni peores, sino simplemente diferentes” (Garaigordobil, 2008, p. 101-102).

**Desarrollo:** la persona dinamizadora, en primer lugar, hará unas preguntas introductorias al alumnado:

- ¿Creéis que los hombres y las mujeres somos iguales?
- ¿Y creéis que somos capaces de hacer las mismas cosas?
- ¿Pensáis que las mujeres y los hombres deberían trabajar en profesiones diferentes?
- ¿Creéis que las mujeres están más guapas cuando se maquillan y se ponen tacones?

A continuación se mostrará el video de la hoja adjunta.

Después deberán analizar el conflicto de la desigualdad, siguiendo los pasos de la resolución de conflictos:

1º Delimitemos la naturaleza del conflicto de forma clara, concisa y directa.

2º Intentemos analizar el por qué de la situación desigual entre hombres y mujeres.

3º Intentemos, por un lado, ponernos en el lugar de los hombres y, por otro, intentemos ponernos en la piel de las mujeres y cómo pueden sentirse en la posición desigual en la que se encuentran.

4º Busquemos alternativas ante situaciones de desigualdad para que dejen de seguir reproduciéndose.

5º Seleccionemos aquellas alternativas que logren una igualdad entre hombres y mujeres.

6º Logremos el compromiso con los acuerdos consensuados.

## REFLEXIÓN

### DATOS DEL VIDEO:

*Título: El maltrato “sutil”*

*Autores:*

- *Ilustraciones: Sonia Sanz Escudero*
- *Locución: Daniel Jiménez Rey*
- *Música: Carlos Jiménez*
- *Guión y dirección: Diego Jiménez*

*Arte y sensibilidad para cambiar el cristal con el que miras tu vida*

*www.emocionartecoach.com*

*www.miticavivencial.es*

*Link: Video: <http://www.youtube.com/watch?v=0y9zJ5J2bWA>*

*Subido a internet: 07/03/2011 por Diego JM.*

## **CONFLICTO DE PARTIDA: FALTA DE RESPETO POR LA NATURALEZA**

Uno de los principales derechos de la humanidad es el de poder vivir en un entorno saludable, así como el de cuidarlo y respetarlo para que las futuras generaciones puedan disfrutar de las maravillas que la naturaleza puede ofrecer. Además, con esta actividad se trabaja transversalmente la importancia de la responsabilidad social donde todas y cada una de las personas tenemos la responsabilidad de cuidar el planeta en el que vivimos. Asimismo, a través de la reflexión, se intentará que el alumnado aprenda a generar un pensamiento crítico sobre el entorno y el mundo que nos rodea.

Es importante luchar por construir un mundo sostenible y justo a través de dos derechos esenciales como son la igualdad entre hombres y mujeres y la ecología, donde mujeres y hombres estamos llamados a participar en esta lucha en la que está en juego el futuro de la Humanidad y de la Tierra entera (Puleo, 2010).

### **1. Nombre: Meatrix**

**Finalidad:** que el alumnado comprenda que también forma parte de este planeta Tierra, y que, por ese simple, y complejo motivo al mismo tiempo, es responsable de respetarlo y de cuidarlo.

**Descripción:** realización de un Cine-Fórum.

#### **Objetivos:**

- Analizar la situación conflictiva entre el ser humano y la naturaleza.
- Delimitar con la población joven sobre el excesivo consumismo.
- Reflexionar sobre el cuidado del Planeta.
- Fomentar el pensamiento crítico acerca del mundo que nos rodea.

**Habilidad Social trabajada:** con esta actividad pretende trabajarse la habilidad “aprender a defender los propios derechos” incluida en el GRUPO IV de habilidades alternativas a la agresión, ya que necesitan comprender que vivir en un mundo saludable es un derecho que debemos hacer respetar.

**Técnica de mediación trabajada:** se trabajan los pasos de la resolución pacífica de conflictos.

**Parámetro de Educación para la Paz trabajado:** se trabajan parámetros como la solidaridad con el mundo y la justicia social de poder disfrutar de un entorno saludable.

**Técnica de dinamización de grupos trabajada:** el Cine Fórum: es una técnica que consiste en proyectar un video y realizar un coloquio del mismo. La pedagogía se apoya en la capacidad de mostrar con claridad una situación a través del lenguaje visual. Este lenguaje visual trae consigo una serie de ventajas como: el gran poder de captación de la atención; puede mostrar con mucho más realismo las situaciones; por su capacidad de impacto emocional, tiene poder de persuasión, y convicción, etc. En definitiva, nos permite promover un fuerte impacto emocional; informar de manera visual, condensada y rápida de una situación; y compartir enseñanzas sobre determinados problemas (Aguilar, 2009).

**Desarrollo:** la persona dinamizadora, después de informar sobre la finalidad de la actividad, introducirá la sesión con unas preguntas abiertas:

¿Os gusta el Planeta en el que vivís?; ¿Qué es lo que más os gusta de él?; ¿Normalmente vais de excursiones a la naturaleza?; ¿Qué os gusta más vivir en la ciudad o en el campo?; ¿Habitualmente cuidáis el entorno en el que vivís?; ¿Cómo lo hacéis?; ¿Os imagináis que las futuras generaciones no puedan disfrutar de las maravillas que ofrece la naturaleza?; ¿Creéis que podemos hacer algo para...

Después de esta primera toma de contacto se visualizará el video. Al finalizar el mismo se analizará el conflicto a través de la **técnica de dinamización de grupos**: “torbellino de ideas; el procedimiento se estructura en: descripción del problema; en pequeños grupos se presentan ideas; de las ideas presentadas se escogen tres y en gran grupo se recogen las ideas escogidas por cada grupo, se evalúan y se seleccionan las más útiles y factibles” (Garaigordobil, 2008, p.101-102)

DATOS DEL VIDEO:
<i>Título: “The meatrix”</i>
<i>Link: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=I5Kb3QkhxXc">https://www.youtube.com/watch?v=I5Kb3QkhxXc</a></i>
<i>Subido a internet: 21/08/2017 por nukevader.</i>

## **CONFLICTO DE PARTIDA: INDECISIÓN ACADÉMICA-PROFESIONAL**

Esta actividad se crea con el objetivo de facilitar a adolescentes y jóvenes que construyan sus proyectos académico-profesionales con autonomía y responsabilidad, siendo conscientes de las implicaciones que tiene este cometido en su inclusión social y laboral (Lucas y Carbonero, 2002, p. 123).

Se favorecerá que el alumnado adquiera un autoconocimiento realista y positivo, además de un conocimiento relevante y completo de las opciones formativas y profesionales a las que puede acceder; reflexionando sobre las oportunidades de futuro. Es una etapa esencial para realizar esta labor, puesto que, la adolescencia es un momento crucial en el que aparecen muchas dudas y en la que las decisiones que se tomen tendrán importantes consecuencias. Esto incluso, puede contribuir a reducir el abandono escolar precoz.

**Adaptación de la fuente:** *Construyendo la decisión vocacional* (Lucas y Carbonero, 2002).

**Finalidad:** que el alumnado adquiera un autoconocimiento realista y positivo y un conocimiento relevante y completo de las opciones formativas y profesionales a las que puede acceder y así planificar y comprometerse con una decisión autónoma y responsable.

**Descripción:** la actividad pretende que sea el propio alumnado quien investigue en torno al conflicto de qué diferentes alternativas y posibilidades de futuro tiene a su alcance, tanto académica como profesionalmente. Asimismo, esta actividad requiere mucha implicación personal, lo que contribuirá a fomentar un mayor compromiso y clarificación.

### **Objetivos:**

- Clarificar sus valores-objetivos, intereses y habilidades y su coherencia con las alternativas académicas y profesionales a las que acceder.
- Investigar sobre las opciones formativas y profesionales en tanto oportunidades, siguiendo unos criterios de decisión para conocer estas alternativas.
- Promover la igualdad de oportunidades.

**Habilidad Social trabajada:** con esta actividad se trabajan habilidades incluidas dentro del GRUPO V para hacer frente al estrés, como puede ser la habilidad para afrontar mensajes contradictorios y habilidades incluidas en el GRUPO VI, que hacen referencia a la planificación, donde toma especial relevancia la toma de iniciativas y de decisiones.

**Técnica de mediación trabajada:** el arte de hacer preguntas; clarificar y reflejar sentimientos desde la escucha empática; equilibrar el poder; resolver el estancamiento y reenmarcación de frases negativas (Lucas, 2011).

**Parámetro de Educación para la Paz trabajado:** se trabajan parámetros tan importantes como la igualdad de oportunidades que hagan justicia social para lograr que todo el alumnado tenga la oportunidad de elegir autónomamente sobre su futuro académico-profesional.

**Técnica de dinamización de grupos trabajada:** trabajo cooperativo, primero en pequeños grupos y después en gran grupo para que todas las personas aporten la pista que han seguido a un itinerario formativo-profesional.

**Desarrollo:** en primer lugar se dividirá la clase en varios grupos cooperativos. Dentro de cada grupo deberán responder a las siguientes preguntas se guiarán su reflexión (adaptación de la fuente: Lucas y Carbonero, 2002).

¿QUÉ VALORO Y CONSIDERO QUE MERECE LA PENA, CUÁLES SON MIS INTERESE Y HABILIDADES?	INVESTIGAMOS SOBRE OPCIONES FORMATIVAS Y PROFESIONALES: ¿QUÉ CONOZCO DE ESTAS OPCIONES?

Una vez que cada grupo tenga la información necesaria recogida, el alumnado elaborará unos paneles con cada itinerario, y los criterios de decisión para conocer esas opciones. Finalmente expondrán toda la información en los pasillos del centro para posibilitar la llegada de la misma a todo el alumnado.

**MODELOS DE LOS CUESTIONARIOS DE  
EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE  
APRENDIZAJE-SERVICIO.**

**6.1.2 Autoinforme del alumnado de Educación Secundaria (Evaluación procesual):**

PREGUNTAS:	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien
	Nada	Poco	Normal	Bastante	Mucho
	1	2	3	4	5
¿Te ha gustado la actividad?					
¿Cómo te has sentido durante la actividad?					
¿Crees que has aprendido?					
¿Creéis que estas actividades son útiles?					
¿Estás de acuerdo con que se realicen con más frecuencia?					
¿Te ha gustado cómo ha guiado la actividad la profesora?					

PREGUNTAS respecto a los materiales:					
	Nada	Poco	Normal	Bastante	Mucho
	1	2	3	4	5
¿Te han resultado comprensibles?					
¿Crees que la información que ofrecen es relevante?					
¿Crees que han sido suficientes?					
¿Crees que los materiales recogen la realidad de tu entorno próximo?					
¿Cómo crees que los materiales ofrecidos pueden influir en tu entorno más próximo?					

**6.1.3 Cuestionario sobre las competencias esenciales en un Programa de Aprendizaje-Servicio (Evaluación final):**

COMPETENCIAS	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS MATERIALES				
	1	2	3	4	5
Competencias personales: hacen referencia a las habilidades y destrezas que se muestran hacia las actividades y situaciones que se generan.	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
Competencias interpersonales: hacen referencia a las destrezas que utilizamos para relacionarnos con las demás personas.					
Competencias para el pensamiento crítico: hacen referencia a las capacidades orientadas hacia la búsqueda del conocimiento a través de la curiosidad, el contraste de información, etc.					
Competencias para la realización de proyectos: hacen referencia a las capacidades necesarias para poder afrontar trabajos.					
Competencias para la ciudadanía y transformación social: hacen referencia a las habilidades que fomentan la mejora de la sociedad.					
Competencias vocacionales: hacen referencia a aquellas habilidades necesarias para el desarrollo profesional y la toma de conciencia que supone el mundo laboral.					

COMPETENCIAS	GRADO DE ADQUISICIÓN POR PARTE DEL ALUMNADO				
	1 Nada	2 Poco	3 Algo	4 Bastante	5 Mucho
Competencias personales: hacen referencia a las habilidades y destrezas que se muestran hacia las actividades y situaciones que se generan.					
Competencias interpersonales: hacen referencia a las destrezas que utilizamos para relacionarnos con las demás personas.					
Competencias para el pensamiento crítico: hacen referencia a las capacidades orientadas hacia la búsqueda del conocimiento a través de la curiosidad, el contraste de información, etc.					
Competencias para la realización de proyectos: hacen referencia a las capacidades necesarias para poder afrontar trabajos.					
Competencias para la ciudadanía y transformación social: hacen referencia a las habilidades que fomentan la mejora de la sociedad.					
Competencias vocacionales: hacen referencia a aquellas habilidades necesarias para el desarrollo profesional y la toma de conciencia que supone el mundo laboral.					

6.1.5 Autoinforme personal (Evaluación final) (adaptación de Lucas, 2012):

1. ¿En qué medida de ha servido para clarificar y poner en marcha competencias básicas del Grado de Educación Social?
2. ¿A nivel personal qué me ha aportado?
3. ¿Me ha motivado a buscar formas de participación en mi entorno?, ¿Cuáles?:
4. ¿He trabajado materiales educativos?
5. ¿Ha existido equilibrio entre teoría y práctica?
6. ¿El proceso ha respondido a mis expectativas?

**6.1.5 Cuestionario de aprendizaje y satisfacción por parte de los agentes colaboradores en el Programa (adaptación de Lucas, 2012) (Evaluación final):**

Para la elaboración del trabajo, los agentes colaboradores habéis sido una parte esencial del mismo. Se requiere conocer vuestro grado de satisfacción respecto al trabajo realizado y el impacto social que puede tener este Programa. Por ello, se propone el siguiente cuestionario.

1. ¿Consideras que la coordinación, compromiso y relación de confianza entre las entidades ha sido adecuada? Argumenta la respuesta.
  
2. ¿Cuál es el grado de satisfacción final respecto al resultado del proyecto?
  
3. Respecto a los materiales educativos elaborados:

Cuestiones	1 Nada	2 Poco	3 Bastante	4 Mucho
¿Consideras que los materiales educativos elaborados se adecúan en la realidad de tu entorno próximo?				
¿Los contenidos están adaptados a las necesidades de las personas destinatarias?				
¿Cumplen con los objetivos establecidos?				
¿Consideras que los materiales educativos son funcionales?				
¿La estructura es adecuada?				
¿Consideras que son suficientes?				
¿Valorarías positivamente el grado de originalidad de los mismos?				
Grado de competencias logradas por el programa:				

Competencias personales (autoconocimiento realista y positivo, esfuerzo, tolerancia, eficacia personal...).				
Competencias interpersonales (capacidad de comunicación, empatía, sentimiento de pertenecía al grupo...).				
Competencias de pensamiento crítico (curiosidad, motivación, reflexión, potenciación de la imaginación...).				
Competencias para la ciudadanía y transformación social (adquisición de responsabilidades, compromisos con la comunidad, conciencia de justicia e igualdad...).				
Competencias vocacionales.				

¿Recomendarías la puesta en marcha de las actividades en otro tipo de contextos?; ¿por qué?

A nivel general, ¿la experiencia ha sido enriquecedora?

Observaciones...