



---

**Universidad de Valladolid**

**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ETAPA DE EDUCACIÓN SECUNDARIA. LA MEDIACIÓN**

---

**Máster en Formación e Intervención Sociocomunitaria**

Facultad de Educación de Palencia. UVA

Autora: Leticia Martínez Zabala

Tutor: Jaime de la Calle Valverde

10 de junio de 2024

## RESUMEN

En las últimas décadas, fomentar la convivencia escolar armoniosa se ha convertido en un desafío primordial en el ámbito educativo. Este reto exige el cultivo de una cultura de paz a través de iniciativas de intervención como programas de mediación escolar. Estos programas permiten a los miembros de la comunidad educativa resolver conflictos de manera pacífica y constructiva, al tiempo que inculcan valores y habilidades clave que sustentan una cultura de paz, incluido el diálogo, la solidaridad, el respeto y la justicia. Este trabajo profundiza en el fenómeno de la mediación escolar y su impacto en la cultura escolar. Además, se crea un programa diseñado para estudiantes de secundaria para abordar y prevenir conflictos a través de la mediación escolar.

En resumen, este Trabajo Fin de Máster tiene como objetivo principal comprender los conflictos entre alumnos en un centro de secundaria y diseñar e implementar un programa de mediación escolar para resolver estos conflictos. Los resultados de este estudio pueden ser útiles para mejorar la convivencia escolar y el bienestar de los alumnos.

**Palabras Clave:** aprendizaje, bienestar, coexistencia pacífica, conflicto escolar, comunicación, educación secundaria, eficacia, empatía, intervención, mediación escolar, resolución de conflictos, respeto, trabajo en equipo prevención.

## **ABSTRACT**

In recent decades, fostering harmonious school coexistence has emerged as a paramount challenge in the educational landscape. This endeavor calls for the cultivation of a culture of peace through intervention initiatives such as school mediation programs. These programs empower members of the educational community to resolve conflicts peacefully and constructively, while instilling key values and skills that underpin a culture of peace, including dialogue, solidarity, respect, and justice. This work delves into the phenomenon of school mediation and its impact on school culture. Additionally, it outlines a program designed for secondary school students to address and prevent conflicts through school mediation.

**Keywords:** Peaceful coexistence, school conflict, communication, secondary education, effectiveness, empathy, intervention, school mediation, conflict resolution, respect, teamwork, prevention, learning, well-being.

Agradecimientos:

*En primer lugar, quiero expresar mi más profunda gratitud a mi **marido**, por su apoyo incondicional durante todo este proceso. Gracias por comprender mis locuras estudiantiles y por animarme a perseguir mis sueños profesionales. Sé que muchas veces he estado ausente debido a mis estudios, y te agradezco enormemente por haberte hecho cargo de todo lo que yo he dejado por hacer en casa. Eres mi pilar fundamental y te quiero mucho.*

*A mi pequeña **Valeria**, quiero pedirte perdón por todas las horas de juego que me perdí mientras seguía mis sueños. Espero que comprendas que lo he hecho por nuestro futuro y por poder ser un ejemplo a seguir para ti. Quiero que sepas que eres mi mayor motivación y que siempre lucharé por darte lo mejor.*

*A mi hermana **Mónica**, gracias por tu apoyo y ayuda constante en este mundo educativo. Tus consejos y palabras de aliento han sido invaluable para mí. Eres una persona admirable y me siento muy afortunada de tenerte a mi lado.*

*A mi **madre**, gracias por todo lo que haces por mí. Gracias por encargarte de todo lo que yo he dejado por hacer en casa y por tu apoyo incondicional en todos los aspectos de mi vida. Eres una mujer increíble y te quiero con todo mi corazón.*

*A mis compañeros de trabajo, **Patricia Rodríguez Martínez**, quiero agradecerte por tu paciencia y por haberme ayudado en este proceso y en mis cambios educativos. Has sido testigo de mis alegrías, frustraciones y desvelos, y en cada momento has estado ahí para ofrecerme un abrazo, un consejo o simplemente una palabra de aliento. Gracias por crear un ambiente de trabajo tan cálido y humano, donde he podido aprender, crecer y sentirme parte de un equipo.*

*A **David Caramés Cortina**, mi profesor particular, gracias por haberme dado tu punto de vista sobre este proyecto y por ayudarme a mejorarlo. Tus conocimientos y experiencia han sido de gran valor para mí. ¡Te debo muchas cervezas, lo sé!*

*Finalmente, quiero agradecer a la **dirección** del centro CIFP Sectores Industrial y Servicios - **La Laboral** de Gijón por su apoyo y colaboración durante todo este proceso. Siempre han estado dispuestos a ayudarme y a facilitarme el camino.*

*A todos ellos, les expreso mi más sincero agradecimiento por su apoyo, comprensión y colaboración. Este trabajo no habría sido posible sin ustedes.*

*Además de los agradecimientos personales, también me gustaría incluir un agradecimiento general a **tod@s** los **profesionales** que han colaborado en este trabajo, compartiendo su tiempo, conocimientos y experiencias. Su invaluable aporte ha sido fundamental para comprender las necesidades, ventajas, desafíos y soluciones relacionados con los programas de mediación en el ámbito educativo.*

*En definitiva, este proceso de investigación ha sido un viaje enriquecedor que ha permitido recopilar **información valiosa** de diversas fuentes, sentando las bases para un análisis profundo y una propuesta de mejora en la implementación de programas de mediación en los centros educativos.*

**ÍNDICE**

1. INTRODUCCIÓN .....	6
2. JUSTIFICACIÓN .....	7
3. MARCO TEÓRICO .....	8
3.1. El conflicto.....	8
3.2. El conflicto en el ámbito escolar .....	9
3.3. Tipos de conflicto en un centro escolar .....	11
3.4. Causas de los conflictos en el contexto escolar.....	13
3.5. Formas de afrontar el conflicto .....	15
3.6. Modelos de resolución de conflictos en el contexto escolar .....	16
3.7. La mediación .....	17
3.8. La mediación en el contexto escolar. ....	18
3.9. El proceso de la mediación .....	18
3.10. Conflictos mediables.....	19
3.11. Tipos de programas de mediación escolar .....	19
4. MARCO CONTEXTUAL.....	20
4.1. La ubicación del Centro.....	21
4.2. Historia del centro .....	21
4.3. Características del Centro .....	21
4.4. Destinatarios.....	22
5. NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA DE MEDIACIÓN ESCOLAR.....	22
6. OBJETIVOS.....	23
7. DISEÑO METODOLÓGICO .....	24
7.1. Metodología de la investigación.....	24
7.2. Técnicas e instrumentos de investigación .....	24
7.3. Análisis de las preguntas.....	25
7.4. Metodología, técnicas e instrumentos de la intervención .....	32
8. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN: “UN VIAJE POR LO PACÍFICO” .....	34
8.1. Presentación de la propuesta .....	34
8.2. Descripción dinámica del programa .....	34
8.3. Actividades.....	36
8.4. Recursos materiales y personales.....	42
8.5. Evaluación.....	42
8.6. Implementación.....	43
9. CONCLUSIONES.....	44
10. BIBLIOGRAFÍA.....	45
11. ANEXOS .....	48

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo Fin de Máster (TFM) se enmarca en el Máster en Formación e Intervención Sociocomunitaria de la Facultad de Ciencias de la Educación de Palencia, Universidad de Valladolid (UVA).

La idea principal del Trabajo Fin de Máster gira en torno a comprender los conflictos que surgen entre los alumnos de secundaria. ¿Y qué hacemos con esa comprensión? ¡Pues diseñamos e implementamos un programa de mediación escolar!

El trabajo se desarrolla a través de una **investigación** exhaustiva que abarca:

- Análisis de la situación actual de los conflictos en la educación secundaria.
- Revisión de experiencias de mediación escolar en diferentes centros educativos.
- Evaluación de la eficacia de la mediación en la resolución de conflictos.

Además, se diseña e implementa un programa de mediación escolar en un centro educativo de educación secundaria, con el objetivo de:

- Formar a un grupo de alumnos como mediadores escolares.
- Aplicar la mediación en casos reales de conflicto entre alumnos.

Los resultados del TFM avalan la importancia del trabajo en equipo y la eficacia de la mediación como herramienta para la resolución de conflictos en la educación secundaria. Se concluye que la mediación puede contribuir a mejorar la convivencia escolar, fomentar la comunicación y el respeto entre los alumnos, y desarrollar habilidades sociales y emocionales esenciales para su futuro personal y profesional.

Tras la introducción, el trabajo se estructura en los siguientes apartados bien diferenciados:

1. **Justificación:** Se argumenta la importancia de la resolución de conflictos en la etapa de la educación secundaria. Se presenta la mediación como alternativa a la violencia y se detallan sus beneficios para el alumnado, el profesorado y el centro educativo.

2. **Marco teórico:** en este apartado se sumerge en los dos pilares teóricos que sustentan este trabajo: la resolución de conflictos y la mediación escolar. En la primera parte se exploran las diferentes definiciones y perspectivas sobre el conflicto, se analizan las diversas maneras de abordar un conflicto, se clasifican los distintos tipos de conflictos que pueden surgir, se revisan las diferentes escuelas de pensamiento que explican el origen y la naturaleza del conflicto y se examinan los métodos específicos para resolver conflictos en el ámbito educativo. En cuanto a la segunda parte, se define la mediación escolar, se exploran los principios que sustentan la mediación escolar y sus objetivos específicos, se analizan los componentes clave del proceso de mediación, se describe el rol de cada participante en la mediación, incluyendo mediadores, alumnos en conflicto y otros actores relevantes, se resaltan los valores que se promueven a través de la mediación escolar y se ofrecen pautas para implementar un programa de mediación escolar efectivo.

3. **Marco contextual:** Describe el contexto en el que se desarrolla la investigación.

4. **Normativa vigente:** En este punto se examina la normativa vigente en materia de educación y que sirve de contexto legislativo a las actuaciones en materia de mediación escolar.

5. **Objetivos:** Los objetivos del trabajo se dividen en dos tipos: objetivos de la investigación y objetivos de la intervención, y a su vez en sus respectivos objetivos específicos.

6. **Diseño metodológico:** Se describe el diseño de la investigación y además se detallan las técnicas de investigación utilizadas (revisión bibliográfica, cuestionarios y observación participante), así como los instrumentos de investigación (cuestionarios).

7. **Intervención:** Se describe el programa de mediación escolar diseñado, incluyendo las actividades que se llevarán a cabo.

8. **Conclusiones:** Se presenta el análisis de los datos recogidos en la investigación, incluyendo la evaluación de la eficacia del programa de mediación escolar, y se sintetizan las ideas principales

del TFM y se destaca su aportación al conocimiento sobre la resolución de conflictos en la educación secundaria.

9. **Bibliografía:** Se lista la relación de las fuentes documentales utilizadas en el TFM.

10. **Anexos:** Se incluyen los instrumentos de investigación utilizados y material complementario.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Según el psicólogo William Glasser en su libro "Teoría del Control" (1981), vivir en armonía sin conflictos es uno de los objetivos fundamentales en nuestras relaciones con los demás.

Nuestras interacciones diarias nos llevan a establecer vínculos con una variedad de personas, cada una con sus propias perspectivas y opiniones sobre las cosas. Esta multiplicidad de visiones, si bien enriquece nuestro entorno, puede generar desacuerdos y situaciones conflictivas.

Los conflictos, cuando no se gestionan de manera adecuada, pueden tener un impacto negativo en nuestro desarrollo personal, afectando a todos los aspectos de nuestra vida. Sentimientos como la frustración, el malestar y la desmotivación pueden surgir cuando nos vemos envueltos en una situación en la que se impone la visión de una sola parte, sin considerar las necesidades y opiniones del resto (p.12).

Para evitar estos escenarios negativos y fomentar un entorno armonioso, Glasser propone cultivar una cultura de diálogo y escucha activa. El diálogo nos permite expresar nuestras ideas y escuchar con atención las de los demás, buscando puntos en común y posibles soluciones que satisfagan a todas las partes. La escucha activa, por su parte, implica prestar atención no solo a las palabras, sino también a las emociones y sentimientos que se transmiten, creando un espacio de empatía y comprensión mutua.

Es importante reconocer, como menciona Glasser, que la verdad y la razón no son conceptos absolutos, sino que dependen en gran medida de la perspectiva individual. En lugar de aferrarnos a nuestras opiniones como únicas e indiscutibles, debemos estar abiertos a exponerlas con claridad y, al mismo tiempo, dispuestos a comprender y respetar las razones y puntos de vista de los demás.

Abordar los conflictos de manera madura y constructiva implica un proceso de comunicación efectiva, empatía y búsqueda de soluciones consensuadas. Al reconocer la diversidad de perspectivas y fomentar el diálogo respetuoso, podemos transformar los desacuerdos en oportunidades para el crecimiento personal y el fortalecimiento de nuestras relaciones.

En definitiva, la búsqueda de la armonía en nuestras relaciones interpersonales no solo nos permite disfrutar de un entorno más agradable y pacífico, sino que también contribuye a nuestro bienestar individual y al desarrollo de habilidades esenciales para la vida en sociedad. Como afirma Glasser, "la mejor manera de evitar conflictos es enfocarse en lo que queremos y encontrar formas de lograrlo que sean mutuamente satisfactorias para todos los involucrados"(p.15).

Aplicada esta reflexión al ámbito escolar (o educativo), la generación de entornos armoniosos debería formar parte de las exigencias básicas de los proyectos educativos, especialmente si sabemos que son escenarios de numerosos conflictos de diferente naturaleza entre actores también dispares.

La principal misión de la educación es preparar a los estudiantes para que puedan participar activamente en la sociedad y contribuir a su mejora. Esto va más allá de simplemente enseñar los contenidos establecidos en el currículo, ya que implica formar a los estudiantes para que adquieran habilidades que les permitan enfrentar los desafíos que se les presenten, incluida la resolución de conflictos, una competencia básica transversal en el currículo.

En la sociedad actual, donde los avances tecnológicos y los medios de comunicación tienen un papel significativo, la presencia de conflictos es inevitable y puede afectar negativamente a las relaciones interpersonales y al ambiente educativo en las escuelas. La violencia, tanto en los

medios como en la vida cotidiana, influye en la forma en que los jóvenes se comportan y se relacionan entre sí, lo que a su vez puede generar problemas de convivencia en los centros educativos.

«En esta línea, cada vez tienen lugar más situaciones de conflictividad en las aulas (problemas de convivencia, agresividad, conductas inadaptadas, escasa tolerancia a la frustración, falta de habilidades sociales...). El fracaso escolar, el absentismo, el bullying, el riesgo de exclusión social, el uso y abuso de sustancias y de las nuevas tecnologías, son conflictos que muestran una alta incidencia en nuestros centros educativos» (Cuesta Gómez et al., 2017: 147).

Ante esta realidad, es fundamental que la educación del siglo XXI aborde de manera efectiva la gestión y resolución pacífica de conflictos. Esto no solo implica resolver conflictos cuando surgen, sino también crear un ambiente escolar que fomente la convivencia pacífica y el respeto mutuo. Es necesario reconocer que el conflicto es parte natural de las relaciones humanas y que su manejo adecuado puede ser una oportunidad para el crecimiento personal y el cambio positivo (Isabel Fernández, 2009).

Al mismo tiempo, en los últimos años, la sociedad ha experimentado cambios significativos que han afectado la dinámica familiar y, por ende, el papel de la escuela en la educación de los jóvenes. Con el acelerado ritmo de vida actual, los padres tienen menos tiempo para dedicar a la crianza y educación de sus hijos, lo que ha llevado a que la escuela asuma un papel más relevante en la socialización y formación de los estudiantes.

Esta situación ha generado un cambio en la percepción de la escuela, que ahora se considera como una institución fundamental para inculcar valores y normas de convivencia, roles que antes correspondían principalmente a la familia. Además, muchos jóvenes están expuestos a la violencia de diferentes formas, ya sea a través de los medios de comunicación, los videojuegos, su entorno social o incluso en su propio hogar.

Como resultado, algunos estudiantes han desarrollado actitudes y comportamientos basados en la falta de valores y en la intolerancia hacia los demás. Esta situación plantea un desafío importante para la educación, ya que la escuela debe abordar no solo el aspecto académico, sino también el desarrollo social y emocional de los estudiantes en un entorno cada vez más complejo y cambiante (Binaburo y Muñoz, 2007).

La mediación escolar se presenta como una alternativa valiosa para resolver y gestionar conflictos en el ámbito educativo. Este enfoque implica la intervención de una tercera parte neutral que facilite la comunicación y el entendimiento entre las partes en conflicto, promoviendo así la empatía y el respeto mutuo. La mediación no solo resuelve conflictos específicos, sino que también promueve un clima escolar cooperativo y armonioso, y ayuda a los estudiantes a desarrollar habilidades para resolver conflictos de manera pacífica en el futuro (Isabel Fernández, 2009).

### **3. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1. El conflicto**

Conflicto, tal como lo define el Diccionario de la Real Academia Española, proviene de la palabra latina "conflictus", que significa la parte más intensa de una batalla. Abarca antagonismo, lucha, oposición y combate. También se refiere a angustia emocional, dificultades, una situación extrema con una resolución desafiante e involucra posiciones opuestas e intereses en conflicto.

El conflicto es una situación inevitable en la vida humana, presente en todos los ámbitos sociales, incluyendo el contexto educativo. Diversos autores han abordado el concepto de

conflicto desde distintas perspectivas, ofreciendo definiciones y análisis que enriquecen su comprensión.

- "El conflicto es un desacuerdo que surge entre dos o más personas a partir de opiniones o actitudes que consideran divergentes y que amenazan sus intereses, recursos o valores" (Binaburo y Muñoz, 2007):
- Según Vasco, C. E. (2012), en su obra "*Mediación escolar: Un enfoque socioeducativo para la resolución de conflictos*", define el conflicto como "una situación social en la que dos o más partes perciben que sus intereses, necesidades o deseos son incompatibles, lo que genera oposición o antagonismo entre ellas".
- Como afirma Lewicki, R. J., & Barry, B. E. (2015), en su libro "*Negotiation: Readings, principles, and cases*", definen el conflicto como "una situación en la que dos o más partes perciben que sus intereses son incompatibles o que sus acciones interfieren con la consecución de sus objetivos".

Así pues, en términos generales, el concepto de conflicto se entiende como: [...] << una situación inevitable en la vida humana, presente en todos los ámbitos sociales, incluyendo el contexto educativo. Se define como una situación en la que dos o más partes perciben que sus intereses, necesidades o deseos son incompatibles, lo que genera oposición, tensión o confrontación>> (Aguilar, 2018; Vasco, 2012).

En esta línea, y trasladado al contexto escolar, de esta definición se desprenden dos características fundamentales:

### **1. Incompatibilidad de Intereses, Necesidades o Deseos:**

En el centro de todo conflicto se encuentra una incompatibilidad percibida entre los intereses, necesidades o deseos de dos o más partes. Esta incompatibilidad puede surgir de una variedad de factores, como diferencias de opiniones, valores, objetivos o recursos. Cuando estas incompatibilidades se perciben como significativas y amenazantes, pueden desencadenar comportamientos conflictivos (Aguilar, 2018).

### **2. Oposición, Tensión o Confrontación:**

El conflicto no implica simplemente un reconocimiento pasivo de intereses incompatibles; se manifiesta activamente en forma de oposición, tensión o confrontación. Esto puede variar desde expresiones sutiles de desacuerdo o malestar hasta actos abiertos de agresión u hostilidad. La intensidad y naturaleza del comportamiento conflictivo dependerá de varios factores, incluida la gravedad de la incompatibilidad percibida, los estados emocionales de las partes involucradas y el contexto en el que se desarrolla el conflicto (Aguilar, 2018)

Estas dos características están estrechamente entrelazadas y se refuerzan mutuamente. La incompatibilidad de intereses, necesidades o deseos prepara el escenario para el conflicto, mientras que la oposición, tensión o confrontación que sigue sirve para resaltar y exacerbar aún más las incompatibilidades subyacentes. Comprender estas características fundamentales es crucial para prevenir, gestionar y resolver conflictos de forma eficaz.

Es importante señalar que el conflicto no es inherentemente negativo. Si bien ciertamente puede conducir a resultados destructivos, también puede servir como una oportunidad para el crecimiento, la comprensión y el cambio positivo. Cuando se abordan de manera constructiva, los conflictos pueden proporcionar una plataforma para la comunicación abierta, la resolución creativa de problemas y el fortalecimiento de las relaciones.

## **3.2. El conflicto en el ámbito escolar**

En el contexto de la educación, los conflictos son particularmente comunes y pueden tener un impacto significativo en el entorno de aprendizaje. Es esencial que los educadores

desarrollen estrategias efectivas para abordar los conflictos de una manera que promueva resultados positivos para todas las partes involucradas. Esto puede implicar implementar programas de resolución de conflictos, fomentar un clima escolar de apoyo y brindar capacitación a los maestros y al personal sobre cómo manejar los conflictos de manera efectiva.

Ortega (2000) define el conflicto como "*aquel que nace de la confluencia de intereses o de la intersección de dos posiciones frente a una necesidad, una situación, un objeto o una intención*" (p. 41). Este marco conceptual destaca que el conflicto se origina a partir de la oposición entre dos o más partes.

Con base a la definición dada por Ortega (2000), podemos identificar varias características clave del conflicto:

1. Fenómeno social de intereses opuestos: El conflicto surge cuando individuos o grupos tienen intereses u objetivos incompatibles.
2. Insatisfacción de las necesidades humanas básicas: los conflictos subyacentes a menudo surgen de necesidades humanas básicas insatisfechas o insatisfechas, como la seguridad, la pertenencia o la autoestima.
3. Causas multifacéticas: los conflictos rara vez tienen una causa única; a menudo son el resultado de una compleja interacción de factores, incluidas diferencias individuales, dinámicas sociales y condiciones ambientales.
4. Importancia educativa y basada en valores: los conflictos pueden servir como valiosas oportunidades de aprendizaje, impulsando a las personas a examinar sus valores, creencias y perspectivas.
5. Naturaleza dialéctica: los conflictos pueden impulsar cambios positivos y progreso al fomentar el diálogo, cuestionar suposiciones y estimular nuevas soluciones.
6. No es sinónimo de violencia: la violencia no es un elemento inherente al conflicto; puede surgir como consecuencia desafortunada de conflictos no resueltos o mal gestionados.

Con una comprensión clara del conflicto, ahora podemos explorar la pregunta: ¿cuándo estamos en presencia de un conflicto escolar? ¿Y qué factores contribuyen a su manifestación?

Los conflictos escolares pueden manifestarse de diversas formas, entre ellas:

- Desacuerdos verbales: Argumentos, disputas o ataques verbales entre estudiantes, maestros u otro personal escolar.
- Altercados físicos: empujones, empujones, peleas u otras formas de agresión física entre individuos o grupos.
- Exclusión social o bullying: Acciones deliberadas encaminadas a aislar, intimidar o dañar a otros, tanto física como emocionalmente.
- Conflictos académicos: desacuerdos o disputas relacionadas con el trabajo escolar, las calificaciones o las expectativas académicas.

Los factores que contribuyen a los conflictos escolares incluyen:

- Comunicación y comprensión limitadas: la comunicación ineficaz puede provocar malentendidos, interpretaciones erróneas y conflictos no resueltos.
- Competencia por recursos o reconocimiento: los recursos escasos, como atención, aprobación u oportunidades limitadas, pueden alimentar conflictos entre individuos o grupos.
- Diferencias de valores, creencias o antecedentes: las diferencias culturales, sociales o personales pueden crear fricciones y generar conflictos si no se abordan con sensibilidad.
- Mecanismos de afrontamiento poco saludables: cuando las personas carecen de habilidades de afrontamiento eficaces, pueden recurrir al conflicto como forma de expresar emociones o afrontar el estrés.

- Mecanismos inadecuados de resolución de conflictos: la ausencia de procedimientos claros y eficaces para abordar los conflictos puede exacerbar las tensiones y prolongarlos.

Al comprender las características fundamentales del conflicto y su impacto potencial en el entorno educativo, los educadores pueden desempeñar un papel proactivo en la creación de un entorno de aprendizaje más armonioso y productivo para todos los estudiantes.

### 3.3. Tipos de conflicto en un centro escolar

Entre los diferentes tipos de conflictos podemos encontrar conflictos entre alumnos, entre familia-escuela y entre el profesorado. Sin embargo, en este apartado nos ocuparemos de los conflictos que, con mayor frecuencia, se producen entre estudiantes.

#### 3.3.1. Ausentismo escolar

El ausentismo escolar es un problema frecuente que afecta a las instituciones educativas, que está estrechamente relacionado con el fracaso académico y las tasas de abandono. Como señalan Serrano e Iborra (2005), el ausentismo representa un proceso gradual de desconexión, tanto física como emocionalmente, desde el entorno académico. Este fenómeno se manifiesta a través de indicadores cuantificables como las ausencias frecuentes e indicadores cualitativos como el desinterés, comportamiento perturbador, exposición a la violencia, acoso, y últimamente, una completa separación de la comunidad escolar. Las repercusiones del ausentismo se extienden mucho más allá del aula, impactando negativamente en lo personal, social, profesional, y desarrollo cultural de los estudiantes ausentes.

#### 3.3.2. La interrupción del aula

La interrupción del aula es una fuente importante de angustia y preocupación para los educadores. Se refiere a situaciones que impiden el flujo normal de instrucción. El comportamiento disruptivo surge de las acciones de los estudiantes que obstaculizan la capacidad del maestro para conducir la lección y desvían la atención de la clase (Serrano e Iborra 2005).

A menudo tiene sus raíces en factores personales, familiares, o problemas sociales. El comportamiento disruptivo se manifiesta de diversas formas, incluyendo hablar excesivamente, interrupciones frecuentes, y ruido innecesario.

Fernández (2001) describe las características clave de la disrupción:

- Conductas inapropiadas en el aula.
- Una desconexión entre los objetivos de instrucción del maestro y la comprensión de los estudiantes.
- Obstrucción del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Potencial escalada hacia problemas académicos.
- La mala interpretación como cuestión disciplinaria.
- Fomentar una atmósfera tensa con relaciones interpersonales tensas.
- Mayor riesgo de maltrato entre pares.
- Desconexión emocional entre profesores y alumnos.

#### 3.3.3. Indisciplina

La indisciplina es una acción recurrente en las aulas, contrasta con la disciplina, una herramienta educativa que cultiva actitudes y valores positivos. Como afirman Serrano e Iborra (2005), la disciplina inculca en los estudiantes la capacidad de adherirse a reglas y normas, un proceso que requiere un esfuerzo constante a lo largo de su recorrido educativo. Indisciplina, tal como lo definen Serrano e Iborra (2005), comprende el incumplimiento de

las normas escolares, reflejando una adaptación inadecuada a las normas de convivencia. Abordar la indisciplina requiere un enfoque holístico que considere factores como el manejo del aula, metodologías de enseñanza, figuras de autoridad, y el entorno familiar. Ejemplos comunes de indisciplina en las aulas de educación primaria incluyen la apatía, desobediencia, violaciones de reglas, enfrentamientos entre profesores y alumnos, y expresiones verbales o gestuales desafiantes.

### **3.3.4. Problemas de conducta**

---

Cuando hablamos de problemas de conducta nos referimos a unos comportamientos que dificultan la adaptación exitosa de un estudiante a las normas escolares. Pueden clasificarse como observables (interrupciones, agresión) o no observable (pasividad, mutismo selectivo, inhibición social). Serrano e Iborra (2005) distinguen además entre conductas problemáticas normales y anormales. Los comportamientos problemáticos normales, surgen naturalmente durante el proceso de desarrollo de un estudiante y pueden manifestarse de manera disruptiva, en esos casos los educadores deben guiar a los estudiantes hacia comportamientos apropiados y adaptativos. Y los comportamientos problemáticos anormales, se desvían del desarrollo típico, alterando el funcionamiento del estudiante en diversas áreas. Según Serrano e Iborra (2005), un comportamiento problemático anormal se caracteriza por su frecuencia, persistencia, impacto negativo en el individuo, y efectos perjudiciales para la familia, escuela, y entornos sociales.

### **3.3.5. Violencia escolar**

---

Atendiendo a Sanmartín et al. (2011), esta es “la acción u omisión intencionada que ocurre en la escuela, alrededores o actividades extraescolares, y que daña o puede dañar a terceros” (p.164). Si bien la mayoría de los casos de violencia escolar involucran a un solo agresor y víctima. Es crucial distinguir entre violencia escolar y acoso escolar. Este último caracterizado por repetidos actos intencionales de agresión. Además, el acoso implica un claro desequilibrio de poder entre la víctima y el agresor. Las consecuencias del acoso suelen incluir el aislamiento social y la exclusión de la víctima, tal y como apunta Serrano (2006).

Existen diversas formas de agresión se manifiestan en distintos ámbitos, como, por ejemplo:

- Agresión física: se presenta mediante empujones, golpes, patadas, entre otros, siendo común entre niños de primaria como recurso para resolver conflictos.
- Agresión verbal: esta forma es la más frecuente e implica insultos, amenazas, burlas, y otros actos humillantes.
- Agresión social: busca aislar o desacreditar al otro individuo.

Estos tipos de violencia comparten un elemento clave: la violencia psicológica, dirigida a infundir miedo en la víctima.

Según Melero (1999) como se citó en Veiga (2011), existen también comportamientos conflictivos adicionales, como hacer trampas en exámenes, ausentarse de la escuela, plagiar trabajos, mentir, y discriminar por motivos raciales, religiosos o políticos.

La sociedad y las escuelas se vuelven cada vez más multiculturales con la presencia de niños de diversas nacionalidades y culturas. Esto puede dar lugar a manifestaciones de intolerancia como el racismo o la xenofobia, basadas en el color de piel, país de origen, cultura o creencias. A menudo, son los padres quienes influyen en estas actitudes antisociales de los niños.

La resolución de la conflictividad en las escuelas requiere la intervención de toda la sociedad y la institución educativa. Aunque la escuela es el principal entorno para abordar y

modificar estas actitudes destructivas que afectan el ambiente escolar, sin el apoyo de la sociedad o la familia, esta tarea se vuelve bastante difícil.

### 3.4. Causas de los conflictos en el contexto escolar

Como mencionamos anteriormente, los centros educativos enfrentan una variedad de conflictos, y para abordarlos de manera efectiva, es crucial comprender sus raíces.

Según Melero (1999) como se citó en Veiga (2011) la principal causa subyacente de estos conflictos radica en la dificultad de adaptación de los estudiantes a los rápidos cambios de la sociedad, a la constante evolución a la que todos nos enfrentamos a diario. Siguiendo a esta misma autora podemos diferenciar las causas de estos conflictos en:

**Cambios en la estructura familiar:** Estos cambios incluyen transformaciones en la estructura familiar, impulsadas tanto por modificaciones en la educación, la flexibilidad en las relaciones familiares y las actitudes de los padres y madres contemporáneos, como por la multiplicidad de modelos familiares emergentes. Entre estos cambios se observa un aumento en el número de divorcios, familias sin hijos, familias con menos hijos, el crecimiento de familias monoparentales, el incremento de parejas de hecho y hogares unipersonales.

Es importante tener presente que la familia constituye el primer y más influyente colectivo en la formación de la personalidad. Por consiguiente, los conflictos familiares tienen un impacto fundamental en el desarrollo de los niños y niñas.

**Mestizaje cultural:** El fenómeno del mestizaje cultural, resultado del crecimiento multicultural en nuestra sociedad, genera una considerable cantidad de conflictos personales y sociales. Estos surgen debido a las diversas perspectivas sobre la vida y las interacciones sociales, tales como:

- La presencia de prejuicios hacia grupos culturales diferentes (estereotipos).
- Problemas de comunicación cuando no se comparte el mismo idioma o cuando no se comprenden los valores, actitudes y costumbres de otras culturas.
- La desigualdad en el poder, que puede dar lugar a comportamientos dominantes por parte de algunos y a la exclusión de otros.

Por lo tanto, para mitigar esta fuente de conflictos, la educación debe ser inclusiva y dedicarse a fomentar relaciones interculturales positivas. Nos referimos a esto como "educación intercultural". La convivencia en el aula con personas de distintas nacionalidades, razas o religiones resulta en una experiencia enriquecedora para todos, ya que promueve el entendimiento de otras culturas, el respeto mutuo y el intercambio de ideas, lo cual tiene un impacto muy positivo en el desarrollo tanto intelectual como emocional.

**Revolución tecnológica:** La llegada del mundo digital a nuestras vidas ha provocado una auténtica revolución en varios ámbitos: a nivel personal, ha generado un aumento en el conocimiento; en lo social, ha impulsado la interacción entre personas; y en el ámbito escolar, ha aumentado las expectativas sobre los profesionales de la educación, quienes ahora deben competir con otras fuentes de aprendizaje y conocimiento.

Es importante tener en cuenta que esta revolución tecnológica ha llevado consigo un uso compulsivo por parte de niños y adolescentes de las nuevas tecnologías, como los dispositivos móviles, internet, videojuegos con contenido violento, chats, entre otros. Esto ha obstaculizado las relaciones personales y familiares, debido a la falta de habilidades sociales, el fomento del individualismo, el malestar personal, el desequilibrio en las ideas y creencias, y la adquisición inapropiada de nuevos valores, resultando en una carencia de competencia social.

Por tanto, es fundamental que la educación tanto en el ámbito escolar como en el familiar promueva el uso adecuado de las nuevas tecnologías para desarrollar un nivel óptimo de convivencia entre individuos en todos los contextos en los que interactúan.

Un aspecto relevante para considerar es el impacto de la televisión. La llamada "caja tonta" puede tener un efecto negativo en la educación de los niños si no se les enseña a utilizarla de manera adecuada, al igual que sucede con internet. En los programas televisivos actuales, se pueden observar conflictos que se resuelven mediante el aumento de la confrontación, los insultos y la ridiculización de otros, lo cual no sirve como ejemplo positivo para los niños. Por ello, es necesario enseñar a los menores a utilizar la televisión de manera educativa, ya sea mediante la visualización de documentales o dibujos animados educativos, permitiéndoles así aprender de manera más efectiva y constructiva.

De acuerdo con las investigaciones realizadas por Alonso Fernández (1999) en la Universidad de Illinois y la Universidad de Yale, se ha demostrado que la incidencia de comportamientos agresivos y disruptivos entre los estudiantes aumenta proporcionalmente al incremento en la visualización de programas violentos.

**Cambios profesionales:** En cuanto a los cambios en el ámbito profesional, dada la actual situación laboral, es esencial que la educación escolar incluya la enseñanza de estrategias y habilidades para adaptarse a la variabilidad en las carreras profesionales. Es fundamental brindar a los niños las destrezas necesarias para ajustarse a los constantes cambios en el mercado laboral, lo que contribuirá al bienestar personal, familiar y social.

La adaptación a estas transformaciones sociales plantea desafíos tanto en el ámbito escolar como en las respuestas sociales, como la exigencia de una educación de mayor calidad y la necesidad de adaptarse a las diferencias culturales en el entorno educativo.

La dinámica en el aula refleja en gran medida los acontecimientos sociales, y las causas del ambiente tenso que a veces se experimenta en las escuelas se derivan de diversos factores tanto sociales, escolares, familiares y personales (Fernández, 1999). Estos factores siguiendo a Fernández (1999) son:

A **nivel social**, destacan como fuentes de conflictividad:

- Las disparidades sociales: áreas afectadas por la pobreza y el desempleo, factores que sin duda propician la inadaptación y comportamientos antisociales y violentos en los niños.
- Los medios de comunicación ejercen una influencia negativa en los niños. Para fomentar un uso educativo de la televisión, es crucial limitar el tiempo que los niños pasan frente a la pantalla, seleccionar programas adecuados para su nivel de desarrollo, acompañarlos mientras miran la televisión, ofrecer alternativas saludables para el tiempo libre, entre otras medidas (Martínez-Otero, 1999).
- La difusión de una cultura de violencia en los entornos escolares, que lleva a los niños a resolver conflictos de manera violenta, emulando lo que observan en la sociedad y en los medios de comunicación.
- Las dificultades para encontrar empleo y el crecimiento constante del desempleo.
- La disponibilidad fácil de bebidas alcohólicas y drogas.
- Y otros factores.

A **nivel institucional**, se destacan una serie de aspectos que contribuyen a la conflictividad en las escuelas, Veiga (2011):

- Un entorno cada vez más burocrático y jerárquico, con altas demandas de adaptación.
- La aplicación de métodos pedagógicos centrados en comparaciones y castigos.
- El uso de metodologías de enseñanza poco atractivas y motivadoras.
- La disminución de la armonía en el claustro debido a la sobrecarga de tareas, desacuerdos sobre estilos de enseñanza, abuso de poder, entre otros.
- La falta de formación docente adecuada.
- La escasa sensibilidad hacia las necesidades de los estudiantes.
- El fomento del individualismo.
- La relación distante entre maestros y alumnos.

- El alto número de alumnos, dificultando la atención personalizada.

A **nivel familiar**, se identifican diversos factores que pueden desencadenar conflictos:

- La desintegración familiar, separación de miembros y falta de participación en la crianza de los hijos.
- El uso de la violencia en el hogar, modelando el comportamiento de los niños.
- La permisividad, indiferencia o castigo por parte de los padres.
- La situación socioeconómica desfavorecida.
- La priorización de resultados académicos sobre el comportamiento.
- La falta de afecto entre los padres, generando inseguridad en los niños.
- La escasa comunicación entre la escuela y las familias.
- La falta de valoración del trabajo docente.
- La ausencia de diálogo entre padres e hijos.

A **nivel personal**, pueden surgir conflictos debido a:

- El uso de la violencia como medio para alcanzar objetivos.
- La falta de responsabilidad en las acciones.
- La impulsividad y falta de empatía.
- La tendencia a engañar, mentir y manipular.
- La ausencia de valores.
- La baja autoestima y necesidad de atención.
- La desmotivación escolar.
- La dificultad para trabajar en equipo.
- La percepción negativa del maestro como autoridad.
- La falta de comunicación efectiva, entre otros aspectos.

### 3.5. Formas de afrontar el conflicto

Hay diferentes maneras de abordar los conflictos, pero la forma en que afrontamos los conflictos determina en gran medida su desenlace. Existen diversas estrategias para lidiar con estas situaciones, cada una con sus propias ventajas y desventajas. A continuación, se describen algunas de las más comunes (Banz, 2008):

1. **Competición o competencia:** Esta estrategia se caracteriza por la búsqueda de la victoria personal a costa de los demás. Se basa en la idea de que solo una de las partes puede "ganar" el conflicto, lo que implica imponerse sobre el otro mediante la fuerza, la intimidación o el dominio. Si bien puede ser efectiva en situaciones puntuales, la competencia suele generar resentimiento, dañar las relaciones y escalar el conflicto.

2. **Acomodación:** En este enfoque, una de las partes cede ante las demandas de la otra para evitar el enfrentamiento o la confrontación. La persona acomodaticia sacrifica sus propios intereses y necesidades para mantener la paz o preservar la relación. Si bien puede parecer una solución rápida, a largo plazo puede generar frustración, resentimiento e incluso la pérdida de autoestima.

3. **Evasión:** Esta estrategia consiste en evitar el conflicto a toda costa. Las personas que la adoptan suelen ignorar el problema, cambiar de tema o posponer la discusión. Si bien puede ser útil en situaciones de baja intensidad o cuando no hay tiempo para abordarlo, la evasión no resuelve el problema de fondo y puede generar resentimiento o incluso agravar la situación a largo plazo.

4. **Negociación:** La negociación implica buscar un acuerdo mutuo que satisfaga parcialmente las necesidades de ambas partes. Se basa en el diálogo, la escucha activa y la búsqueda de soluciones creativas que beneficien a todos los involucrados. Si bien requiere esfuerzo y compromiso, la negociación es una estrategia efectiva para resolver conflictos de manera pacífica y duradera.

5. **Colaboración:** Esta estrategia busca encontrar una solución que beneficie a todas las partes involucradas. Se basa en la confianza, el respeto mutuo y la búsqueda de un objetivo común. La colaboración implica un mayor esfuerzo y tiempo, pero puede generar resultados más satisfactorios y duraderos, ya que todas las partes se sienten parte de la solución.

La elección de la estrategia más adecuada para afrontar un conflicto dependerá de diversos factores, como la naturaleza del conflicto, las personas involucradas, la relación entre ellas y el contexto en el que se produce. No existe una receta única, y lo más importante es ser flexible y adaptable, y estar dispuesto a explorar diferentes enfoques para encontrar la mejor solución posible.

Es importante recordar que los conflictos no siempre son negativos. Si se abordan de manera adecuada, pueden ser oportunidades para el crecimiento personal, la mejora de las relaciones y la construcción de acuerdos más sólidos.

### 3.6. Modelos de resolución de conflictos en el contexto escolar

Los modelos de resolución de conflictos en el ámbito escolar parten del reconocimiento de que la convivencia pacífica no implica la ausencia de conflictos, sino su manejo de manera no violenta (Torrego y Moreno, 2001, como se citó en Moreta Abascal, 2018). Galtung (1998) como se citó en Moreta Abascal (2018) propone un enfoque educativo basado en tres procesos: reparación, reconciliación y resolución.

La reparación implica intervenir para sanar los daños causados a nivel personal, estructural y cultural por el conflicto. La reconciliación busca cerrar hostilidades y curar relaciones dañadas, involucrando tanto a la víctima como al agresor con la posible mediación de una tercera parte. La resolución apunta a superar la violencia estructural mediante la transformación creativa y no violenta de los conflictos, fomentando la cooperación y la búsqueda conjunta de soluciones.

Existen dos enfoques principales en los modelos de resolución de conflictos escolares: aquellos que enfatizan en castigos y sanciones, y los que se centran en reconstruir relaciones y prevenir conflictos futuros, conocidos como educativos o preventivos (Sullivan, 2000; Torrego, 2000; Torrego y Moreno, 2001; Martín et al., 2003 como se citó en Moreta Abascal, 2018). Estos enfoques dan lugar a dos modelos: el relacional y el integrador.

#### 3.6.1. Modelo punitivo y sancionador

El modelo punitivo y sancionador, tradicionalmente empleado, se basa en la imposición de castigos al agresor para disuadirlo de repetir su conducta. Según Sullivan (2000), este enfoque, de raíz conductista, se apoya en la idea de que los alumnos abandonarán su comportamiento antisocial para evitar castigos. Torrego (2000) añade que el castigo busca prevenir tanto a nivel individual como generalizado, disuadiendo al alumno de repetir su conducta y advirtiéndolo a otros de las consecuencias. La expulsión del alumno es una medida común, aunque a corto plazo puede aliviar, a largo plazo puede generar resentimiento y alejamiento (Torrego y Moreno, 2001).

#### 3.6.2. Modelo relacional

El modelo relacional, basado en el enfoque de Galtung (1998) como se citó en Moreta Abascal (2018), traslada el poder a las partes implicadas, que mediante el diálogo directo deben resolver el conflicto. Torrego (2000) como se citó en Moreta Abascal (2018) sostiene que este modelo cambia la dinámica, permitiendo una reconciliación que disuade al agresor de repetir su comportamiento. En este modelo, el centro no tiene función activa en el proceso, siendo las partes responsables de llegar a una solución. Martín et al. (2003) como se citó en Moreta (2018) indican que este modelo fortalece el poder de las partes implicadas

y puede generar una reparación completa, aunque enfrenta dificultades en encontrar espacios para el diálogo y en su eficacia como prevención generalizada.

### 3.6.3. Modelo integrador

El modelo integrador, desarrollado por Torrego (2000), como se citó en Moreta Abascal (2018) combina elementos de los modelos anteriores. Aunque se basa en el modelo relacional, implica la participación activa del centro en la resolución del conflicto. Este enfoque se caracteriza por utilizar diversas vías educativas, como la inserción de equipos de mediación y la revisión de normativas y estructuras organizativas del centro. Torrego (2006) destaca que este modelo promueve la reparación de daños, la reconciliación entre partes enfrentadas y la resolución de asuntos subyacentes al conflicto. Incorpora la mediación como elemento clave en el proceso de resolución.

## 3.7. LA MEDIACIÓN

Encontrar una definición precisa de mediación es una tarea desafiante, dada la variedad de enfoques y contextos en los que se aplica este concepto (social, escolar, familiar, laboral). A continuación, se presentan algunas de las definiciones más relevantes de mediación:

*"La mediación es un proceso en el cual los participantes, con la ayuda de una o varias personas imparciales, identifican de manera sistemática los problemas en disputa con el objetivo de explorar opciones, considerar alternativas y alcanzar un acuerdo mutuo que satisfaga sus necesidades"* (Folberg y Taylor, 1997: 27, como se citó en Veiga 2011).

*"Se entiende por mediación una negociación entre partes enfrentadas en presencia de una tercera parte neutral, cuya función es facilitar la búsqueda de una solución para el conflicto. El mediador carece de autoridad para imponer una solución a las partes involucradas"* (Touzard, 1981: 80).

En resumen, la mediación se distingue por promover la comunicación y el entendimiento entre las partes involucradas en un conflicto, con la ayuda de individuos imparciales, con el fin de llegar a un acuerdo beneficioso para todos mediante el diálogo y la escucha. Este acuerdo puede mejorar las relaciones y el bienestar emocional del niño.

Todas las definiciones coinciden en considerar la mediación como un enfoque positivo para resolver disputas y gestionar problemas, buscando una solución adecuada que satisfaga a ambas partes. En los entornos escolares, la mediación se ha convertido en un recurso ampliamente utilizado en los procesos de negociación. Según Torrego (2000), como se citó en Moreta Abascal (2018) algunas características clave de la mediación son:

- Es un método alternativo y creativo.
- Es cooperativo, ya que todas las partes involucradas se benefician, evitando la existencia de ganadores y perdedores.
- Requiere que las partes estén motivadas para resolver el conflicto, cooperando con el mediador, respetándose mutuamente durante y después del proceso, y cumpliendo los compromisos acordados.

Para que los conflictos se resuelvan de manera pacífica, el mediador debe facilitar la comunicación, proporcionar información y sugerir ideas, fomentar la confianza, explorar alternativas al problema, gestionar las emociones, entre otras acciones.

La mediación busca pacificar el conflicto de manera serena y armoniosa, aunque su ejecución no sea fácil. Requiere un trabajo constante para cambiar las percepciones negativas y fomentar el contacto y la comunicación entre las partes. Sin embargo, el mediador no busca

imponer una solución; son las partes en conflicto quienes tienen el poder de alcanzar la concordia.

El éxito de la mediación depende de la voluntad, el compromiso, y, sobre todo, de la racionalidad y la reflexión por parte de los involucrados.

### 3.8. La mediación en el contexto escolar

La mediación en el ámbito escolar es una estrategia que busca resolver conflictos de manera pacífica, reuniendo a las partes involucradas de manera voluntaria y sentándolas juntas con la ayuda de un tercero imparcial, quien facilita el diálogo y la colaboración para llegar a un acuerdo. Esto implica el compromiso de confidencialidad por parte de todos los participantes.

Autores como De Prado y López (2008) destacan que la mediación escolar se caracteriza por ser un proceso voluntario y pacífico, donde las personas participan por elección propia. Se desarrolla en diferentes fases, fomenta la comunicación y la colaboración entre los involucrados, y es formativa para toda la comunidad escolar. Además, se resalta que son las propias personas en conflicto quienes, con la orientación de un mediador, encuentran soluciones y aprenden a gestionar sus problemas de manera confidencial.

En cuanto a los objetivos de la mediación escolar, según el Centro Universitario para la Transformación de Conflictos (GEUZ, 2011), se incluyen resolver conflictos que las partes no han podido manejar, permitir la participación de la comunidad escolar en la solución de sus propios problemas, enseñar habilidades de resolución de conflictos y mejorar la convivencia.

Por lo tanto, la mediación escolar va más allá de resolver conflictos, ya que promueve valores y procedimientos que fomentan la cultura de paz, como la comunicación y la empatía. Autores como Díaz Aguado (2004) y Buqué (2005) como se citó en Veiga (2011) señalan que puede aplicarse en la formación para la convivencia, la prevención de la violencia, la intervención frente al conflicto y la reparación y reconciliación.

Según Uranga (1998), como se citó en Veiga (2011) la implementación de un sistema de mediación en el contexto escolar facilita un ambiente más relajado, fomenta la preocupación por los demás, busca soluciones no violentas, mejora las habilidades sociales, promueve la comunicación y reduce los conflictos. Esto lleva a una mayor implicación de la comunidad educativa en el centro escolar y a una disminución en el número de expedientes disciplinarios, contribuyendo así a mejorar el clima de convivencia en la escuela.

### 3.9. El proceso de la mediación

Se han identificado varios modelos teóricos para la mediación, pero en el ámbito educativo se suele adoptar el enfoque transformativo. Este enfoque, basado en el trabajo de Lederach (2000) adaptado por Torrego (2000) y como se citó en Veiga (2011), propone varias etapas para el proceso de mediación:

1. Premediación: Los mediadores se reúnen por separado con cada una de las partes en conflicto para explicar el proceso, recopilar información sobre el conflicto y sus consecuencias, y permitir que las partes expresen sus emociones antes de la reunión conjunta.
2. Entrada: En esta etapa, comienza la mediación conjunta, con presentaciones y establecimiento de las condiciones y normas para el proceso.
3. Cuéntame: Cada parte expone su propia versión del conflicto.
4. Situar el conflicto: Se hace un resumen del conflicto basado en las versiones de ambas partes, buscando puntos en común y formulando preguntas para aclarar detalles si es necesario.
5. Buscar soluciones: Se anima a las partes a proponer ideas para resolver el conflicto y encontrar un nuevo enfoque que acerque sus posiciones.

6. El acuerdo: Se elige una solución entre las propuestas, se analiza y se llega a un acuerdo que se firma por ambas partes.

### 3.10. Conflictos mediables

Según el GEUZ (2011), cada centro educativo tiene la responsabilidad de decidir si implementa la mediación en su reglamento y bajo qué circunstancias. Sin embargo, de manera general, se identifican ciertos tipos de conflictos más propicios para la mediación, los cuales suelen implicar aspectos interpersonales, como:

- Problemas entre amigos que han surgido.
- Falta de respeto entre estudiantes.
- Rumores y malentendidos.
- Disputas sobre objetos personales.
- Conflictos en áreas de recreo.
- Situaciones de discriminación o acoso.
- Diferencias en los valores personales.

Por otro lado, el GEUZ (2011: 11) establece que un conflicto no será adecuado para la mediación en los siguientes casos:

- Cuando no se cumplen los principios básicos de la mediación.
- Si el reglamento escolar indica que la situación debe ser abordada mediante medidas disciplinarias.
- En casos donde exista un desequilibrio significativo de poder entre las partes involucradas, como en situaciones de abuso entre compañeros.
- Cuando el conflicto no es de naturaleza interpersonal o los temas en cuestión no son negociables, como en casos de interrupciones graves en el aula.

En resumen, la decisión de implementar programas de mediación, así como la elección de qué conflictos son apropiados para este enfoque y cuáles deben ser tratados mediante medidas disciplinarias, dependerá de las políticas y normativas de cada centro educativo.

### 3.11. Tipos de programas de mediación escolar

GEUZ (2011) como se citó en Moreta Abascal (2011) identifica cuatro tipos principales de programas de mediación escolar, adaptados a las necesidades y características específicas de cada centro educativo:

1. **Mediación vertical o por adultos:** En este enfoque, un adulto capacitado como un profesor, el director de estudios o un consejero, actúa como mediador en los conflictos entre estudiantes. Se basa en la escucha activa y busca fomentar la colaboración entre las partes para encontrar soluciones.
2. **Mediación horizontal o entre iguales:** Aquí, son los propios estudiantes quienes, después de recibir formación, actúan como mediadores entre sus compañeros. Pueden ser voluntarios o elegidos por sus pares, y en algunos casos, un adulto puede asumir el papel de co-mediador en conflictos más complejos.
3. **Mediación en el patio:** Este tipo de mediación, típicamente implementado en la Educación Primaria, implica que los alumnos mediadores estén disponibles durante el recreo para intervenir en conflictos entre sus compañeros.
4. **Mediación por derivación:** En la Educación Secundaria, se emplea un modelo más estructurado llamado "mediación por derivación" o "mediación integrada". Aquí, se establece un servicio de mediación en el centro, dirigido por un coordinador. Los conflictos son derivados al coordinador por profesores, personal del centro, orientadores o estudiantes involucrados, y si ambas partes están de acuerdo, se asignan uno o dos mediadores para facilitar el proceso.

La elección del modelo adecuado depende de las necesidades y posibilidades de cada centro. Sin embargo, la formación de los mediadores en los principios y procesos de la mediación es crucial en todos los casos, y será fundamental para el éxito del programa de mediación escolar.

#### 4. MARCO CONTEXTUAL

Debemos de tener en cuenta que el contexto juega un papel crucial en la configuración de los procesos de enseñanza y aprendizaje. Por lo tanto, debe considerarse como uno de los factores primordiales en cualquier proceso de planificación.

Las instituciones educativas cuentan con ambientes pedagógicos específicos que deben ser tomados en cuenta ya que definen características únicas del proceso de enseñanza, delinean las metas y objetivos educativos propuestos, e incluso influyen en las metas que se consideran más válidas en la planificación, en la orientación y selección de métodos y metodologías de enseñanza y dan forma al desarrollo de actividades para el trabajo en grupo.

En esencia, la información necesaria para contextualizar la investigación incluye detalles sobre la ubicación de la escuela, la escuela misma y los recursos educativos en su entorno más amplio.

Según lo establecido en el Decreto 7/2019, de 6 de febrero, que modifica el Decreto 249/2007, de 26 de septiembre, los centros educativos reflejan la sociedad en la que se encuentran y desempeñan un papel fundamental en la promoción de la convivencia. La escuela no solo es un lugar de aprendizaje, sino también una comunidad donde interactúan distintos grupos humanos, como el profesorado, el alumnado y las familias.

El profesorado, a pesar de su diversidad, constituye una unidad en sí mismo, con diferencias en cuanto a sus habilidades, conocimientos y relaciones interpersonales. El alumnado, por su parte, es el centro de la actividad educativa y su participación en la vida escolar es crucial.

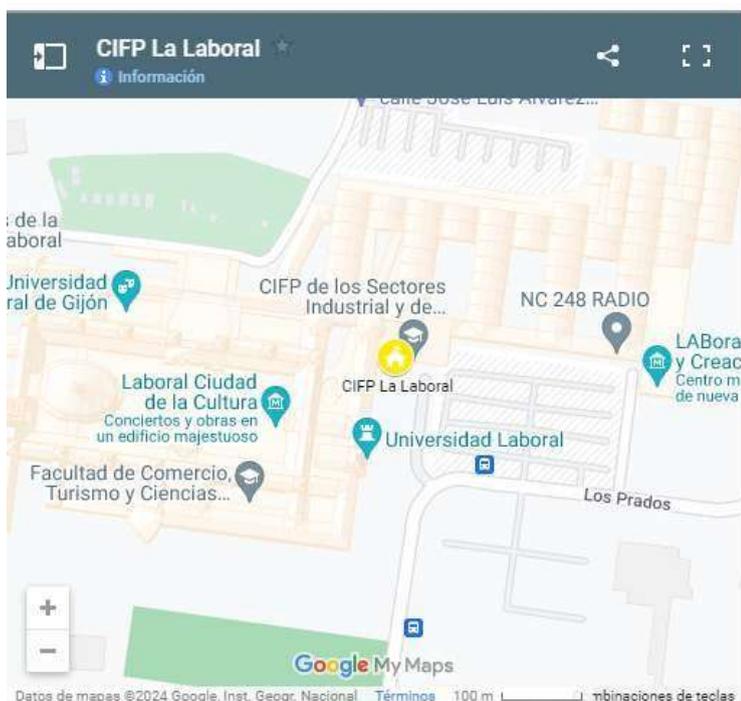
Las familias también son importantes, ya que influyen en las experiencias y actitudes sociales de los estudiantes.

Es esencial que la escuela se integre en su entorno sociocultural y tenga en cuenta las condiciones reales en las que trabaja, así como las necesidades y limitaciones que enfrenta. En este contexto, la administración educativa debe estar informada de la realidad del centro para poder ofrecer el apoyo necesario.

Considerando las condiciones específicas del CIFP Sectores Industrial y Servicios - La Laboral de Gijón, como un centro educativo estándar ubicado en un barrio obrero de una ciudad con una población y nivel de renta per cápita medio, se puede contextualizar la

implementación de un programa de mediación entre iguales. Este programa involucra a estudiantes actuando como

mediadores para resolver conflictos entre sus compañeros.



**Ilustración 1** Recurso obtenido de <https://alojaweb.educastur.es/web/cifplalaboral/localizacion>

Como se ha expuesto, el presente programa de mediación tiene como fin la implementación de un servicio de mediación escolar en un CIFP de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, cuyas características detallamos a continuación.

#### 4.1. La ubicación del Centro

El CIFP Sectores Industrial y Servicios - La Laboral de Gijón se encuentra ubicado en el edificio de la Ciudad de la Cultura La Laboral, en el municipio de Gijón, Asturias. Este edificio se sitúa en la parroquia de Cabueñes, a unos tres kilómetros del centro urbano de Gijón. La Universidad Laboral es el edificio más grande de España y la obra arquitectónica más importante del siglo XX en Asturias.

#### 4.2. Historia del centro

La historia del Centro Integrado de Formación Profesional de los Sectores Industrial y de Servicios está estrechamente ligada a su predecesor, la Universidad Laboral de Gijón, que se transformó para dar lugar al nuevo centro. Hereda una sólida conexión con el desarrollo de la Formación Profesional, así como una rica tradición en mecánica y una constante búsqueda de innovación. Su apodo común, CIFP "La Laboral", hace referencia a sus orígenes.

La antigua Universidad Laboral fue concebida como un centro líder para impartir planes de enseñanza profesional en los años 50, equipada con recursos educativos abundantes y un internado que llegó a albergar más de 1000 alumnos de toda España. Experimentó con éxito la aplicación de la ley del 55, formando a una amplia gama de profesionales que hoy se encuentran distribuidos por toda la península.

Durante los años 60 y 70, la Laboral se embarcó en innovaciones educativas, estableciendo un departamento experimental de enseñanza programada y participando activamente en el desarrollo de la ley del 70. Se introdujeron especialidades como Montaje y Mantenimiento, así como Soldadura, además de integrar la educación general con la formación profesional en un mismo centro.

En los años 80, la Laboral continuó su papel pionero en la educación al participar en la gestación de la Ley LOGSE del 90, desarrollando módulos experimentales que sentaron las bases para los actuales Ciclos Formativos. También se experimentaron nuevas especialidades como Informática, Salud Ambiental y Administración, entre otras.

La Laboral fue un centro experimental en la innovación curricular, colaborando en el diseño de programas educativos como el Bachillerato Técnico Industrial y el Bachillerato de Administración y Gestión. Además, su amplio internado facilitó la participación en proyectos europeos y el intercambio de estudiantes.

En los años 90, surgieron nuevas iniciativas innovadoras como el Centro de Formación, Innovación y Desarrollo de la Mecánica Industrial, que se centró en el desarrollo curricular y la formación continua del profesorado. La creación de los Centros Integrados marcó una nueva etapa, consolidando la propuesta de integrar la formación básica con la orientada al mundo laboral.

En sus primeros años, el Centro Integrado ha trabajado en colaboración con la red educativa para adaptarse a esta nueva forma de actuar, manteniendo su impulso innovador y participando en numerosos proyectos de innovación a nivel nacional.

#### 4.3. Características del Centro

Las familias profesionales son agrupaciones de cualificaciones que se encuentran en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, organizadas según la similitud de las habilidades y competencias requeridas en el ámbito laboral.

El centro cuenta con **8** de estas **familias profesionales**, cada una de las cuales ofrece acceso a distintos programas de formación. Dentro de cada familia profesional, encontramos los Ciclos Formativos de Grado Medio, los Ciclos Formativos de Grado Superior y la Formación Profesional Básica.

Al completar un ciclo formativo de grado medio, se obtiene el título de técnico, equivalente al nivel de cualificación 2 de la Unión Europea. Mientras que, al finalizar un ciclo formativo de grado superior, se obtiene el título de técnico superior, equivalente al nivel de cualificación 3 de la Unión Europea.

#### 4.4. Destinatarios

El programa de mediación está dirigido al alumnado de Educación Secundaria, del módulo de Formación y Orientación Laboral del ciclo formativo de grado medio Soldadura y Calderería. Su objetivo es mejorar la convivencia, fomentar la resolución pacífica de conflictos y fomentar las competencias sociales y cívicas, la autonomía e iniciativa personal y las habilidades de comunicación lingüística.

Esta etapa educativa se considera un momento ideal para introducir y enseñar estrategias de mediación a los estudiantes debido a los diversos cambios que experimentan, incluyendo el cambio de escuela y el sufrir transformaciones fisiológicas y psicológicas que moldean significativamente su personalidad y cosmovisión. Al adquirir estas habilidades, los estudiantes pueden aplicarlas efectivamente a otros aspectos de sus vidas.

### 5. NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA DE MEDIACIÓN ESCOLAR

La preocupación por los conflictos en las escuelas ha impulsado la creación de varias leyes que promueven la convivencia pacífica y la resolución adecuada de disputas. Esta respuesta se manifiesta a través de diversas legislaciones, que, aunque no contemplan explícitamente la mediación escolar, sí delimitan aspectos y principios inherentes a ella, como la prevención y la solución pacífica de los conflictos.

La Ley Orgánica 8/1985, que regula el Derecho a la Educación, establece en su artículo 2.g los fines de la actividad educativa en los centros escolares, haciendo hincapié en la formación para la paz, la cooperación y la solidaridad entre los pueblos, así como en la prevención y resolución pacífica de los conflictos, y la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social.

Asimismo, esta ley asigna al Consejo Escolar la responsabilidad de proponer medidas que fomenten la convivencia en el centro, la igualdad entre hombres y mujeres, y la no discriminación, incluyendo la resolución pacífica de conflictos y la prevención de la violencia de género.

La Ley Orgánica 1/1990, de Ordenación General del Sistema Educativo, reconoce jurídicamente la educación para la paz, un principio que la Ley Orgánica 8/2013 ha mantenido en su afán de mejorar la calidad educativa. Por otro lado, la Ley Orgánica 1/2004, de medidas de protección integral contra la violencia de género, también aboga por potenciar la resolución pacífica de conflictos y enfatiza la importancia de la formación en habilidades para la prevención y resolución de conflictos en todos los niveles educativos.

La Ley 27/2005, de fomento de la educación y la cultura de la Paz, creada en el contexto de la Década Internacional para la Cultura de Paz proclamada por las Naciones Unidas, busca promover la educación para la paz mediante la promoción del diálogo y la no violencia como prácticas generalizadas en la gestión y transformación de los conflictos.

En cuanto a la Ley Orgánica 2/2006, de Educación, establece en sus principios y fines la educación para la prevención y resolución pacífica de conflictos, así como la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social. Además, señala la importancia de promover la formación especializada en técnicas de resolución de conflictos, negociación y mediación.

Esta ley también atribuye al director escolar la responsabilidad de garantizar la mediación en la solución de conflictos, junto con la promoción de la colaboración con las familias y otras instituciones para fomentar un clima escolar favorable al estudio y desarrollo.

En resumen, la legislación estatal y autonómica aborda la promoción de la convivencia y la resolución de conflictos en los centros educativos a través de diversas disposiciones y medidas, que incluyen la elaboración de planes de convivencia, la garantía de derechos de los alumnos y alumnas, y la introducción de competencias básicas en el currículo. Estas iniciativas, aunque no mencionen explícitamente la mediación escolar, ofrecen un marco propicio para su implementación, siempre y cuando cuenten con la aprobación del Consejo Escolar y se ajusten a la normativa vigente

## 6. OBJETIVOS

La tipología de conflictos en un centro de secundaria es muy compleja debido a la gran cantidad de colectivos implicados. Por tanto, el mapeo de todos los conflictos que se producen es mucho más amplio que el que se puede analizar y resolver con una única investigación o propuesta.

Por ello, es importante delimitar el tipo de conflictos en los que se centrará el estudio.

Considerando la complejidad de los conflictos en los centros de secundaria y la diversidad de colectivos implicados, este estudio se centrará en los conflictos que afectan a los alumnos entre sí.

Entonces siguiendo esta situación, en el presente Trabajo Fin de Máster se divide en **dos** grandes **áreas: investigación e intervención**. A continuación, se detallan los objetivos de cada una de ellas:

En cuanto a la **investigación** el **objetivo general** es:

Analizar y comprenderla naturaleza de los conflictos que se producen entre los alumnos de un centro de secundaria.

Los **Objetivos específicos** de la **investigación** reconocen la presencia de conflictos en la convivencia escolar y defienden la mediación escolar como un método para resolver conflictos en los centros de educación secundaria, quedando estructurados como sigue:

- a) Identificar los diferentes tipos de conflictos que se producen entre los alumnos del centro.
- b) Analizar las causas más comunes de estos conflictos.
- c) Estudiar las consecuencias que estos conflictos tienen para los alumnos implicados.

En este caso, los objetivos específicos dejan claro que el estudio se centrará en los conflictos entre alumnos.

En cuanto a la **intervención** el **objetivo general** es:

Diseñar e implementar un programa de mediación escolar para resolver los conflictos entre alumnos de un CIFP de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, atendiendo a la legislación vigente en dicha comunidad.

**Objetivos específicos de la intervención:**

- a) Aplicar la mediación en la resolución de conflictos entre alumnos.
- b) Formar a un grupo de alumnos como mediadores escolares.
- c) Evaluar los resultados obtenidos mediante la aplicación del programa de mediación escolar.

Los **objetivos** de **investigación** y los **objetivos** de **intervención** se encuentran estrechamente **interconectados**. Los resultados obtenidos en la fase de investigación servirán como base fundamental para el diseño del programa de mediación escolar. La implementación del programa permitirá evaluar la eficacia de las estrategias propuestas para prevenir y abordar los conflictos

entre los alumnos. A su vez, la evaluación del programa también proporcionará información valiosa para identificar áreas de mejora y realizar los ajustes necesarios en el programa si es necesario.

## 7. DISEÑO METODOLÓGICO

### 7.1. Metodología de la investigación

La investigación se basa en una **metodología cuantitativa**, la cual se ajusta a los objetivos de comprender los programas de mediación y resolución de conflictos en entornos educativos.

Este enfoque permite recopilar datos valiosos, descubrir patrones ocultos y generar conocimientos significativos para mejorar estos programas.

A continuación, se detallará cómo el **marco metodológico** contribuye a cada aspecto de la investigación:

- **Identificar los diferentes tipos de conflictos:** La metodología define las categorías de conflictos a analizar, permitiendo una clasificación sistemática de los datos recopilados a través de un cuestionario.
- **Analizar las causas más comunes:** El marco metodológico establece las variables y dimensiones a explorar, facilitando la identificación de patrones y factores que contribuyen a los conflictos.
- **Estudiar las consecuencias:** La metodología define los indicadores para evaluar el impacto de los conflictos en los estudiantes, tanto a nivel individual como en la dinámica social del aula.

### 7.2. Técnicas e instrumentos de investigación

#### A. Entrevistas y conversaciones con profesionales con experiencia:

- **Docentes de secundaria:** Se han realizado entrevistas con cinco docentes titulados en Educación Secundaria, con experiencia en diferentes materias y niveles educativos. Estas conversaciones informales y no estructuradas fueron realizadas en el tiempo libre en pasillos, o sala de profesores y que no han quedado escritas han revelado las iniciativas individuales de algunos docentes para resolver conflictos puntuales mediante el diálogo.
- **Expertos en mediación familiar:** Se han llevado a cabo encuentros con un docente psicopedagogo con formación específica en orientación educativa, imparte orientación laboral y desempeña la laboral de mediación familiar. Este especialista ha compartido sus experiencias en casos reales, omitiendo datos personales, pero describiendo la casuística, las técnicas, el proceso y las soluciones utilizadas. Su visión ha sido invaluable para comprender cómo adaptar la mediación profesional al contexto educativo.

#### B. La encuesta- el cuestionario:

La elección de cuestionarios como técnicas de investigación se fundamentó en su capacidad para recopilar información cuantitativa, permitiendo comprender la dinámica de los conflictos en el aula desde diferentes perspectivas y fortalecer la validez de los hallazgos.

Para analizar y comprender la naturaleza de los conflictos que ocurren entre el alumnado de un centro de secundaria, específicamente en el CIFP Sectores Industrial y Servicios - La

Laboral de Gijón, como comentábamos anteriormente, se implementó una estrategia metodológica a través de **cuestionarios**. Cuestionario dirigido a los alumnos ([ANEXO 7](#)), y cuestionario dirigido a los profesores ([ANEXO 8](#)).

En cuanto a las encuestas a estudiantes, se elaboraron y distribuyeron 52 cuestionarios en línea, dirigidos tanto a profesores como a alumnos; con una respuesta de 47 cuestionarios. Se enviaron un total de 30 encuestas a los estudiantes, de las cuales se recibieron 23 respuestas válidas. Entre los participantes, 5 eran mujeres (21,7%) y 18 hombres (78,3%). La edad de los estudiantes se encuentra entre los 17 y 22 años. Cabe

destacar que la mayoría de los participantes son hombres, lo que refleja la composición de los ciclos impartidos. La tasa de respuesta de los estudiantes fue del 76,7%, lo que se considera un buen resultado.

En cuanto a las encuestas a profesores se enviaron un total de 35 encuestas a los profesores, de las cuales se recibieron 24 respuestas válidas. En este caso, la participación se distribuyó equitativamente entre hombres y mujeres, con 9 mujeres (37,5%) y 14 hombres (62,5%). La edad de los profesores se encuentra entre los 40 y 62 años. La tasa de respuesta de los profesores fue del 68,6%, lo que también se considera un buen resultado.

Estos cuestionarios, compuestos por aproximadamente 20 preguntas con 4 opciones de respuesta cada una, buscan recopilar información sobre la frecuencia, tipos y percepción de los conflictos en el aula desde diferentes perspectivas. Ambos cuestionarios, tanto para alumnos como para profesores, son cuestionarios estructurados. Esto significa que las preguntas tienen un número limitado de opciones de respuesta predefinidas por los investigadores. Cabe destacar que los cuestionarios son autoadministrados, es decir, se completan de forma online. Esto permite una mayor flexibilidad y comodidad para los participantes, a la vez que facilita la recolección de datos de una manera más eficiente.

En cuanto a la finalidad del cuestionario, se trata de un **instrumento descriptivo y exploratorio**. Esto significa que su objetivo principal es describir la situación actual de los conflictos en el aula desde diferentes perspectivas, y a la vez explorar posibles causas y relaciones entre variables.

#### **Tipología de las preguntas diseñadas para construir el cuestionario:**

- **Preguntas de opción múltiple:** La mayoría de las preguntas en ambos cuestionarios son de opción múltiple, lo que permite a los participantes seleccionar la respuesta que mejor se ajuste a su experiencia o perspectiva.
- **Preguntas abiertas:** Se incluyen algunas preguntas abiertas en ambos cuestionarios para permitir a los participantes proporcionar respuestas más detalladas y matizadas.
- **Preguntas cerradas** de respuesta única con opción "No sabe/No contesta"

### **7.3. Análisis de las preguntas**

A continuación, analizamos una por una las preguntas de los cuestionarios, diferenciando el tipo de pregunta, si es abierta o cerrada y el objetivo utilizado para llegar a los objetivos específicos.

#### **Cuestionario para alumnos:**

Pregunta 1. ¿En qué **curso** estás actualmente?

- **Tipo de pregunta:** Pregunta cerrada de respuesta única.
- **Objetivo:** Conocer el nivel educativo en el que se encuentran los participantes.
- **Análisis:** permite una categorización sencilla de los participantes.

Pregunta 2. ¿Con qué **frecuencia** se producen conflictos entre los alumnos de tu centro?

- **Tipo de pregunta:** Pregunta cerrada de respuesta múltiple con escala Likert (Nunca, Pocas veces, Algunas veces, A menudo, Siempre).
- **Objetivo:** Medir la frecuencia de los conflictos en el centro.
- **Análisis:** Permite obtener una idea general de la percepción de los alumnos sobre la frecuencia de los conflictos.

Pregunta 3. ¿Qué **tipos de conflictos** son los más comunes entre los alumnos de tu centro?

- **Tipo de pregunta:** Pregunta cerrada de respuesta múltiple con opción "Otro".
- **Objetivo:** Identificar los tipos de conflictos más frecuentes.
- **Análisis:** Permite una categorización inicial de los tipos de conflictos y la identificación de posibles tipos no contemplados en las opciones predefinidas.

Pregunta 4. Si en la pregunta anterior has elegido la opción "otros", por favor, explica cuales

- **Tipo de pregunta:** Pregunta abierta.
- **Objetivo:** Obtener información detallada sobre los tipos de conflictos no contemplados en las opciones predefinidas.
- **Análisis:** permite a los participantes describir en sus propias palabras los tipos de conflictos que no se han incluido en la lista anterior.

Pregunta 5. ¿Cuáles crees que son las **principales causas** de los **conflictos** entre los alumnos de tu centro?

- **Tipo de pregunta:** Pregunta cerrada de respuesta múltiple con opción "Otro".
- **Objetivo:** Identificar las causas percibidas como principales de los conflictos.
- **Análisis:** Permite una categorización inicial de las causas de los conflictos y la identificación de posibles causas no contempladas en las opciones predefinidas.

Pregunta 6. Si en la pregunta anterior has elegido la opción "otros", por favor, explica cuales

- **Tipo de pregunta:** Pregunta abierta
- **Objetivo:** Obtener información detallada sobre las causas de los conflictos no contempladas en las opciones predefinidas.
- **Análisis:** permite a los participantes describir en sus propias palabras las causas de los conflictos que no se han incluido en la lista anterior.

Pregunta 7. ¿Cómo crees que se podrían **prevenir** los **conflictos** entre los alumnos de tu centro?

- **Tipo de pregunta:** Pregunta cerrada de respuesta múltiple con opción "Otro".
- **Objetivo:** Identificar posibles estrategias de prevención de conflictos.
- **Análisis:** Permite una categorización inicial de las estrategias de prevención y la identificación de posibles estrategias no contempladas en las opciones predefinidas.

Pregunta 8. Si en la pregunta anterior has elegido la opción "otros", por favor, explica cuales

- **Tipo de pregunta:** Pregunta abierta
- **Objetivo:** Obtener información detallada sobre las estrategias de prevención de conflictos no contempladas en las opciones predefinidas.
- **Análisis:** permite a los participantes describir en sus propias palabras las estrategias de prevención que no se han incluido en la lista anterior.

Pregunta 9. ¿Cómo crees que se deberían **abordar** los **conflictos** que ya se han producido entre los alumnos de tu centro?

- **Tipo de pregunta:** Pregunta cerrada de respuesta múltiple con opción "Otro".
- **Objetivo:** Identificar posibles estrategias de abordaje de conflictos.

- **Análisis:** Permite una categorización inicial de las estrategias de abordaje y la identificación de posibles estrategias no contempladas en las opciones predefinidas.

Pregunta 10: Si en la pregunta anterior has elegido la opción "otros", por favor, explica cuales

- **Tipo de pregunta:** Pregunta abierta
- **Objetivo:** Obtener información detallada sobre las estrategias de abordaje de conflictos no contempladas en las opciones predefinidas.
- **Análisis:** permite a los participantes describir en sus propias palabras las estrategias de abordaje que no se han incluido en la lista anterior.

Pregunta 11: ¿Has sido **víctima** de algún **conflicto** en el centro?

- **Tipo de pregunta:** Cerrada de respuesta única con opción "No sabe/No contesta".
- **Objetivo:** Identificar la prevalencia de la victimización por conflictos.
- **Análisis:** Esta pregunta permite obtener una idea general de la cantidad de alumnos que han sido víctimas de conflictos en el centro educativo. La opción "No sabe/No contesta" es importante para evitar sesgos en los resultados, ya que permite a los alumnos que no están seguros o que no quieren responder hacerlo sin sentirse presionados.

Pregunta 12: Si has sido **víctima** de algún **conflicto**, ¿qué **tipo** de **conflicto** fue?

- **Tipo de pregunta:** Cerrada de respuesta múltiple con opción "Otro".
- **Objetivo:** Identificar los tipos de conflictos más frecuentes entre los alumnos que han sido víctimas.
- **Análisis:** Esta pregunta permite obtener información más detallada sobre los tipos de conflictos que experimentan los alumnos. La opción "Otro" permite identificar posibles tipos de conflictos no contemplados en las opciones predefinidas.

Pregunta 13: Si en la pregunta anterior has elegido la opción "otro", por favor, explica cuales

- **Tipo de pregunta:** Abierta.
- **Objetivo:** Obtener información detallada sobre los tipos de conflictos no contemplados en las opciones predefinidas de la pregunta 12.
- **Análisis:** Esta pregunta permite a los alumnos describir en sus propias palabras los tipos de conflictos que han experimentado y que no se han incluido en la lista anterior.

Pregunta 14: ¿Cómo se **resolvió** el **conflicto**?

- **Tipo de pregunta:** Cerrada de respuesta múltiple con opción "Otro".
- **Objetivo:** Identificar las estrategias de resolución de conflictos más utilizadas.
- **Análisis:** Esta pregunta permite obtener información sobre cómo se resuelven los conflictos en el centro educativo. La opción "Otro" permite identificar posibles estrategias de resolución no contempladas en las opciones predefinidas.

Pregunta 15: Si en la pregunta anterior has elegido la opción "otro", por favor, explica cuales

- **Tipo de pregunta:** Abierta.

- **Objetivo:** Obtener información detallada sobre las estrategias de resolución de conflictos no contempladas en las opciones predefinidas de la pregunta 14.
- **Análisis:** Esta pregunta permite a los alumnos describir en sus propias palabras las estrategias de resolución de conflictos que se han utilizado en los casos que han experimentado y que no se han incluido en la lista anterior.

Pregunta 16: ¿Qué opinas del **programa de prevención de conflictos** que se implementa en **tu centro**?

- **Tipo de pregunta:** Cerrada de respuesta múltiple.
- **Objetivo:** Evaluar la percepción de los alumnos sobre el programa de prevención de conflictos.
- **Análisis:** Esta pregunta permite obtener una idea general de la opinión de los alumnos sobre la eficacia del programa de prevención de conflictos que se implementa en el centro educativo.

Pregunta 17: ¿Qué sugerencias tienes para **mejorar el programa de prevención** de conflictos de tu centro?

- **Tipo de pregunta:** Abierta.
- **Objetivo:** Obtener sugerencias de los alumnos para mejorar el programa de prevención de conflictos.
- **Análisis:** Esta pregunta permite a los alumnos aportar ideas y sugerencias para mejorar el programa de prevención de conflictos. Esta información puede ser muy valiosa para identificar posibles áreas de mejora y para diseñar un programa más efectivo.

### **Cuestionario para profesores:**

---

Pregunta 1: ¿Qué **conflictos** considera más **comunes** entre los estudiantes durante la etapa de Educación Secundaria?

- **Tipo de pregunta:** Cerrada de respuesta múltiple con opción "Otro".
- **Objetivo:** Identificar los tipos de conflictos más comunes entre los estudiantes de Educación Secundaria según la percepción de los profesores.
- **Análisis:** Esta pregunta permite obtener una visión general de los tipos de conflictos que los profesores observan con mayor frecuencia en sus aulas. La opción "Otro" permite identificar posibles tipos de conflictos no contemplados en las opciones predefinidas.

Pregunta 2: Si en la pregunta anterior ha elegido la opción "otros", especifique cuales

- **Tipo de pregunta:** Abierta.
- **Objetivo:** Obtener información detallada sobre los tipos de conflictos no contemplados en las opciones predefinidas de la pregunta 1.
- **Análisis:** Esta pregunta permite a los profesores describir en sus propias palabras los tipos de conflictos que han observado y que no se han incluido en la lista anterior.

Pregunta 3: ¿Qué opina sobre **la tendencia a ver el conflicto** entre los estudiantes como algo indeseable, **dañino o imposible de resolver**?

- **Tipo de pregunta:** Cerrada de respuesta única.
- **Objetivo:** Conocer la opinión de los profesores sobre la tendencia de ver el conflicto entre los alumnos como algo negativo o imposible de resolver.
- **Análisis:** Esta pregunta permite identificar si los profesores consideran que la percepción negativa del conflicto es un problema que debe abordarse, o si la consideran una parte normal de la dinámica escolar.

Pregunta 4: En su opinión, ¿cuál es la **causa** principal de los **conflictos** en el aula?

- **Tipo de pregunta:** Cerrada de respuesta múltiple con opción "Otro".
- **Objetivo:** Identificar las causas percibidas como principales de los conflictos en el aula según la opinión de los profesores.
- **Análisis:** Esta pregunta permite obtener una visión general de las causas que los profesores consideran que desencadenan los conflictos en sus aulas. La opción "Otro" permite identificar posibles causas no contempladas en las opciones predefinidas.

Pregunta 5: Si en la pregunta anterior ha elegido la opción "otros", especifique cuales

- **Tipo de pregunta:** Abierta.
- **Objetivo:** Obtener información detallada sobre las causas de los conflictos no contempladas en las opciones predefinidas de la pregunta 4.
- **Análisis:** Esta pregunta permite a los profesores describir en sus propias palabras las causas de los conflictos que han observado y que no se han incluido en la lista anterior.

Pregunta 6: ¿Ha observado un **aumento** en la **incidencia** de algún tipo de **conflicto** en los últimos años? En caso afirmativo, ¿cuál?

- **Tipo de pregunta:** Cerrada de respuesta doble (Sí/No) con pregunta abierta condicional.
- **Objetivo:** Identificar si los profesores han observado un aumento en la incidencia de algún tipo de conflicto en los últimos años y, en caso afirmativo, conocer qué tipo de conflicto es.
- **Análisis:** Esta pregunta permite obtener información sobre la percepción de los profesores sobre la evolución de los conflictos en el aula en los últimos años.

Pregunta 7: ¿Cómo **percibe** la **relación** entre los **estudiantes** y los **profesores** en su centro? ¿Existen conflictos de autoridad o falta de respeto?

- **Tipo de pregunta:** Cerrada de respuesta única.
- **Objetivo:** Conocer la percepción de los profesores sobre la relación entre los estudiantes y los profesores en su centro.
- **Análisis:** Esta pregunta permite identificar si los profesores consideran que la relación entre estudiantes y profesores es positiva o si existen problemas de autoridad o falta de respeto.

Pregunta 8: ¿Qué **medidas** o **estrategias** considera más **efectivas** para **prevenir** y gestionar los **conflictos** en el ámbito escolar?

- **Tipo de pregunta:** Cerrada de respuesta múltiple con opción "Otro".

- **Objetivo:** Identificar las medidas o estrategias que los profesores consideran más efectivas para prevenir y gestionar los conflictos en el ámbito escolar.
- **Análisis:** Esta pregunta permite obtener una visión general de las estrategias que los profesores consideran más útiles para abordar los conflictos en sus aulas. La opción "Otro" permite identificar posibles estrategias no contempladas en las opciones predefinidas.

Pregunta 9: Si en la pregunta anterior ha elegido "otros" especifique cuales.

- **Tipo de pregunta:** Abierta.
- **Objetivo:** Obtener información detallada sobre los aspectos no contemplados en las opciones predefinidas

Pregunta 10: ¿Cómo cree que debería **abordarse** la **gestión** de **conflictos** en el aula?

- **Tipo de pregunta:** Cerrada de respuesta múltiple con opción "Otro".
- **Objetivo:** Identificar las estrategias que los profesores consideran más adecuadas para abordar la gestión de conflictos en el aula.
- **Análisis:** Esta pregunta permite obtener información sobre las preferencias de los profesores en cuanto a las estrategias de gestión de conflictos. La opción "Otro" permite identificar posibles estrategias no contempladas en las opciones predefinidas.

Pregunta 11: Si en la pregunta anterior ha elegido "otros" especifique cuales

- **Tipo de pregunta:** Abierta.
- **Objetivo:** Obtener información detallada sobre los aspectos no contemplados en las opciones predefinidas

Pregunta 12: ¿Qué considera más **eficaz** para **resolver conflictos** en el aula?

- **Tipo de pregunta:** Cerrada de respuesta múltiple.
- **Objetivo:** Identificar las estrategias que los profesores consideran más efectivas para resolver conflictos en el aula.
- **Análisis:** Esta pregunta permite obtener información sobre las preferencias de los profesores en cuanto a las estrategias de resolución de conflictos. Las opciones predefinidas ofrecen una variedad de enfoques, desde la atención inmediata a las faltas de disciplina hasta la implementación de programas de educación emocional.

Pregunta 13: ¿Qué **recursos** o **apoyos** adicionales considera **necesarios** para **abordar** eficazmente los **conflictos** en la Educación Secundaria?

- **Tipo de pregunta:** Cerrada de respuesta múltiple con opción "Otro".
- **Objetivo:** Identificar los recursos o apoyos adicionales que los profesores consideran necesarios para abordar los conflictos en la Educación Secundaria.
- **Análisis:** Esta pregunta permite obtener información sobre las necesidades percibidas por los profesores en cuanto a recursos y apoyos para la gestión de conflictos. La opción "Otro" permite identificar posibles recursos o apoyos no contemplados en las opciones predefinidas.

Pregunta 14: Si en la pregunta anterior ha elegido la opción "otro", por favor, explica cuales

- **Tipo de pregunta:** Abierta.
- **Objetivo:** Obtener información detallada sobre los recursos o apoyos adicionales no contemplados en las opciones predefinidas de la pregunta 11.
- **Análisis:** Esta pregunta permite a los profesores describir en sus propias palabras los recursos o apoyos adicionales que consideran necesarios para abordar los conflictos en la Educación Secundaria.

Pregunta 15: ¿Qué **papel** juega la **comunicación** entre el **centro educativo**, los **padres** y los **estudiantes** en la resolución de conflictos?

- **Tipo de pregunta:** Cerrada de respuesta única.
- **Objetivo:** Conocer la opinión de los profesores sobre el papel de la comunicación en la resolución de conflictos.
- **Análisis:** Esta pregunta permite identificar si los profesores consideran que la comunicación entre el centro educativo, los padres y los estudiantes es un factor importante en la resolución de conflictos. Las opciones de respuesta ofrecen una escala que va desde "Muy importante" hasta "No sé".

Pregunta 16: ¿Cree que la **formación** del **profesorado** en **gestión** de **conflictos** es **adecuada** en su centro? ¿Se podrían implementar mejoras?

- **Tipo de pregunta:** Cerrada de respuesta doble (Sí/No) con pregunta abierta condicional.
- **Objetivo:** Evaluar la percepción de los profesores sobre la formación en gestión de conflictos que reciben y conocer si consideran que se podrían implementar mejoras.
- **Análisis:** Esta pregunta permite obtener información sobre la calidad de la formación en gestión de conflictos que reciben los profesores, así como sobre sus sugerencias para mejorarla.

Pregunta 17: ¿Cómo **afectan** los **conflictos** en el **ambiente** de aprendizaje y en el rendimiento académico de los estudiantes?

- **Tipo de pregunta:** Cerrada de respuesta única.
- **Objetivo:** Conocer la opinión de los profesores sobre el impacto de los conflictos en el ambiente de aprendizaje y el rendimiento académico de los estudiantes.
- **Análisis:** Esta pregunta permite identificar si los profesores consideran que los conflictos tienen un impacto negativo en el aprendizaje y el rendimiento académico de los estudiantes. La opción de respuesta "No sé" permite a los profesores que no tienen una opinión clara al respecto.

Pregunta 18: ¿Ha **implementado** alguna **estrategia** específica en su **aula** para **abordar** los **conflictos** entre estudiantes? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido su experiencia?

- **Tipo de pregunta:** Cerrada de respuesta doble (Sí/No) con pregunta abierta condicional.
- **Objetivo:** Identificar si los profesores han implementado estrategias específicas para abordar los conflictos en sus aulas y, en caso afirmativo, conocer su experiencia con estas estrategias.

- **Análisis:** Esta pregunta permite obtener información sobre las prácticas que los profesores utilizan para gestionar los conflictos en sus aulas, así como sobre la eficacia percibida de estas prácticas.

Pregunta 19: ¿Qué **aspectos** considera clave para **fomentar** un **clima de convivencia positivo y respetuoso** en su centro educativo?

- **Tipo de pregunta:** Cerrada de respuesta múltiple con opción "Otro".
- **Objetivo:** Identificar los aspectos que los profesores consideran clave para fomentar un clima de convivencia positivo y respetuoso en su centro educativo.
- **Análisis:** Esta pregunta permite obtener información sobre las estrategias que los profesores consideran importantes para crear un ambiente escolar positivo y respetuoso. La opción "Otro" permite identificar posibles aspectos no contemplados en las opciones predefinidas.

Pregunta 20: Si en la pregunta anterior ha elegido "otros" especifique cuales

- **Tipo de pregunta:** Abierta.
- **Objetivo:** Obtener información detallada sobre los aspectos no contemplados en las opciones predefinidas

Pregunta 21: ¿Cómo cree que debería **mejorar** el **sistema punitivo** escolar?

- **Tipo de pregunta:** Cerrada de respuesta única.
- **Objetivo:** Conocer la opinión de los profesores sobre cómo mejorar el sistema punitivo escolar.
- **Análisis:** Esta pregunta permite obtener información sobre las preferencias de los profesores en cuanto a las formas de mejorar el sistema punitivo escolar. Las opciones predefinidas ofrecen una variedad de enfoques, desde un cumplimiento más estricto de las sanciones hasta la eliminación total del enfoque punitivo y la promoción de la resolución pacífica de conflictos.

#### 7.4. Metodología, técnicas e instrumentos de la intervención

Este proyecto se desarrollará a lo largo de un trimestre completo, con un total de 6 sesiones.

Todas las actividades se realizarán en el Módulo de Formación y Orientación Laboral, que cuenta con una sesión semanal de 45 minutos para 1º curso. La mayoría de las sesiones están diseñadas para durar entre 40 y 45 minutos. Si alguna actividad se extiende más allá de este tiempo, se completará en la siguiente sesión. Cabe destacar que esta propuesta está relacionada con la unidad "El trabajo en equipo y los conflictos laborales".

Esta propuesta abordará de manera integral las habilidades sociales y la resolución de conflictos con el alumnado. Para ello, se empleará una metodología activa, dinámica y participativa, con el fin de que los estudiantes sean los protagonistas de su propio proceso de enseñanza-aprendizaje.

El área de Formación y Orientación Laboral requiere una metodología que combine tanto el trabajo individual como el trabajo en equipo y cooperativo. Por ello, la competencia lingüística es especialmente importante en esta área, ya que los estudiantes deberán llegar a acuerdos utilizando una comunicación asertiva. Algunas de las metodologías que se emplearán incluyen:

- Trabajo individual.
- Trabajo en equipo y en grupo grande.

- Reflexiones y debates.
- Toma de decisiones colectivas.
- Lectura fácil.
- Exposiciones orales.

Este marco metodológico contribuye a cada objetivo de la intervención como se explica a continuación:

**Aplicar la mediación en la resolución de conflictos** entre el alumnado.

- **Definición del proceso de mediación:** El marco metodológico establece claramente las etapas del proceso de mediación, incluyendo la preparación, la conducción y el seguimiento de las sesiones de mediación.
- **Formación de mediadores:** El marco metodológico proporciona una guía para la formación de los mediadores escolares, asegurando que adquieran las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar su función de manera efectiva.
- **Recursos y materiales:** El marco metodológico identifica los recursos y materiales necesarios para la implementación de la mediación escolar, incluyendo formularios, protocolos y materiales de apoyo para los mediadores y los participantes en los conflictos.

**Formar a un grupo de alumnos como mediadores escolares.**

- **Contenidos de la formación:** El marco metodológico define los contenidos de la formación de los mediadores escolares, incluyendo los principios de la mediación, las técnicas de comunicación y resolución de conflictos, y las habilidades interpersonales necesarias para el desempeño de su función.
- **Metodología de la formación:** El marco metodológico propone una metodología de formación activa y participativa, que combine sesiones teóricas, ejercicios prácticos y simulaciones de mediación.
- **Evaluación de la formación:** El marco metodológico establece mecanismos para evaluar el aprendizaje de los mediadores escolares y asegurar que han adquirido las competencias necesarias para desempeñar su función de manera efectiva.

**Evaluar los resultados obtenidos mediante la aplicación del programa de mediación escolar.**

- **Definición de indicadores:** El marco metodológico define indicadores cuantitativos y cualitativos para evaluar la eficacia del programa de mediación escolar. Estos indicadores pueden incluir el número de conflictos mediatizados, la satisfacción de los participantes en los conflictos, el impacto en el clima escolar y la reducción de la reincidencia en conflictos.
- **Instrumentos de evaluación:** El marco metodológico propone instrumentos de evaluación para recopilar datos sobre los indicadores definidos, incluyendo encuestas, entrevistas y análisis de registros.
- **Análisis de datos:** El marco metodológico establece procedimientos para analizar los datos recopilados y extraer conclusiones sobre la eficacia del programa de mediación escolar.

En resumen, el marco metodológico juega un papel fundamental en el diseño, implementación y evaluación de un programa de mediación escolar efectivo. Al proporcionar una base teórica sólida, herramientas para la toma de decisiones y mecanismos de evaluación, el marco metodológico ayuda a garantizar que el programa alcance sus objetivos y contribuya a mejorar el clima escolar y la convivencia entre los alumnos.

## 8. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN: "UN VIAJE POR LO PACÍFICO"

### 8.1. Presentación de la propuesta

En este proyecto, nos embarcamos en un "Un viaje por lo Pacífico" para explorar las habilidades y herramientas necesarias para navegar por los mares de la convivencia escolar y crear un ambiente de aprendizaje más armonioso y enriquecedor. A través de una serie de actividades cuidadosamente diseñadas, trabajaremos en la prevención y resolución de conflictos, la gestión de emociones y el desarrollo de valores esenciales como el respeto, la empatía, la asertividad y la tolerancia.

#### Objetivo principal:

En esta parte, se presenta una propuesta para la implementación de un proyecto de mediación en un Centro Integrado de Formación Profesional (CIFP) de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias.

El objetivo principal de este proyecto es prevenir, resolver los conflictos y crear un ambiente adecuado en el aula entre alumnos de un CIFP de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, atendiendo a la legislación vigente en dicha comunidad. Para ello, se trabajará en el conocimiento y la gestión de las emociones, tanto propias como ajenas, así como en el desarrollo de la empatía, la asertividad y valores como el respeto, la solidaridad y la tolerancia.

En resumen, el proyecto "Un Viaje por lo Pacífico" propone un enfoque integral para abordar la convivencia escolar, promoviendo la resolución pacífica de conflictos, la gestión efectiva de emociones y el desarrollo de valores positivos en los estudiantes. A través de la implementación de un programa de mediación escolar y diversas actividades experienciales, se busca crear un ambiente de aprendizaje más armonioso y enriquecedor para toda la comunidad educativa.

#### Fundamentación:

Los conflictos son una parte inevitable de la vida en comunidad, y el aula no es una excepción. Sin embargo, es importante contar con las herramientas y estrategias adecuadas para abordarlos de manera efectiva y constructiva. La mediación, como proceso de resolución de conflictos pacífica y dialogada, se presenta como una herramienta valiosa para fomentar la convivencia positiva y el desarrollo personal de los estudiantes.

### 8.2. Descripción dinámica del programa

#### Preparación para el viaje:

Antes de embarcarnos en este viaje hacia la resolución de conflictos, entregaremos una copia del programa a la directora y al tutor del curso participante. En esta sesión introductoria, explicaremos en qué consiste el programa y cuáles serán sus objetivos.

#### Explorando el mapa:

En cada sesión, abordaremos conceptos y competencias clave para la resolución de conflictos de manera específica y flexible, adaptándonos a las necesidades e intereses del alumnado. Estos conceptos y competencias serán como brújulas que nos guiarán en nuestro camino hacia el logro de los objetivos planteados. Para ello, las diferentes actividades se enfocarán en los siguientes contenidos:

<b>1. Acercándonos a la mediación: Un primer paso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Presentación de la mediación:</b> Descubriremos el concepto de mediación, su importancia y cómo puede ser una herramienta valiosa para resolver conflictos de manera pacífica.</li> </ul>
<b>2. Comprendiendo el conflicto:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Explorando las causas del conflicto:</b> Analizaremos las diferentes causas que pueden desencadenar un conflicto,</li> </ul>

<b>Desentrañando sus raíces</b>	desde las diferencias de opinión hasta los problemas de comunicación.
<b>3. Habilidades para una comunicación eficaz: Dialogando para entendernos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comunicación asertiva:</b> Desarrollaremos técnicas para comunicarnos de manera clara, respetuosa y efectiva, expresando nuestras ideas y necesidades con asertividad.</li> </ul>
<b>4. Expresando emociones y sentimientos: Liberando nuestro interior</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reconociendo nuestras emociones:</b> Aprenderemos a identificar y comprender nuestras propias emociones, así como las de los demás.</li> <li>• <b>Expresando emociones de manera saludable:</b> Desarrollaremos estrategias para expresar nuestras emociones de manera constructiva y saludable, evitando la agresividad o el retraimiento.</li> </ul>
<b>5. Habilidades de pensamiento: Pensando con claridad y creatividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pensamiento crítico:</b> Fortaleceremos nuestras habilidades para analizar situaciones de manera crítica, evaluando diferentes perspectivas y buscando soluciones creativas.</li> </ul>
<b>6. Convivencia pacífica: Construyendo un ambiente armonioso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Valores para la convivencia:</b> Exploraremos valores como la empatía, el respeto y la tolerancia, esenciales para construir una convivencia pacífica y armoniosa.</li> </ul>
<b>7. Proceso de mediación: Poniendo en práctica las herramientas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Etapas de la mediación:</b> Conoceremos en detalle las diferentes etapas del proceso de mediación, desde la preparación hasta el acuerdo final.</li> <li>• <b>Técnicas de mediación:</b> Aprenderemos y practicaremos diversas técnicas de mediación, como la escucha activa, la reformulación y la generación de opciones.</li> </ul>

#### **Aprendiendo a través de la experiencia:**

Todos estos contenidos serán apoyados por una fundamentación teórica-práctica, efectuada de manera dinámica y participativa. Utilizaremos presentaciones en Power Point, videos y ejemplos clarificadores a través de la resolución de casos prácticos para que el aprendizaje sea significativo y memorable.

#### **Un viaje individual y colectivo:**

Las actividades propuestas se trabajarán de manera individual y grupal, permitiendo que cada alumno tenga la oportunidad de aportar al grupo y de nutrirse de la cooperación y el buen clima que se fomentará. Se procurará que las actividades sean flexibles, adaptándose al grupo, y con un estilo práctico para que les sea útil y lo puedan aplicar no sólo en el ámbito educativo sino en cualquier ámbito de su vida.

#### **Un viaje sin destino final:**

Este programa no tiene un destino final definido, sino que se trata de un viaje continuo de aprendizaje y crecimiento. El objetivo es que los alumnos adquieran las herramientas y habilidades necesarias para resolver conflictos de manera pacífica y constructiva, no solo en el ámbito educativo sino en cualquier ámbito de su vida.

### 8.3. Actividades

Los contenidos a trabajar se organizan en **seis sesiones**, cada una con objetivos específicos y actividades diseñadas para alcanzarlos. A continuación, se presenta la explicación de cada una de las **sesiones**:

#### Sesión 1: Desvelando los misterios de la mediación: Primera sesión

##### Objetivos:

Embarcarnos en un viaje hacia la comprensión de la mediación y los conflictos, explorando diferentes perspectivas y descubriendo la importancia de la comunicación efectiva.

##### Actividades:

1. La mediación: Un viaje hacia la resolución de conflictos:
  - **Descubriendo la mediación:** A través de una presentación en Power Point, navegaremos por el concepto de mediación, comprendiendo su esencia y cómo puede ser una herramienta valiosa para resolver conflictos de manera pacífica.
2. "**Percepciones**": Un juego de ilusiones:
  - Observando imágenes: **Proyectaremos diferentes imágenes de ilusiones ópticas, invitándolos a observar y compartir lo que ven.**
  - Reflexionando sobre las diferentes perspectivas: **Juntos, analizaremos cómo cada persona tiene una interpretación única de la realidad, al igual que las ilusiones ópticas.**
3. "**Historia de los burros**": Reflexionando sobre los estilos de resolución de conflictos:
  - Interpretando el dibujo: **Observaremos un dibujo que representa diferentes estilos de resolución de conflictos.**
  - Debatiendo sobre las reacciones: **Compartiremos ideas sobre cómo las personas suelen afrontar los conflictos, reflexionando sobre las ventajas y desventajas de cada enfoque.**
4. "El puente": Construyendo acuerdos y "Leyes de la percepción en tres minutos":
  - Visionando "**El puente**": **Un cortometraje que nos inspirará sobre los beneficios de la mediación y la importancia del diálogo.**

Descubriendo las "**Leyes de la percepción en tres minutos**": Un video que nos permitirá comprender cómo el cerebro percibe y organiza la información visual, brindándonos claves para interpretar mejor las situaciones

##### Materiales:

- Ordenador
- Proyector
- Altavoces
- **Videos "El puente" y "Leyes de la percepción en tres minutos"**

Esta primera sesión es solo el comienzo de nuestro viaje hacia la comprensión de la mediación y los conflictos. En las próximas sesiones, profundizaremos en estos temas y desarrollaremos habilidades para resolver conflictos de manera efectiva.

## Sesión 2: Navegando por el arte de la comunicación efectiva

### Objetivos:

En esta sesión, nos embarcaremos en un viaje para descubrir el poder de la comunicación efectiva y cómo esta puede ser la clave para prevenir y resolver conflictos de manera pacífica. Exploraremos diferentes estilos de comunicación, la importancia del lenguaje y cómo prestar atención a los mensajes tanto verbales como no verbales. También aprenderemos a expresarnos de manera asertiva y a desarrollar la empatía para comprender mejor a los demás.

### Actividades:

1. "**El rumor**": Un viaje telefónico para descubrir la importancia de la escucha activa
  - Un juego de teléfono: **Dividiremos la clase en grupos y uno de cada grupo leerá un mensaje en voz alta al siguiente compañero, quien lo repetirá al siguiente, y así sucesivamente hasta el final del grupo.**
  - Comparando el mensaje original: **Al final, compararemos el mensaje original con la versión final y reflexionaremos sobre cómo la información se puede distorsionar o perder si no se escucha con atención.**
  - Debatiendo sobre la comunicación efectiva: **Esta actividad nos permitirá comprender la importancia de la escucha activa, la clarificación y la reformulación en la comunicación efectiva.**
2. Juego de mímica: Explorando la comunicación no verbal
  - Comunicación sin palabras: **Formamos parejas y uno de cada miembro tendrá que comunicar una frase al otro solo usando gestos, expresiones faciales y movimientos corporales, sin hablar.**
  - Descifrando el mensaje: **El otro miembro de la pareja tendrá que adivinar la frase utilizando preguntas de "sí" o "no".**
  - Reflexionando sobre la comunicación no verbal: **Esta actividad nos permitirá comprender la importancia de la comunicación no verbal y cómo esta puede complementar o incluso contradecir la comunicación verbal.**
3. "La asertividad": Expresándonos con respeto y seguridad
  - Analizando situaciones: **Presentaremos diferentes situaciones conflictivas y pediremos a los alumnos que identifiquen la forma más asertiva de responder.**
  - Rol-playing: **Representaremos algunas de las situaciones, practicando respuestas asertivas y reflexionando sobre sus resultados.**
  - Discusión sobre la asertividad: **Esta actividad nos permitirá comprender los principios de la comunicación asertiva, como la expresión clara y directa de nuestros sentimientos y necesidades, respetando al mismo tiempo los derechos de los demás.**
4. "¿Cómo ponerse en lugar del otro?": Desarrollando la empatía
  - Recordando un conflicto: **Pediremos a los alumnos que recuerden un conflicto pasado y que lo describan desde su punto de vista, incluyendo sus emociones y pensamientos.**
  - Cambiando de perspectiva: **Luego, les pediremos que intenten ponerse en el lugar de la otra persona involucrada en el conflicto y que describan cómo pudieron haber sentido y pensado.**
  - Observación imparcial: **Algunos alumnos actuarán como observadores, describiendo la situación de manera neutral y objetiva.**
  - Discusión sobre la empatía: **Esta actividad nos permitirá comprender la importancia de la empatía para comprender mejor las perspectivas y sentimientos de los demás, lo cual es fundamental para la resolución de conflictos.**

### Materiales:

- Hojas de papel
- Lápices

**Nota:** Esta segunda sesión es solo una parte de nuestro viaje hacia la comprensión de la comunicación efectiva y la resolución de conflictos. En las próximas sesiones, continuaremos profundizando en estos temas y desarrollando habilidades para comunicarnos de manera más efectiva y asertiva.

### Sesión 3: Tercera sesión: Navegando por el mundo de las emociones

#### Objetivos:

En esta sesión, nos embarcaremos en un viaje para explorar las emociones y sentimientos, aprendiendo a identificarlos, expresarlos y comprenderlos en nosotros mismos y en los demás. Fortaleceremos nuestro vocabulario emocional y desarrollaremos habilidades para asociar las emociones con el lenguaje no verbal.

#### Actividades:

1. "Paisaje de emociones": Un cuadro viviente para expresar nuestras emociones
  - Formando grupos: **Nos dividiremos en pequeños grupos de cuatro o cinco personas.**
  - Eligiendo una emoción: **Cada grupo elegirá una emoción en concreto, como alegría, tristeza, ira o miedo.**
  - Creando un cuadro viviente: **Sin hablar, cada miembro del grupo representará la emoción elegida a través de su cuerpo, expresión facial y movimientos.**
  - Uniendo las emociones: **Juntos, crearemos un "paisaje de emociones", combinando las representaciones individuales para expresar la emoción de manera colectiva.**
  - Adivinando la emoción: **Los demás grupos tendrán que adivinar qué emoción representa cada "paisaje de emociones".**
2. "[La oca de las emociones](#)": Un juego divertido para aprender sobre las emociones
  - Preparando el juego: **Utilizaremos un tablero similar al del juego de la oca tradicional, pero con casillas especiales para las emociones.**
  - Tirando el dado y avanzando: **Cada jugador tirará el dado y avanzará por el tablero.**
  - Casillas de alegría: **Al caer en una casilla de alegría, el jugador expresará una frase positiva y avanzará a la siguiente casilla de alegría.**
  - Casillas de emociones y sentimientos: **Al caer en una de estas casillas, el jugador deberá realizar una actividad relacionada con la emoción indicada, como describirla, representarla o identificarla en sí mismo o en los demás.**
  - Visionando "[Sólo respira](#)": **Al finalizar el juego, visionaremos un cortometraje que nos invita a reflexionar sobre la importancia de la respiración y las estrategias para afrontar las emociones complejas.**

#### Materiales:

- Tablero, tarjetas, fichas y dados para el juego "La oca de las emociones"
- Glosario emocional
- Ordenador
- Proyector
- Altavoces
- Video "Sólo respira"

**Nota:** Esta tercera sesión es solo una parte de nuestro viaje hacia el mundo de las emociones. En las próximas sesiones, continuaremos explorando las emociones y desarrollando habilidades para gestionarlas de manera efectiva en nuestras relaciones con los demás.

### Sesión 4: Navegando por los mares del pensamiento

#### Objetivos:

En esta sesión, nos embarcaremos en un viaje para explorar las habilidades de pensamiento, aprendiendo a diferenciar entre posiciones, intereses y necesidades. Desarrollaremos estrategias para tomar decisiones de manera efectiva y construir acuerdos que beneficien a todos los involucrados.

#### Actividades:

1. "[El sándwich de Mariana](#)": Un cortometraje para comprender las diferentes perspectivas
  - Visionando el corto: **Observaremos la historia de Mariana, una niña que sufre de abuso escolar.**
  - Analizando las posiciones: **Reflexionaremos sobre las diferentes posturas que adoptan los personajes del cortometraje, tanto Mariana como Isabel.**
  - Explorando los intereses y necesidades: **Indagaremos en las motivaciones que subyacen a las posiciones de cada personaje, identificando sus intereses y necesidades reales.**
  - Discutiendo sobre la empatía: **Debatiremos sobre la importancia de la empatía para comprender las perspectivas de los demás y encontrar soluciones justas para todos.**
2. "El autocar": Tomando decisiones en un contexto social
  - Planteando la situación: **Imaginemos que Roberto y Juan nos piden sentarnos con ellos en el autocar durante una excursión, pero solo hay dos plazas disponibles.**
  - Identificando intereses: **Analizaremos los intereses que se contraponen en esta situación, como el deseo de pasar tiempo con los amigos y la necesidad de evitar conflictos.**
  - Generando soluciones: **Se invitará al grupo a proponer diferentes soluciones que satisfagan los intereses de todas las partes involucradas.**
  - Evaluando las opciones: **Se analizarán las ventajas y desventajas de cada propuesta, considerando las posibles consecuencias de cada decisión.**
  - Tomando una decisión: **Se tomará una decisión consensuada sobre la mejor manera de resolver la situación, tomando en cuenta las opiniones de todos los participantes.**
3. "[La barca](#)": Un dilema moral para reflexionar sobre la toma de decisiones
  - Presentando el escenario: **Imaginemos un naufragio en el que solo hay sitio para cinco personas en la barca salvavidas.**
  - Analizando las características de los personajes: **Se describirá brevemente a cada uno de los seis sobrevivientes, destacando sus características y circunstancias.**
  - Tomando una decisión personal: **Cada participante reflexionará sobre a quién salvaría y explicará sus razones.**
  - Compartiendo perspectivas: **Se abrirá un debate en el que se compartirán las diferentes decisiones tomadas y se analizarán los argumentos de cada uno.**
  - Reflexionando sobre el proceso: **Se discutirá la dificultad de tomar decisiones en situaciones complejas que involucran valores y dilemas morales.**

#### Materiales:

- Ordenador
- Proyector
- Altavoces
- Video "El sándwich de Mariana"

**Nota: Esta cuarta sesión es solo una parte de nuestro viaje hacia el desarrollo de las habilidades de pensamiento. En las próximas sesiones, continuaremos profundizando en estos temas y practicando estrategias para tomar decisiones de manera efectiva y construir acuerdos que beneficien a todos en diferentes contextos.**

### Sesión 5: Navegando hacia la convivencia pacífica

#### Objetivos:

En esta sesión, nos embarcaremos en un viaje para explorar la importancia de la cooperación y la convivencia pacífica. Fortaleceremos el valor de la amistad y la colaboración para resolver situaciones difíciles, y reflexionaremos sobre la influencia del espíritu competitivo en nuestras relaciones.

#### Actividades:

1. "**Trabajo en equipo**": Un video para inspirarnos
  - Observando el video: **Visualizaremos un video que presenta ejemplos de trabajo en equipo y sus beneficios.**
  - Reflexionando sobre la cooperación: **Discutiremos sobre la importancia de la cooperación para lograr objetivos comunes y construir relaciones positivas.**
  - Compartiendo experiencias: **Cada participante podrá compartir una anécdota personal en la que la cooperación haya sido clave para el éxito.**
2. "La madeja de lana": Tejiendo una red de colaboración
  - Formando un círculo: **Nos pondremos de pie en círculo, sosteniendo un extremo de una madeja de lana.**
  - Compartiendo nuestra esencia: **Cada participante dirá algo que lo caracterice o que le guste o no le guste, mientras sostiene el extremo de la lana.**
  - Tejiendo la red: **Lanzaremos la lana a otro compañero, sin soltar nuestro extremo, creando una red o estrella de lana en el centro del círculo.**
  - Reflexionando sobre la interconexión: **Al finalizar, reflexionaremos sobre cómo cada miembro del grupo aporta algo valioso a la red y cómo la colaboración es esencial para mantenerla en pie.**
3. "**Zanahoria de locura**": Un cortometraje para reflexionar sobre la competencia
  - Visionando el corto: **Observaremos un cortometraje que muestra a dos cazadores que se pelean por atrapar un conejo, olvidando su objetivo principal.**
  - Analizando la competencia: **Discutiremos sobre las consecuencias negativas del espíritu competitivo excesivo, como la deshonestidad, el egoísmo y la falta de empatía.**
  - Promoviendo la colaboración: **Reflexionaremos sobre cómo podemos transformar la competencia en colaboración para lograr objetivos comunes de manera más efectiva y satisfactoria.**
5. "**El karma de los pájaros**": Un cortometraje sobre la tolerancia y el respeto
  - Visionando el corto: **Observaremos un cortometraje que nos invita a reflexionar sobre la tolerancia, el respeto y la importancia de valorar las cualidades de cada persona.**
  - Discutiendo la diversidad: **Debatiremos sobre cómo la diversidad enriquece nuestras relaciones y cómo podemos aprender de las diferencias de los demás.**
  - Promoviendo la inclusión: **Reflexionaremos sobre cómo podemos crear un ambiente de inclusión en el aula donde todos se sientan valorados y respetados.**

#### Materiales:

- Ordenador
- Proyector
- Altavoces
- Ovillo de lana
- Videos "Trabajo en equipo", "Zanahoria de locura" y "El karma de los pájaros"

**Nota: Esta quinta sesión es solo una parte de nuestro viaje hacia la convivencia pacífica. En las próximas sesiones, continuaremos explorando temas relacionados con la cooperación, la**

**comunicación efectiva y la resolución de conflictos, para construir un ambiente de aprendizaje más positivo y enriquecedor para todos.**

### Sesión 6: Navegando hacia la resolución de conflictos

#### Objetivos:

En esta sesión, nos embarcaremos en un viaje para profundizar en el proceso de mediación como herramienta para resolver conflictos de manera pacífica y constructiva. Practicaremos la negociación cooperativa, conoceremos la función del mediador y sus responsabilidades, y ensayaremos la mediación en diferentes escenarios.

#### Actividades:

1. "[Siete pasos para resolver los conflictos](#)": Un video para guiar nuestros pasos
  - Observando el video: **Visualizaremos un video que nos presenta siete pasos clave para resolver conflictos de manera efectiva.**
  - Reflexionando sobre la palabra P.O.P.L.A.: **Discutiremos la importancia de seguir la secuencia P.O.P.L.A. (Para, Observa, Piensa y Luego Actúa) para abordar los conflictos de manera calmada y reflexiva.**
  - Aplicando los pasos en ejemplos reales: **Compartiremos ejemplos de conflictos cotidianos y practicaremos la aplicación de los siete pasos para resolverlos.**
2. "Simulación de casos de Mediación Escolar": Poniendo en práctica lo aprendido
  - Identificando conflictos: **El alumnado propondrá casos de conflicto reales o imaginarios que puedan ocurrir en el ámbito escolar.**
  - Seleccionando mediadores: **Se seleccionarán cuatro voluntarios para actuar como mediadores en uno de los casos propuestos.**
  - Realizando la mediación: **Los mediadores pondrán en práctica lo aprendido, guiando a las partes involucradas en el conflicto hacia una solución consensuada.**
  - Observando y evaluando: **El resto del grupo actuará como observadores, evaluando el desempeño de los mediadores y la efectividad del proceso de mediación.**
3. "[Mediación escolar ¡Tú puedes!](#)": Un video inspirador de la mediación escolar en el centro educativo.
  - Visionando el video: **Observaremos un video que nos presenta una visión general de la mediación escolar y su importancia en el ámbito educativo.**
  - Discutiendo el rol del mediador: **Reflexionaremos sobre las características y habilidades que debe tener un mediador para desempeñar su función de manera efectiva.**
  - Explorando las posibilidades de la mediación: **Debatiremos sobre cómo la mediación escolar puede contribuir a crear un ambiente de convivencia más pacífico y respetuoso en el centro educativo.**
4. Revisión de expectativas y evaluación de las sesiones
  - Recapitulando lo aprendido: **Dedicaremos un tiempo a revisar los conceptos y habilidades clave trabajados a lo largo de las sesiones.**
  - Compartiendo experiencias: **Cada participante tendrá la oportunidad de compartir sus impresiones y experiencias sobre las actividades realizadas.**
  - Evaluando el proceso: **Reflexionaremos sobre los aspectos positivos y negativos de las sesiones, identificando áreas de mejora y oportunidades para seguir aprendiendo.**

#### Materiales:

- Ordenador
- Proyector

- Altavoces
- [Guiones de simulación de casos de mediación escolar](#)
- Videos "Siete pasos para resolver los conflictos" y "Mediación escolar ¡Tú puedes!"

**Nota: Esta sexta sesión es solo una parte de nuestro viaje hacia la comprensión y aplicación de la mediación como herramienta para la resolución de conflictos. En las próximas sesiones, continuaremos profundizando en este tema, practicando diferentes técnicas y estrategias para convertirnos en mediadores más efectivos y contribuir a crear un ambiente de convivencia más positivo en nuestro entorno.**

#### 8.4. Recursos materiales y personales

Con respecto a las instalaciones y recursos materiales, es importante señalar que, aunque el centro no es de construcción reciente, se encuentra en excelentes condiciones. Cuenta con una variedad de espacios, incluyendo aulas, gimnasio, biblioteca, salas de informática, tecnología y música, así como laboratorios y una sala dedicada a la Asociación de Madres y Padres (AMPA). Además, dispone de ascensor y baños adaptados para personas con discapacidad física, así como una sala para el personal docente y un departamento designado para cada área y familia profesional. También cuenta con salas de uso múltiple, instalaciones deportivas, laboratorios y talleres de mecánica, entre otros recursos.

En cuanto al **personal docente**, el centro cuenta con una diversidad de profesionales. Actualmente, hay 115 docentes que desarrollan su labor en el centro. La mayoría del cuerpo docente es estable, lo que facilita la continuidad y consolidación de nuevos proyectos y programas. Esto permite la introducción de estrategias innovadoras para abordar diversos aspectos como la resolución de conflictos, la atención a la diversidad y la participación en actividades de formación y proyectos de investigación.

El claustro de profesores participa activamente en cursos de formación, proyectos de investigación e innovación educativa, así como en actividades externas y la promoción del centro en la comunidad. Esto es especialmente relevante para los ciclos formativos, ya que implica la colaboración con empresas para realizar prácticas profesionales.

Actualmente, el centro está involucrado en varios proyectos, como el proyecto de "Coeducación" y el Plan de Convivencia, entre otros. El equipo directivo posee experiencia y trabaja de manera coordinada y eficiente con el resto de la comunidad educativa para implementar y mantener estos proyectos.

Es importante destacar la gran coordinación entre los departamentos didácticos, que se dedican activamente a la tarea educativa, la formación continua, la participación en grupos de trabajo y la colaboración con otros centros educativos.

#### 8.5. Evaluación

La evaluación del programa será integral, continua y constructiva, alineado con los objetivos y competencias inicialmente establecidos para su desarrollo. El progreso del programa, los estudiantes y/o profesores participantes, y durante todo el proceso se evaluará la intervención del responsable de su ejecución.

##### Evaluación inicial

Al inicio de las sesiones se realizará un análisis a través de la observación y el diálogo con estudiantes y profesores para comprender cómo se manejan los conflictos en el aula. Se evaluarán los conocimientos y habilidades de los participantes para asegurar que el contenido es adecuado a las características y necesidades del grupo. Esta evaluación se repetirá a lo largo del programa.

##### Evaluación continúa

Durante el desarrollo del programa se considerarán diversos elementos para su evaluación, entre ellos:

- Logro de objetivos establecidos
- Satisfacción de alumnos y profesores con las sesiones
- Formación de estudiantes
- Participación grupal

### Evaluación Cuantitativa y Cualitativa

Se empleará una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos para evaluar las sesiones:

#### Evaluación cuantitativa:

- Al final de cada sesión, se registrará el número de alumnos y profesores participantes.
- Los participantes completarán un cuestionario semiestructurado de tres preguntas, calificando su nivel de satisfacción en una escala del uno al cinco (1: De nada, 2: Un poco, 3: Promedio, 4: Bastante, 5: Mucho).
- Las preguntas serán:
  - Satisfacción con las actividades en general.
  - Satisfacción con la comprensión del contenido.
  - Satisfacción con la utilidad del contenido.

#### Evaluación Cualitativa:

- Al final de cada sesión, se dejará constancia de las observaciones o incidencias acaecidas durante la sesión.
- A través de las actividades, observaciones de los estudiantes y profesores, y expresiones y aspectos ocurridos en el aula, se valorará si el alumnado interioriza el contenido explicado, manifestado a través de la interacción, intervención, y participación durante las sesiones.
- A través de observaciones y diálogo con estudiantes y/o profesores, se les hará una serie de preguntas informales y abiertas, como:
  - ¿Disfrutaste la actividad?
  - ¿Cómo te sentiste? ¿Por qué?
  - ¿Tienes algún problema? ¿Como los resolviste?
  - ¿Quieres repetir la actividad?
- Esto ayudará a medir el nivel de satisfacción con el desarrollo de las sesiones.

### Reporte final

Al final del programa, se elaborará un informe final resumiendo las actividades realizadas. Su evaluación final, los resultados obtenidos de los cuestionarios de los participantes, y los datos recopilados de las diversas herramientas de evaluación utilizadas. El informe también incluirá sugerencias de mejora, si es aplicable.

#### Consideraciones adicionales

- **Flexibilidad:** El proceso de evaluación debe ser flexible y adaptable a las necesidades específicas del programa y sus participantes.
- **Transparencia:** Los resultados de la evaluación deben comunicarse a todas las partes interesadas de manera transparente.
- **Mejora continua:** Los resultados de la evaluación deben utilizarse para informar la mejora continua del programa.

Al implementar un plan de evaluación integral y riguroso, el programa se puede evaluar y perfeccionar eficazmente para garantizar su máximo impacto en la promoción de la coexistencia pacífica y las habilidades de resolución de conflictos entre los estudiantes.

## 8.6. Implementación

Desafortunadamente, el proyecto no pudo ser implementado en su totalidad debido a la falta de tiempo. El final del curso coincidió con la época de exámenes extraordinarios, lo que

provocó una baja asistencia de los alumnos a las clases y dificultó el desarrollo de las actividades planificadas.

Resultados esperados del programa de mediación:

De haberse podido implementar el proyecto, se esperaba obtener los siguientes resultados:

- Mejora de las habilidades sociales y la resolución de conflictos en el alumnado.
- Reducción del número de conflictos en el aula.
- Mayor satisfacción de los alumnos con el clima escolar.
- Empoderamiento de los alumnos para la resolución pacífica de conflictos.
- Aumento de la cohesión grupal y el trabajo en equipo.

A pesar de las limitaciones, el proyecto ha servido para:

- Reflexionar sobre la importancia de la mediación escolar en la resolución de conflictos.
- Diseñar un programa de mediación escolar que podría ser implementado en el futuro.
- Sensibilizar a los docentes sobre la necesidad de promover la resolución pacífica de conflictos en el aula.

## 9. CONCLUSIONES

### Recopilación y análisis de datos:

Los resultados de las encuestas a profesores se enmarcan dentro de los objetivos de la investigación, cuyo objetivo principal era analizar y comprender la naturaleza de los conflictos que se producen entre los alumnos de un centro de secundaria. Los objetivos específicos se centraban en:

1. Identificar los diferentes tipos de conflictos: Los resultados revelan que el acoso escolar es el tipo de conflicto más frecuente, seguido de los conflictos entre compañeros. Las dificultades de aprendizaje también se mencionan como un factor que genera conflictos.
2. Analizar las causas más comunes de estos conflictos: La falta de herramientas adecuadas para resolver conflictos, la actitud pasiva o disruptiva de los estudiantes y el desconocimiento de estrategias de resolución son las causas principales identificadas.
3. Estudiar las consecuencias que estos conflictos tienen para los alumnos implicados: La mayoría de los profesores perciben que los conflictos tienen un impacto negativo en el aprendizaje de los estudiantes.

Por otra parte, los resultados de las encuestas a alumnos se enmarcan dentro de los objetivos de la investigación, cuyo objetivo principal era analizar y comprender la naturaleza de los conflictos que se producen entre los alumnos de un centro de secundaria. Los objetivos específicos se centraban en:

1. Identificar los diferentes tipos de conflictos: Los resultados revelan que los conflictos verbales son los más comunes, seguidos de los psicológicos y otros tipos como diferencias de personalidad o celos.
2. Analizar las causas más comunes de estos conflictos: Los alumnos identifican los malentendidos, los problemas de comunicación, las diferencias de personalidad y la competencia por recursos como las principales causas de los conflictos.
3. Estudiar las consecuencias que estos conflictos tienen para los alumnos implicados: Aunque la mayoría de los alumnos reportan que los conflictos ocurren pocas veces o nunca, la percepción del programa de prevención de conflictos es mixta, con un porcentaje significativo de alumnos que no lo conocen o lo consideran ineficaz.

Si bien la mayoría de los alumnos reportan una baja frecuencia de conflictos, esto no debe ser interpretado como una señal de que no exista la necesidad de implementar un programa de mediación escolar. La implementación de un programa de mediación escolar, especialmente en aquellos centros que carecen de protocolos o medidas específicas para la resolución de conflictos, es una inversión en el futuro de la educación y en el bienestar de los alumnos.

La mediación escolar, aunque no es una solución mágica, es una herramienta poderosa que puede mejorar el clima escolar y el bienestar de los estudiantes. Su implementación debe ser gradual y participativa, involucrando a toda la comunidad educativa. La formación en mediación es fundamental para que todos puedan comprender y aplicar esta herramienta de manera efectiva. En definitiva, la mediación escolar es invaluable para promover una convivencia pacífica y el desarrollo integral del alumnado, convirtiéndola en una **herramienta fundamental** para la **educación del siglo XXI**.

## CONTRIBUCION DEL TFM A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Globales, son un conjunto de 17 objetivos interconectados que buscan poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. Fueron adoptados por las Naciones Unidas en 2015 en una cumbre histórica en la que participaron 193 países.

La mediación, como herramienta para la resolución de conflictos en la educación secundaria, puede contribuir significativamente al cumplimiento de diversos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 como a:

- ODS 4: Educación de calidad:
- ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas:
- ODS 10: Reducción de las desigualdades:

### ¿Cómo?

- **Desarrollando habilidades esenciales para la vida:** Resolución pacífica de conflictos, diálogo intercultural, empatía, comunicación efectiva, escucha activa, resolución de problemas, toma de decisiones y trabajo en equipo.
- **Promoviendo la paz, la justicia y las instituciones sólidas:** Prevención de la violencia, cultura de paz, acceso a la justicia y resolución justa de conflictos.
- **Reduciendo las desigualdades:** Resolución de conflictos inclusiva, espacio seguro y neutral, igualdad de oportunidades y reducción de la brecha social.

En resumen, la mediación es una herramienta poderosa para construir un futuro más pacífico, justo e inclusivo para todos.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

Alonso Fernández, F. (1996). *Las otras drogas*. Madrid: Temas de hoy.

Banz, C. (2008) Aprender a resolver conflictos de forma colaborativa y autónoma: un objetivo educativo fundamental. *Valoras UC*.

Binaburo, J. A., y Muñoz, B. (2007). *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*. Barcelona: Ediciones Ceac.

Boqué, M.C. (2002). *Guía mediación escolar: programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*.

Boqué, M. C. (2005). "Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo". Barcelona: CEAC.

Buendía, L.; Colas, P. y Hernández, F. (1998): *Métodos de Investigación en*

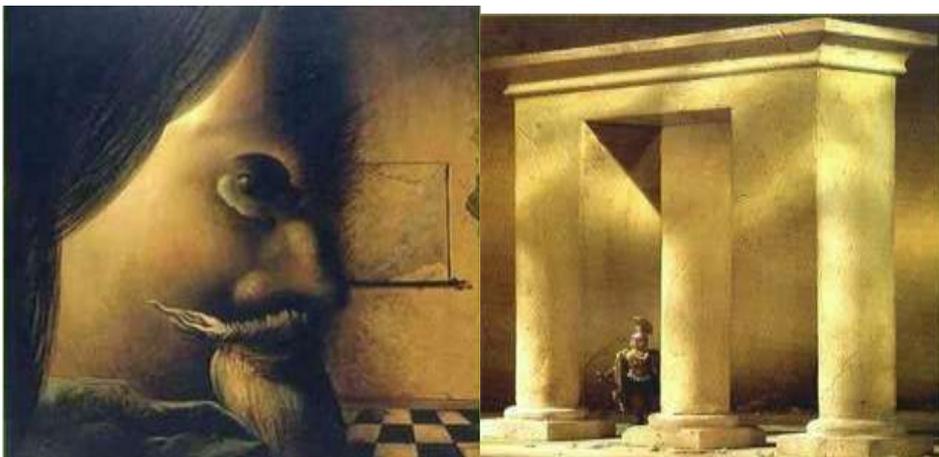
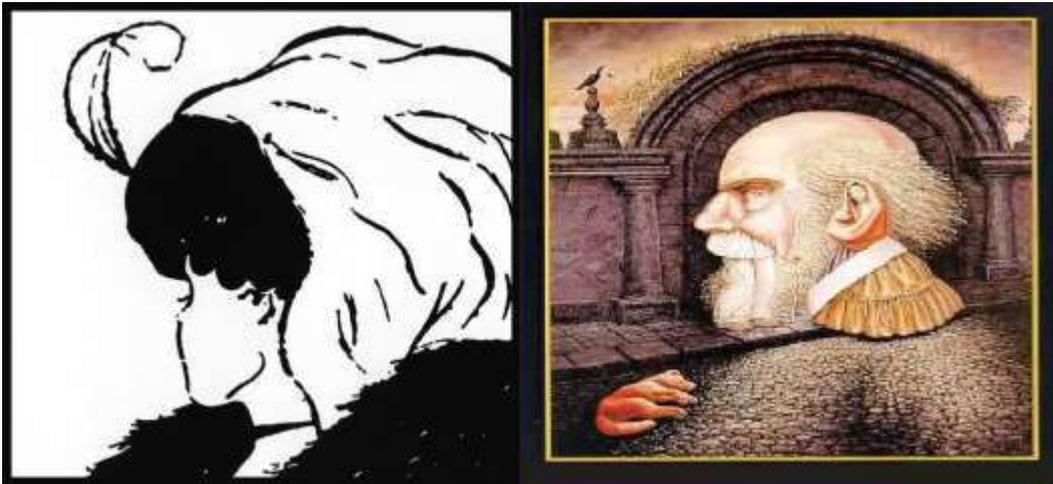
Psicopedagogía. Madrid. McGraw-Hill

- Cascón, P., & Martín, C. (1995). La alternativa del juego. *Libros de las cataratas. Madrid.*
- Cuesta Gómez, M. D. C., Martínez, M. D. L. Á. M., Cuesta Gómez, J. L., Sánchez, S., y Orozco, M. L. (2017). *El educador social en la enseñanza secundaria. La mediación escolar como alternativa a la resolución de conflictos. EHQUIDAD. Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social, 7, 145-174.*
- De Prada, J., y López, J. (2008). "La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar." *Documentación social, 148, 99-116.*
- Díaz-Aguado, M. J. (2004). "Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia". Madrid: Instituto de la Juventud. Ministerio de Educación y Ciencia
- Fernández Espinosa, C. E., & Villavicencio Aguilar, C. E. (2016). Mediación docente: una mirada desde Paulo Freire. *Fides et Ratio-Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia, 12(12), 47-60.*
- Fernández, I., Hernán, E. V., & Lapponi (2009). *Conflicto en el centro escolar: El modelo de "alumno ayudante" como estrategia de intervención educativa.* (Vol 149). Los Libros de la Catarata.
- Fernández, I. (2001): El profesor en el aula. Cómo mejorar la práctica docente. En Fernández, I. (Coord.): *Guía para la convivencia en el aula.* Madrid. Escuela Española.
- Folberg, J. y Taylor, A. (1997). *Mediación, resolución de conflictos sin litigio.* Ciudad de México: Limusa.
- Galtung, J. (1998). "Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución." Bilbao: Gernika Gogoratuz. Como se citó en Moreta Abascal (2018). *Educación en el conflicto: mediación escolar y gestión de conflictos en la educación secundaria*
- Glasser, W. (1981). *Teoría del control: La realidad de la terapia del cambio.* Barcelona: Editorial Paidós.
- GEUZ, el Centro Universitario para la Transformación de Conflictos, en su guía titulada "Cómo poner en marcha, paso a paso, un programa de mediación entre compañeros/as" elaborada en 2011 por el Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco
- Gobierno del Principado de Asturias. (2019, 7 de febrero). Decreto 7/2019, de 6 de febrero, de primera modificación del Decreto 249/2007, de 26 de septiembre, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado y normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos del Principado de Asturias. *Boletín Oficial del Principado de Asturias, n.º 30, pp. 7-16.*
- Hernández Pina, F., Buendía Eisman, L., & Colás Bravo, P. (1998). *Métodos de Investigación en Psicopedagogía. [Research Methods in Psychology].*
- Ibarrola, S e Iriarte, C. (2012). *La convivencia escolar en positivo: mediación y resolución de conflictos. Madrid: Pirámide D.L.*
- Iugman, S. (1996). *La mediación escolar. Buenos Aires: Lugar Editorial.*
- Lederach, J. P. (2000). "El abecé de la paz y los conflictos: Educar para la paz" (Vol. 104). Los libros de La Catarata.
- Lewicki, R. J. y Barry, B. E. (2015). *Negociación: lecturas, principios y casos.* Boston: Educación McGraw-Hill.

- Martin, P. (2016). *Curso gestión emocional, crecimiento personal y mindfulness*. Valladolid: Funge. Uva.
- Martín, E., Fernández, I., Andrés, S., del Barrio, C., & Echeita, G. (2003). "La intervención para la mejora de la convivencia en los centros educativos: modelos y ámbitos." *Infancia y aprendizaje*, 26(1), 79-95.
- Martínez- Otero, V. (1999). *Temas de nuestro tiempo: psicología, educación, sociedad y calidad de vida*. Madrid: Fundamentos.
- Melero, J. (1993). *Conflictividad y violencia en los centros escolares*. Madrid: Siglo XXI. Como se citó en Veiga (2011) *La multiculturalidad y su influencia en la convivencia escolar*.
- Ortega, R. R. (2000). *Educación la convivencia para prevenir la violencia*. Madrid: Aprendizaje
- Pérez, L. (2012). *Mediación y resolución de conflictos*. Programación. Guía didáctica.
- Principado de Asturias. (2007, September 27). Decreto 249/2007, de 26 de septiembre, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado y normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos del Principado de Asturias. *Boletín Oficial del Principado de Asturias*, 209, 8220-8235.
- Sánchez Canovas J. F. (2013). Navegando hacia la convivencia: el perfil mediador de los educadores sociales en las escuelas, en Atlante. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 1-5.
- Sánchez García Arista, M.L., (Coord.) (2013). *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos*. Madrid: Editorial Reus.
- Sanmartín, J., Iborra, I., Rodríguez, A., Serrano, A., Martínez, P., y García, Y. (2011). Informe sobre la situación del menor (víctima e infractor) en la Comunitat Valenciana. Valencia: Generalitat Valenciana. Recuperado el 7 de febrero de 2020, de: [http://www.justicia.gva.es/documents/19317797/21299499/Informe\\_menores\\_CV.pdf/ba17bc1b-eed3-43f4-99fa-60fd32bd92f4](http://www.justicia.gva.es/documents/19317797/21299499/Informe_menores_CV.pdf/ba17bc1b-eed3-43f4-99fa-60fd32bd92f4)
- San Martín, J.A (2003). *La mediación escolar: un nuevo camino para la gestión del conflicto escolar*. Madrid: CCS.
- Serrano, A., y Iborra, I. (2005). *Violencia entre compañeros en la escuela*. Centro Reina Sofía para el estudio de la violencia, nº 11. Recuperado el 7 de febrero de 2020, de: [https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/imagenes/tablaContenidos03SubSec/informe\\_reina\\_sofia-violencia200594p.pdf](https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/imagenes/tablaContenidos03SubSec/informe_reina_sofia-violencia200594p.pdf)
- Torrego, J.C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Narcea. Como se citó en Moreta Abascal (2018). *Educación en el conflicto: mediación escolar y gestión de conflictos en la educación secundaria*.
- Torrego, J.C y Moreno, J.M. (2003). *Convivencia y disciplina en la escuela: el aprendizaje de la democracia*. Madrid: Alianza.
- Touzard, H. (1981). *La mediación y la solución de los conflictos*. Barcelona: Editorial Herder.
- Uranga, M. (1998). "Mediación, negociación y habilidades para el conflicto en el marco escolar". En Casamayor, G. (coord.). *Cómo dar respuesta a los conflictos*. Barcelona: Graó, pp. 143-159
- Vasco, C. E. (2012). *Mediación escolar: Un enfoque socioeducativo para la resolución de conflictos*. Madrid: Narcea Ediciones.

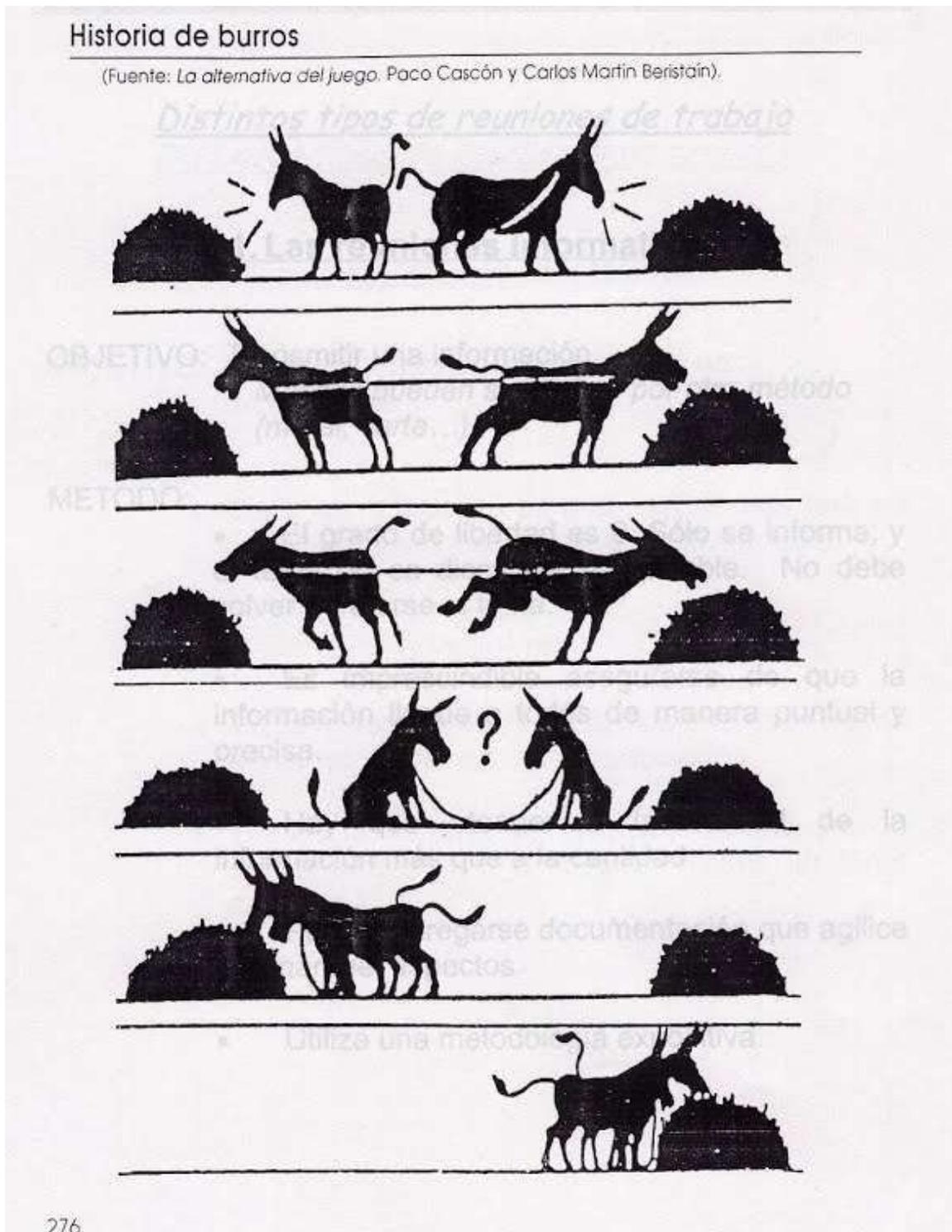
## 11. ANEXOS

### ANEXO 1 PERCEPCIONES



Fuente: Guía mediación escolar: programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años. *Barcelona: Octaedro, Rosa Sensat.*

## ANEXO 2 LA HISTORIA DE LOS BURROS



Fuente: Cascón, P., & Martín, C. (1995). *La alternativa del juego. Libros de las cataratas*. Madrid.

## ANEXO 3 EL RUMOR: LA HISTORIA DEL GRANJERO

### LA HISTORIA DEL GRANJERO

En un pueblo del oeste de Extremadura, un hombre llamado José trabajaba incansablemente en su granja. Un día, decidió colocar un nuevo tejado sobre su granero para protegerlo de las inclemencias del tiempo. Sin embargo, poco después, una tormenta feroz azotó la región, y el viento, cual bestia desbocada, arrancó el tejado de su lugar y lo envió volando por los aires.

Cuando José se percató de la tragedia, recorrió kilómetros buscando su tejado perdido. Finalmente, lo encontró a veinte kilómetros de distancia, doblado y completamente inutilizable. Desesperanzado, José consultó con un amigo y un abogado sobre qué hacer con los restos del tejado. Ambos le sugirieron que la Compañía Ford de Automóviles podría estar interesada en comprar la chatarra.

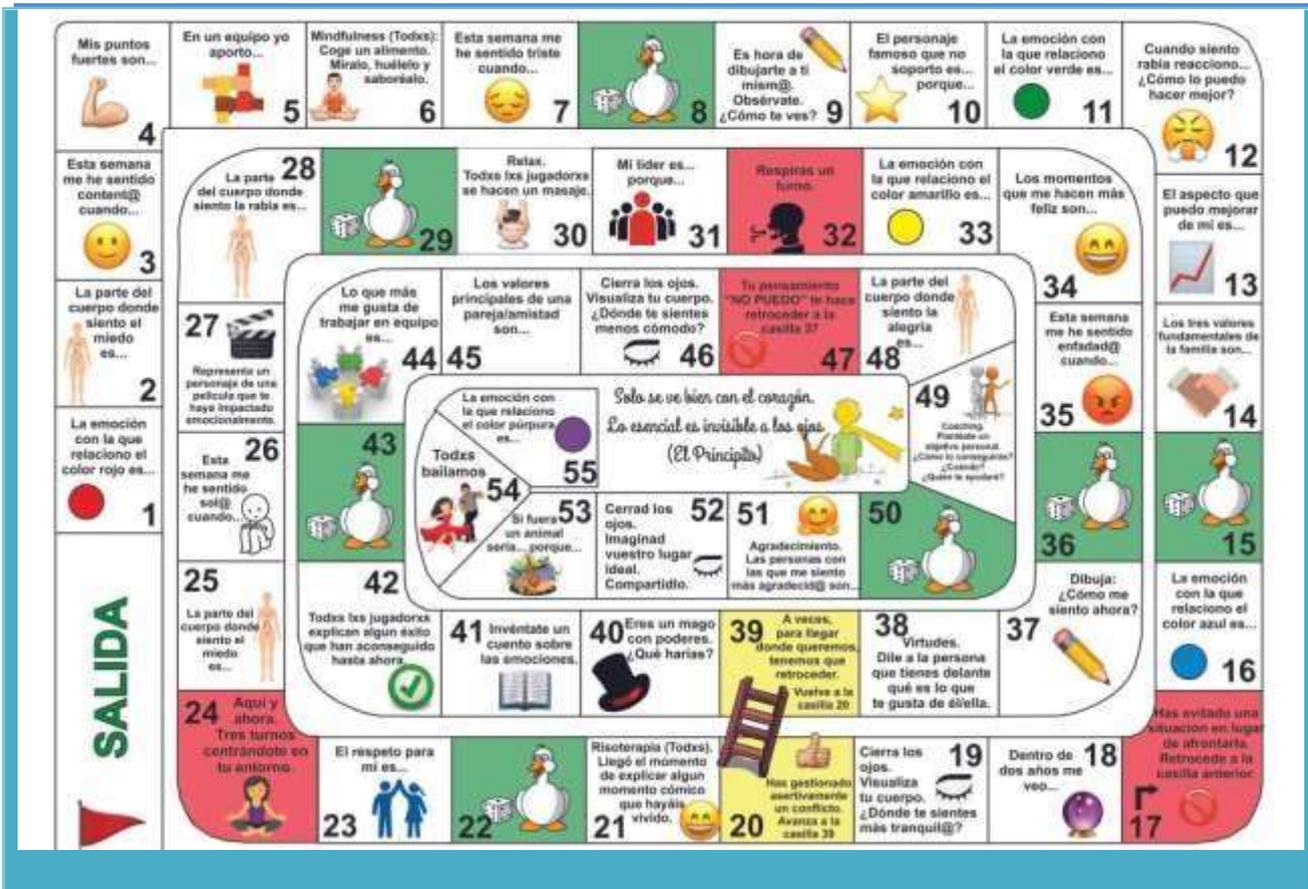
Con una chispa de esperanza, José decidió enviar el tejado a la Compañía Ford en Avilés, Asturias. Empaquetó cuidadosamente los restos en una caja de madera y la envió por correo, incluyendo claramente su dirección para que la empresa le enviara el cheque correspondiente.

Las semanas pasaron y José no recibió noticias de la Compañía Ford. Comenzaba a perder la esperanza cuando, un día, recibió un sobre con una carta que lo dejó atónito. En ella, la compañía le informaba: "No sabemos qué chocó contra su coche, pero lo tendremos arreglado para el quince del próximo mes".

José no podía creer lo que sus ojos leían. Su tejado, convertido en chatarra, había sido confundido con un coche accidentado. A pesar del error, José no pudo evitar una sonrisa. La ingenuidad de la Compañía Ford le había provocado una divertida anécdota que sin duda contaría a sus vecinos y amigos.

Esta historia nos recuerda que, a veces, los malentendidos y las confusiones pueden dar lugar a situaciones cómicas e inesperadas. Aunque el tejado de José no pudo ser reparado, la historia de su viaje a Avilés se convirtió en una anécdota memorable que le trajo un poco de alegría en medio de la desgracia.

## ANEXO 4 JUEGO DE LA OCA



## ANEXO 5 LA BARCA

### LA BARCA

Un barco naufraga en alta mar, dejando a seis sobrevivientes: un niño de diez años, una mujer embarazada, una cantante famosa, un carpintero padre de cuatro hijos, un científico judío a punto de descubrir la cura del cáncer y un misionero negro que dirige una red humanitaria en África. La tormenta arrecia y la balsa solo tiene espacio para cinco personas. ¿A quiénes salvarías?

Fuente: Guía mediación escolar: programa comprensivo de actividades de 6 a 16años.

## ANEXO 6 Guía de Simulación de Casos de Mediación Escolar

Pasos para una mediación efectiva:

Entrada:

- Bienvenida y presentación: **El mediador se presenta y da la bienvenida a las partes involucradas en el conflicto.**
- Explicación de las normas básicas: **Se establecen las reglas de la mediación, enfatizando la neutralidad del mediador, el respeto mutuo, la escucha activa y la búsqueda de soluciones conjuntas.**
- Acuerdo sobre las normas: **Se pregunta a cada participante si está de acuerdo con las normas establecidas.**

Cuéntame:

- Narración del conflicto: Se invita a cada persona a explicar su versión del conflicto, expresando sus sentimientos y perspectivas.
- Escucha activa: El mediador escucha atentamente, parafraseando, aclarando y resumiendo lo que cada persona dice.  
Oportunidad para ampliar la información: Se da la posibilidad a cada participante de aportar detalles adicionales a su relato.

**Situarnos:**

- Enfoque en los intereses: Se centra la atención en las necesidades e intereses de cada persona, buscando comprender las motivaciones detrás del conflicto.
- Preguntas para identificar intereses: Se realizan preguntas como "¿Qué quieres lograr con la mediación?", "¿Qué te preocupa en esta situación?", "¿Qué te haría sentir satisfecho con el resultado?"
- Escucha activa y reformulación: El mediador escucha atentamente las respuestas, reformulando y clarificando los intereses expresados.

**Arreglar:**

- Creación de opciones: Se fomenta la lluvia de ideas para generar posibles soluciones que satisfagan las necesidades de ambas partes.
- Explicación de la "lluvia de ideas": Se explica el funcionamiento de la técnica, destacando la importancia de no juzgar las ideas, aportar la mayor cantidad posible y buscar soluciones creativas.
- Generación de ideas: Se invita a las partes a proponer soluciones que consideren justas y viables.
- Evaluación de las opciones: Se analizan las ideas propuestas, considerando su viabilidad, justicia y nivel de satisfacción para ambas partes.

**Acordar:**

- Plan de acción: Se trabaja en conjunto para crear un plan concreto que establezca quién hará qué, cuándo y cómo se implementarán las soluciones acordadas.
- Resumen del plan: Cada persona resume su comprensión del plan de acción.
- Confirmación del acuerdo: Se pregunta a las partes si están satisfechas con el acuerdo alcanzado y si consideran que el problema ha sido resuelto.
- Gestos de cierre: El mediador felicita a las partes por su esfuerzo y compromiso con la mediación, y les ofrece un apretón de manos como símbolo de paz y resolución del conflicto.
- Oportunidad para estrechar la mano: Se invita a las partes a estrecharse la mano si así lo desean, como muestra de reconciliación y voluntad de seguir adelante.

Esta guía proporciona un marco general para la mediación de conflictos escolares. Es importante recordar que cada caso es único y que el mediador debe adaptar su enfoque a las circunstancias específicas de cada situación.

*Fuente: Guía mediación escolar: programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años.*

**ANEXO 7****CUESTIONARIO PARA ALUMNOS: CONFLICTOS EN LA ETAPA DE EDUCACIÓN SECUNDARIA**

# CUESTIONARIO PARA ALUMNOS.CONFLICTOS EN LA ETAPA DE EDUCACIÓN SECUNDARIA

Estimado/a estudiante,

Te invitamos a participar en esta encuesta anónima sobre los conflictos que se pueden dar en el aula de educación secundaria. Tu opinión es muy importante para nosotros, ya que nos ayudará a comprender mejor la situación y a desarrollar estrategias para mejorar la convivencia escolar.

**Instrucciones:**

Por favor, lee atentamente cada pregunta y responde con sinceridad. No hay respuestas correctas o incorrectas, lo importante es que expreses tu opinión de manera honesta.

## 1. ¿En qué curso estás actualmente?

- PRIMERO
- SEGUNDO

## 2. ¿Con qué frecuencia se producen conflictos entre los alumnos de tu centro?

- Nunca
- Pocas veces
- Algunas veces
- A menudo
- Siempre

## 3. ¿Qué tipos de conflictos son los más comunes entre los alumnos de tu centro?

- Verbales (insultos, amenazas, etc.)
- Físicos (peleas, agresiones, etc.)
- Psicológicos (intimidación, acoso escolar, etc.)
- Otros

## 4. Si en la pregunta anterior has elegido la opción "otros", por favor, explica cuales

**5. ¿Cuáles crees que son las principales causas de los conflictos entre los alumnos de tu centro?**

- Diferencias de personalidad
- Competencia por recursos (espacio, materiales, etc.)
- Celos
- Raciales
- Problemas de comunicación
- Malentendidos
- Otros

**6. Si en la pregunta anterior has elegido la opción "otros", por favor, explica cuales**

**7. ¿Cómo crees que se podrían prevenir los conflictos entre los alumnos de tu centro?**

- Mejorar la comunicación entre los alumnos
- Fomentar el respeto mutuo
- Enseñar habilidades para la resolución de conflictos
- Mayor presencia de profesores y personal de apoyo
- Crear un ambiente escolar más positivo
- Otros

**8. Si en la pregunta anterior has elegido la opción "otros", por favor, explica cuales**

**9. ¿Cómo crees que se deberían abordar los conflictos que ya se han producido entre los alumnos de tu centro?**

- Diálogo entre las partes implicadas
- Mediación por parte de un profesor o tutor
- Sanciones disciplinarias
- Apoyo psicológico
- Otros

10. Si en la pregunta anterior has elegido la opción "otros", por favor, explica cuales

11. ¿Has sido víctima de algún conflicto en el centro?

- Sí
- No
- No sabe/No contesta

12. Si has sido víctima de algún conflicto, ¿qué tipo de conflicto fue?

- Verbal
- Físico
- Psicológico
- Otro

13. Si en la pregunta anterior has elegido la opción "otro", por favor, explica cuales

14. ¿Cómo se resolvió el conflicto?

- Diálogo entre las partes implicadas
- Mediación por parte de un profesor o tutor
- Sanciones disciplinarias
- Apoyo psicológico
- Otro

15. Si en la pregunta anterior has elegido la opción "otro", por favor, explica cuales

**16. ¿Qué opinas del programa de prevención de conflictos que se implementa en tu centro?**

- Es muy efectivo
- Es efectivo en algunos casos
- No es efectivo
- No tengo conocimiento de ningún programa de prevención de conflictos

**17. ¿Qué sugerencias tienes para mejorar el programa de prevención de conflictos de tu centro?**

---

Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario.

# CUESTIONARIO PARA ALUMNOS.CONFLICTOS EN LA ETAPA DE EDUCACIÓN SECUNDARIA

24 Respuestas

01:23 Tiempo medio para finalizar

Activo Estado

1. ¿En qué curso estás actualmente? (0 punto)

PRIMERO	20
SEGUNDO	4



2. ¿Con qué frecuencia se producen conflictos entre los alumnos de tu centro? (0 punto)

Nunca	9
Pocas veces	7
Algunas veces	4
A menudo	3
Siempre	1



3. ¿Qué tipos de conflictos son los más comunes entre los alumnos de tu centro? (0 punto)

Verbales (insultos, amenazas, e...)	17
Físicos (peleas, agresiones, etc.)	0
Psicológicos (intimidación, aco...)	2
Otros	2



4. Si en la pregunta anterior has elegido la opción "otros", por favor, explica cuales (0 punto)

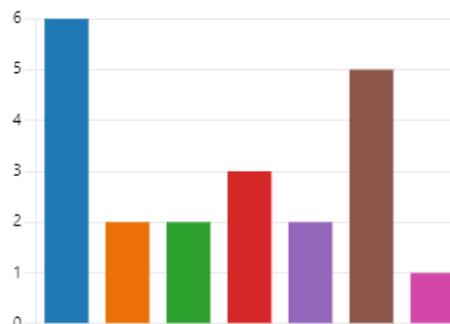
2

Respuestas

Respuestas más recientes

5. ¿Cuáles crees que son las principales causas de los conflictos entre los alumnos de tu centro? (0 punto)

Diferencias de personalidad	6
Competencia por recursos (es...)	2
Celos	2
Raciales	3
Problemas de comunicación	2
Malentendidos	5
Otros	1



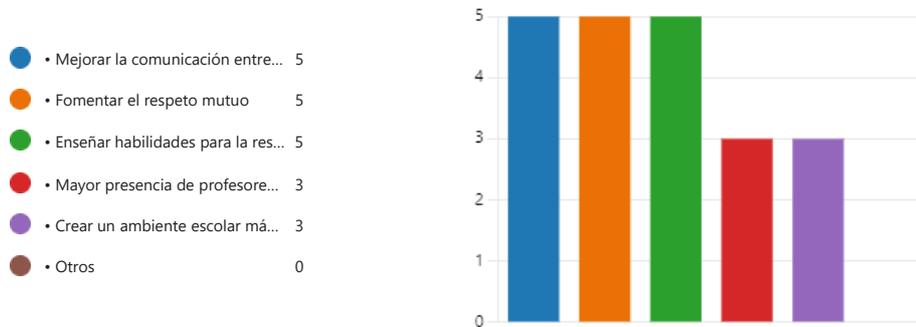
6. Si en la pregunta anterior has elegido la opción "otros", por favor, explica cuales (0 punto)

0

Respuestas

Respuestas más recientes

7. ¿Cómo crees que se podrían prevenir los conflictos entre los alumnos de tu centro? (0 punto)



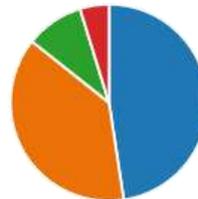
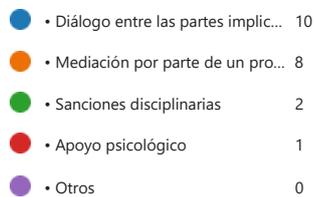
8. Si en la pregunta anterior has elegido la opción "otros", por favor, explica cuales (0 punto)

0

Respuestas

Respuestas más recientes

9. ¿Cómo crees que se deberían abordar los conflictos que ya se han producido entre los alumnos de tu centro? (0 punto)



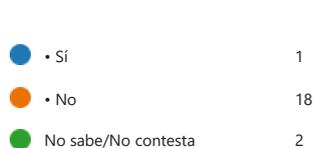
10. Si en la pregunta anterior has elegido la opción "otros", por favor, explica cuales (0 punto)

0

Respuestas

Respuestas más recientes

11. ¿Has sido víctima de algún conflicto en el centro? (0 punto)



12. Si has sido víctima de algún conflicto, ¿qué tipo de conflicto fue? (0 punto)

• Verbal	2
• Físico	0
• Psicológico	1
• Otro	0



13. Si en la pregunta anterior has elegido la opción "otro", por favor, explica cuales (0 punto)

0

Respuestas

Respuestas más recientes

14. ¿Cómo se resolvió el conflicto? (0 punto)

• Diálogo entre las partes implic...	1
• Mediación por parte de un pro...	1
• Sanciones disciplinarias	1
• Apoyo psicológico	0
• Otro	0



15. Si en la pregunta anterior has elegido la opción "otro", por favor, explica cuales (0 punto)

0

Respuestas

Respuestas más recientes

16. ¿Qué opinas del programa de prevención de conflictos que se implementa en tu centro? (0 punto)

• Es muy efectivo	1
• Es efectivo en algunos casos	6
• No es efectivo	2
• No tengo conocimiento de nin...	12



17. ¿Qué sugerencias tienes para mejorar el programa de prevención de conflictos de tu centro?

(0 punto)

9

Respuestas

Respuestas más recientes

"no se me ocurre ninguno"

"más respeto entre iguales"

"dotar a los alumnos de medios para la solución de conflictos"

2 encuestados (22%) respondieron **conflictos** para esta pregunta.

A word cloud visualization of responses. The most prominent word is "conflictos" in the center. Other words include "sugerencia", "programa", "sanciones", "ambiente", "solución", "reunión", "alumnos", "iguales", "respeto", "positivo", "compañeros", "mesa redonda", and "medios".

## **ANEXO 8**

### **CUESTIONARIO PARA PROFESORES: CONFLICTOS EN LA ETAPA DE EDUCACIÓN SECUNDARIA**

# CUESTIONARIO PARA PROFESORES.CONFLICTOS EN LA ETAPA DE EDUCACIÓN SECUNDARIA



Estimado/a profesor/a,

Te invitamos cordialmente a participar en esta encuesta anónima sobre los conflictos que pueden surgir en el entorno del aula de educación secundaria. Tu valiosa opinión nos permitirá comprender mejor la dinámica escolar y diseñar estrategias efectivas para promover un ambiente de convivencia positiva en el centro educativo.

Instrucciones: Por favor, lee cada pregunta detenidamente y responde con sinceridad. No existen respuestas correctas o incorrectas; lo importante es que expreses tu punto de vista de manera honesta y reflexiva. Tus aportes serán fundamentales para enriquecer nuestro análisis y mejorar las condiciones de convivencia en el ámbito escolar.

Gracias por tu colaboración.

## 1. ¿Qué conflictos considera más comunes entre los estudiantes durante la etapa de Educación Secundaria?

- Acoso escolar
- Conflictos entre compañeros
- Problemas familiares
- Dificultades de aprendizaje
- Otros

## 2. Si en la pregunta anterior a elegido la opción otros especifica cuales

## 3. ¿Qué opina sobre la tendencia a ver el conflicto entre los estudiantes como algo indeseable, dañino o imposible de resolver?

- Es necesario implementar programas para cambiar esa percepción.
- Se puede abordar mediante la aplicación de medidas disciplinarias más severas.
- No es relevante, ya que forma parte de la dinámica escolar.
- Se puede solucionar mediante una comunicación más efectiva entre los estudiantes.

**4. En su opinión, ¿Cuál es la causa principal de los conflictos en el aula?**

- La actitud pasiva o disruptiva de los estudiantes.
- La falta de herramientas adecuadas para resolver conflictos.
- El desconocimiento de estrategias para la resolución
- El carácter sancionador del procedimiento vigente.
- Otros

**5. Si en la pregunta anterior a elegido la opción otros especifica cuales**

**6. ¿Ha observado un aumento en la incidencia de algún tipo de conflicto en los últimos años? En caso afirmativo, ¿cuál?**

- Sí
- No
- No estoy seguro/a

**7. Indica que tipo de incidencia has observado**

**8. ¿Cómo percibe la relación entre los estudiantes y los profesores en su centro? ¿Existen conflictos de autoridad o falta de respeto?**

- Buena
- Regular
- Mala
- No estoy seguro/a

**9. ¿Qué medidas o estrategias considera más efectivas para prevenir y gestionar los conflictos en el ámbito escolar?**

- Programas de mediación entre iguales
- Talleres sobre resolución de conflictos
- Promoción de la empatía y el diálogo
- Otros

10. Si en la pregunta anterior a elegido "otros" por favor especifique cuales.

11. ¿Cómo cree que debería abordarse la gestión de conflictos en el aula?

- Promoviendo una comunicación asertiva con los estudiantes.
- Aplicando medidas disciplinarias estrictas.
- Implementando programas de prevención de conflictos.
- Utilizando partes como medida disciplinaria.
- Otros

12. Si en la pregunta anterior ha elegido "otros" por favor especifique cuales?

13. ¿Qué considera más eficaz para resolver conflictos en el aula?

- Atender de manera inmediata las faltas de disciplina.
- Permitir un período de reflexión para los estudiantes.
- Implementar programas de educación emocional.
- Aplicar sanciones de manera rápida y estricta.

14. ¿Qué recursos o apoyos adicionales considera necesarios para abordar eficazmente los conflictos en la Educación Secundaria?

- Psicólogos escolares
- Programas de apoyo emocional
- Formación continua para el profesorado
- Otros

15. Si en la pregunta anterior has elegido la opción "otro", por favor, explica cuales

16. **¿Qué papel juega la comunicación entre el centro educativo, los padres y los estudiantes en la resolución de conflictos?**
- Muy importante
  - Importante
  - Poco importante
  - No sé
17. **¿Cree que la formación del profesorado en gestión de conflictos es adecuada en su centro? ¿Se podrían implementar mejoras?**
- Sí, es adecuada
  - No, se podrían implementar mejoras
  - No estoy seguro/a
18. **¿Cómo afectan los conflictos en el ambiente de aprendizaje y en el rendimiento académico de los estudiantes?**
- Negativamente
  - Neutralmente
  - No sé
19. **¿Ha implementado alguna estrategia específica en su aula para abordar los conflictos entre estudiantes? En caso afirmativo, ¿Cuál ha sido su experiencia?**
- Sí
  - No
  - No estoy seguro/a
20. **¿Qué aspectos considera clave para fomentar un clima de convivencia positivo y respetuoso en su centro educativo?**
- Fomento de la empatía y la tolerancia
  - Promoción de actividades de integración y trabajo en equipo
  - Creación de normas de convivencia consensuadas
  - Otros

21. Si en la pregunta anterior ha elegido "otros" especifique cuales

22. **¿Cómo cree que debería mejorar el sistema punitivo escolar?**

- Haciendo cumplir plazos de sanción de manera más estricta.
- Flexibilizando las medidas disciplinarias para adaptarse a cada caso.
- Agilizando los procesos para evitar la sensación de impunidad.
- Eliminando completamente el enfoque sancionador y promoviendo la resolución pacífica de conflictos

---

Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario.

# CUESTIONARIO PARA PROFESORES.CONFLICTOS EN LA ETAPA DE EDUCACIÓN SECUNDARIA

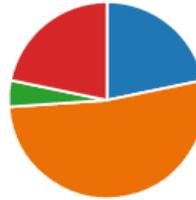
23 Respuestas

01:55 Tiempo medio para finalizar

Activo Estado

1. **¿Qué conflictos considera más comunes entre los estudiantes durante la etapa de Educación Secundaria?** (0 punto)

● Acoso escolar	5
● Conflictos entre compañeros	12
● Problemas familiares	1
● Dificultades de aprendizaje	5
● Otros	0



2. **Si en la pregunta anterior a elegido la opción otros especifica cuales** (0 punto)

0  
Respuestas

Respuestas más recientes

3. **¿Qué opina sobre la tendencia a ver el conflicto entre los estudiantes como algo indeseable, dañino o imposible de resolver?** (0 punto)

● Es necesario implementar progr...	18
● Se puede abordar mediante la a...	3
● No es relevante, ya que forma p...	0
● Se puede solucionar mediante u...	2



4. **En su opinión, ¿Cuál es la causa principal de los conflictos en el aula?** (0 punto)

● La actitud pasiva o disruptiva de...	2
● La falta de herramientas adecua...	15
● El desconocimiento de strategi...	6
● El carácter sancionador del proc...	0
● Otros	0



5. **Si en la pregunta anterior a elegido la opción otros especifica cuales** (0 punto)

0  
Respuestas

Respuestas más recientes

6. **¿Ha observado un aumento en la incidencia de algún tipo de conflicto en los últimos años? En caso afirmativo, ¿cuál?** (0 punto)

● Sí	5
● No	14
● No estoy seguro/a	4



7. Indica que tipo de incidencia has observado (0 punto)

4  
Respuestas

Respuestas más recientes  
*"acoso entre los alumnos"*

8. **¿Cómo percibe la relación entre los estudiantes y los profesores en su centro? ¿Existen conflictos de autoridad o falta de respeto?** (0 punto)

● Buena	4
● Regular	13
● Mala	6
● No estoy seguro/a	0



9. **¿Qué medidas o estrategias considera más efectivas para prevenir y gestionar los conflictos en el ámbito escolar?** (0 punto)

● Programas de mediación entre i...	12
● Talleres sobre resolución de con...	9
● Promoción de la empatía y el di...	2
● Otros	0



10. **Si en la pregunta anterior a elegido "otros" por favor especifique cuales.** (0 punto)

0  
Respuestas

Respuestas más recientes

11. **¿Cómo cree que debería abordarse la gestión de conflictos en el aula?** (0 punto)

● Promoviendo una comunicación...	3
● Aplicando medidas disciplinaria...	4
● Implementando programas de ...	16
● Utilizando partes como medida ...	0
● Otros	0



12. Si en la pregunta anterior ha elegido "otros" por favor especifique cuales? (0 punto)

0  
Respuestas

Respuestas más recientes

13. ¿Qué considera más eficaz para resolver conflictos en el aula? (0 punto)

- Atender de manera inmediata la... 2
- Permitir un período de reflexión... 6
- Implementar programas de edu... 15
- Aplicar sanciones de manera rá... 0



14. ¿Qué recursos o apoyos adicionales considera necesarios para abordar eficazmente los conflictos en la Educación Secundaria? (0 punto)

- Psicólogos escolares 1
- Programas de apoyo emocional 16
- Formación continua para el prof... 4
- Otros 0



15. Si en la pregunta anterior has elegido la opción "otro", por favor, explica cuales (0 punto)

0  
Respuestas

Respuestas más recientes

16. ¿Qué papel juega la comunicación entre el centro educativo, los padres y los estudiantes en la resolución de conflictos? (0 punto)

- Muy importante 19
- Importante 3
- Poco importante 1
- No sé 0



17. ¿Cree que la formación del profesorado en gestión de conflictos es adecuada en su centro? ¿Se podrían implementar mejoras? (0 punto)

- Sí, es adecuada 0
- No, se podrían implementar mej... 19
- No estoy seguro/a 4



18. **¿Cómo afectan los conflictos en el ambiente de aprendizaje y en el rendimiento académico de los estudiantes?** (0 punto)

● Negativamente	21
● Neutralmente	2
● No sé	0



19. **¿Ha implementado alguna estrategia específica en su aula para abordar los conflictos entre estudiantes? En caso afirmativo, ¿Cuál ha sido su experiencia?** (0 punto)

● Sí	3
● No	18
● No estoy seguro/a	2



20. **¿Qué aspectos considera clave para fomentar un clima de convivencia positivo y respetuoso en su centro educativo?** (0 punto)

● Fomento de la empatía y la tole...	2
● Promoción de actividades de int...	19
● Creación de normas de convive...	2
● Otros	0



21. Si en la pregunta anterior ha elegido "otros" especifique cuales (0 punto)

0  
Respuestas

Respuestas más recientes

22. **¿Cómo cree que debería mejorar el sistema punitivo escolar?** (0 punto)

● Haciendo cumplir plazos de san...	2
● Flexibilizando las medidas discip...	11
● Agilizando los procesos para evi...	6
● Eliminando completamente el e...	4

