



**FACULTAD DE EDUCACIÓN DE PALENCIA
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID**

**El poder de la comunicación en la mediación escolar:
estudio descriptivo y diseño de una intervención inclusiva**

**TRABAJO DE FIN DE MÁSTER
EN FORMACIÓN E INTERVENCIÓN
SOCIOCOMUNITARIA**

AUTORA: Carolina Castañeda Falagán

TUTORA: Azucena Esteban Alonso

Palencia, 17 de junio de 2025

ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. JUSTIFICACIÓN	6
3. OBJETIVOS	8
3.1. Objetivo general	8
3.2. Objetivos específicos	8
4. MARCO TEÓRICO.....	10
4.1. La mediación escolar.....	10
4.2. Resolución de conflictos en el ámbito educativo	11
4.3. La competencia lingüística y su relación con la mediación	12
4.4. Dificultades del alumnado con problemas de lenguaje	15
4.5. La intervención del especialista en Audición y Lenguaje en la mediación escolar	17
5. METODOLOGÍA	20
5.1. Enfoque de la investigación.....	20
5.2. Selección de la muestra	20
5.3. Instrumento de recogida de datos: entrevistas semiestructuradas ..	24
5.4. Análisis de datos.....	28
6. ANÁLISIS DE RESULTADOS	30
6.1. Análisis de preguntas generales a todos los grupos	30
6.2. Análisis de las preguntas específicas a cada grupo.....	33
6.2.1. Análisis de los docentes en activo	33
6.2.2. Análisis del profesorado en vías de acceso o formación	35

6.2.3. Análisis de los expertos en educación	36
7. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	38
7.1. Introducción	38
7.2. Análisis del contexto	38
7.3. Metodología	39
7.4. Temporalización.....	40
7.5. Materiales y recursos.....	40
7.6. Desarrollo de la propuesta de intervención	41
7.7. Diseño de la evaluación	51
8. CONCLUSIONES	54
8.1. Ideas generales del trabajo	54
8.2. Conclusiones derivadas del análisis de los datos	54
8.3. Aportaciones personales y reflexiones finales	55
8.4. Propuesta de mejora y futuras líneas de investigación	56
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
10. ANEXOS	64
10.1. Propuesta de intervención fase 1	64
10.2. Propuesta de intervención fase 2	74
10.3. Propuesta de intervención fase 3	82
10.4. Preguntas generales y respuestas de las entrevistas.....	84
10.5. Preguntas específicas y respuestas de las entrevistas	106
10.6. Entrevista transcrita a docente de Primaria	118

RESUMEN

Este trabajo de Fin de Máster aborda la relación entre la competencia lingüística y la participación del alumnado con dificultades del lenguaje en los procesos de mediación escolar. Se parte de una revisión teórica y un análisis cualitativo basado en entrevistas a diferentes perfiles del ámbito educativo (docentes de Educación Primaria, Infantil, especialistas en Audición y Lenguaje, profesorado universitario, expertos en educación y futuros docentes), se pone de manifiesto la desventaja comunicativa de tienen que enfrentar estos alumnos a la hora de expresarse durante estos conflictos escolares.

Como respuesta a esta necesidad, se diseña una propuesta de intervención inclusiva estructurada en tres fases: sensibilización y formación, implementación de recursos prácticos y evaluación participativa. La propuesta está dirigida al profesorado, alumnado y familias, e incorpora recursos visuales y estrategias comunicativas accesibles; garantizando así la participación activa del alumnado con dificultades del lenguaje en los procesos de resolución de conflictos y contribuyendo así a una convivencia escolar más justa, empática e inclusiva.

PALABRAS CLAVE

Mediación escolar, Competencia lingüística, Dificultades, Inclusión, Propuesta de Intervención.

ABSTRACT

This Final Master Project addresses the relationship between linguistic competence and the participation of students with language difficulties in school mediation processes. Based on a theoretical review and a qualitative analysis based on interviews to different profiles of the educational field, it shows the communicative disadvantage that these students have to face when expressing themselves during these school conflicts.

In response to this need, an inclusive intervention proposal is designed, structured in three phases: awareness and training, implementation of practical resources and participatory evaluation. The proposal is aimed at teachers, students and families, and incorporates visual resources and accessible communication strategies, thus ensuring the active participation of students with language difficulties in conflict resolution processes and contributing to a fairer, more empathetic and inclusive school coexistence.

KEY WORDS

School mediation, Linguistic competence, Difficulties,, Inclusion, Intervention proposal.

A las personas que me quieren. Gracias por estar a mi lado, creyendo en mí y
acompañándome en cada paso.

Cada vez más cerca del sueño de dedicarme a lo que me apasiona.

Sois el impulso para que este camino siga tomando forma.

1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo tiene valor teórico y práctico dentro del ámbito educativo y, más concretamente, dentro de la especialidad de Audición y Lenguaje (AL). A nivel teórico, se reflexiona sobre la importancia de la competencia lingüística en la mediación escolar y la necesidad de adaptar los procesos de enseñanza para garantizar la participación de todo el alumnado. A su vez, el nivel práctico puede servir como punto de partida para elaborar materiales y programas que ayuden a docentes y especialistas en AL a la hora de trabajar la mediación con alumnos que tengan dificultades en el lenguaje. Además, los resultados obtenidos pueden dar lugar a proponer mejoras en la formación del profesorado, con el fin de que todos los docentes tengan herramientas para facilitar la participación de estos niños en los procesos de resolución de conflictos.

Para abordar esta cuestión, se ha decidido utilizar entrevistas semiestructuradas dirigidas a diferentes perfiles profesionales relacionados con el ámbito de la educación. Esta herramienta permite obtener una visión variada y relativamente “amplia” sobre la problemática, combinando preguntas estructuradas con cierta flexibilidad para profundizar en aspectos que resultan claves según la experiencia del entrevistado.

La entrevista es una herramienta fundamental por varios motivos. En primer lugar, permite recoger la percepción de los docentes sobre la relación entre el lenguaje y la mediación escolar; a su vez, facilita explorar estrategias que se aplican en los centros educativos y, también, ofrece detectar necesidades formativas en el profesorado para mejorar la inclusión del alumnado en el proceso de resolución de conflictos.

Se han seleccionado diferentes grupos de entrevistados con el fin de obtener una visión global de la situación desde distintas perspectivas:

- El profesorado de Audición y Lenguaje son expertos en el desarrollo y dificultades del lenguaje, por lo que pueden aportar ideas sobre estrategias específicas para mejorar la mediación en niños con problemas de comunicación.
- El profesorado de Educación Infantil trabaja con niños en la etapa inicial del desarrollo del lenguaje y es aquí donde se pueden empezar a detectar problemas.
- El profesorado de Educación Primaria observa cómo dichos niños enfrentan la mediación en un entorno en el que se requiere más exigencia comunicativa.

- El profesorado universitario del área de lengua quienes pueden aportar cierta teoría sobre la formación de maestros.
- Los opositores a maestros y estudiantes de magisterio representan una visión sobre la formación en mediación, así como en dificultades del lenguaje.
- Los expertos en educación (orientadores, inspectores, directores...) proporcionan su enfoque desde la gestión educativa y la organización escolar ya que esto también es necesario para entender qué medidas podrían implementarse.

Este Trabajo de Fin de Máster se organiza en diferentes apartados. En primer lugar, el marco teórico presenta fundamentos de la investigación, abordando la mediación escolar, la resolución de conflictos en el ámbito educativo, la relación entre competencia lingüística y mediación, las dificultades del alumnado con problemas de lenguaje y el papel del especialista en Audición y Lenguaje en estos procesos.

A continuación, la metodología detalla el enfoque de la investigación, basada, como se ha mencionado, en entrevistas semiestructuradas a diferentes perfiles educativos, justificando la selección de la muestra y los instrumentos empleados para recoger y analizar los datos. El apartado de resultados relata lo obtenido, reflejando diferentes percepciones de los profesionales sobre la mediación escolar y la inclusión del alumnado con dificultades lingüísticas, identificando barreras y posibles estrategias.

Asimismo, se desarrolla un diseño de intervención, con el fin de proporcionar a los niños con dificultades del lenguaje herramientas y/o estrategias para participar de forma activa y efectiva en la mediación escolar. Finalmente, en las conclusiones se recoge lo descubierto y se reflexiona sobre el ámbito educativo para seguir avanzando en la inclusión del alumnado con dificultades lingüísticas en la mediación escolar.

2. JUSTIFICACIÓN

La mediación escolar es una herramienta clave en la resolución de conflictos dentro del ámbito educativo. Sin embargo, en muchas ocasiones, se da por hecho que todos los alumnos parten de las mismas capacidades comunicativas a la hora de expresar sus pensamientos, emociones o vivencias en estos procesos. No obstante, la realidad es que los niños con dificultades del lenguaje se suelen encontrar en una situación de desventaja, debido a que la falta de recursos lingüísticos les dificulta exponer sus perspectivas de forma segura, clara y entendible. Todo ello, afecta a su participación y, por tanto, también al resultado de la mediación.

Como especialista en AL, he observado que los niños con dificultades en la competencia lingüística tienden a presentar más problemas para resolver conflictos, y no necesariamente porque no entiendan la situación o no tengan herramientas emocionales, sino porque no encuentran las palabras adecuadas para expresar lo que han sentido o vivido. Por estos motivos, están en una situación vulnerable, sobre todo en situaciones de mediación donde la argumentación y el dominio del lenguaje o el vocabulario es esencial para defender sus intereses.

Este trabajo busca explorar cómo se puede ayudar a estos alumnos a participar en la mediación escolar en igualdad de condiciones, asegurando que se escuche y comprenda todo aquello que quieran decir. Es por ese motivo que es fundamental comprender qué opinan los docentes y otros profesionales de la educación sobre este problema, qué estrategias utilizan hoy en día y cómo mejorar la inclusión de estos niños en procesos de mediación.

Finalmente, me gustaría añadir que la elección de este tema no ha sido fruto del azar, sino que, tras debatir y contrastar ideas sobre las líneas temáticas, mi tutora me ayudó a definir y aunar dos ámbitos de mi interés: la mediación y la especialidad de AL. Por ello, puedo decir que este trabajo responde a una inquietud personal como especialista en AL y que, al mismo tiempo, aporta valor al dar voz a una problemática que tiene un impacto significativo en la convivencia y bienestar del alumnado.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Como se ha comentado anteriormente, la mediación escolar constituye una herramienta clave para la resolución de conflictos en los centros. No obstante, los alumnos con dificultades en el lenguaje pueden encontrar limitaciones en este proceso a la hora de expresarse. Es por eso por lo que este Trabajo de Fin de Máster tiene como objetivo general:

- Analizar la relación entre la competencia lingüística y la mediación escolar, explorando cómo las dificultades del lenguaje influyen en la resolución de conflictos y en la inclusión del alumnado con dificultades del lenguaje.

Para ello, se ha investigado la percepción de diferentes profesionales de la educación, identificando barreras y estrategias comunicativas efectivas; y se ha diseñado una propuesta de intervención que proporciona al alumnado con dificultades lingüísticas herramientas y estrategias para participar de forma activa en el proceso de mediación escolar.

3.2. Objetivos específicos

Para abordar este objetivo general, se plantean una serie de objetivos específicos que permiten comprender mejor la relación entre lenguaje y mediación. A continuación, se categorizan en la siguiente tabla:

Tabla 1. Objetivos específicos divididos en categorías

Categorías	Objetivos específicos
Fundamentación	<ul style="list-style-type: none">• Analizar el concepto de mediación escolar y su importancia en el contexto educativo.• Obtener una perspectiva teórica sobre la relación entre la competencia lingüística y la resolución de conflictos.• Investigar el papel del especialista en Audición y Lenguaje en la mediación escolar, analizando cómo se puede contribuir a la inclusión y participación del alumnado con dificultades lingüísticas.
Elementos clave de la mediación escolar	<ul style="list-style-type: none">• Identificar las estrategias más efectivas en la resolución de conflictos en el ámbito educativo y su relación con la mediación escolar.

	<ul style="list-style-type: none"> • Examinar la influencia de la competencia lingüística en la mediación escolar, desarrollando cómo las habilidades comunicativas facilitan o dificultan la resolución de conflictos. • Evaluar la efectividad de diferentes estrategias comunicativas utilizadas en la mediación escolar para adaptar el proceso a las necesidades de los alumnos con dificultades lingüísticas.
<p>Visiones de distintos perfiles educativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender la percepción de los docentes de primaria sobre la mediación escolar y la inclusión de alumnos con dificultades lingüísticas en estos procesos. • Investigar la relación entre el desarrollo del lenguaje y la resolución de conflictos en niños de infantil, además del papel de la mediación. • Explorar la percepción de los futuros docentes sobre la mediación escolar, su conocimiento sobre la importancia de la competencia lingüística en la resolución de conflictos y su preparación para abordarlo en el aula. • Conocer la percepción de los especialistas de AL sobre la importancia del lenguaje en la mediación escolar y cómo pueden intervenir para apoyar al alumnado con dificultades lingüísticas. • Conocer la perspectiva de los expertos en educación sobre la mediación escolar y la inclusión de alumnos con dificultades del lenguaje. • Comparar la percepción de los distintos perfiles educativos entrevistados sobre la importancia del lenguaje en la mediación escolar y la resolución de conflictos.
<p>Mejora educativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar necesidades formativas en mediación escolar y competencia lingüística para docentes en formación y en activo, con el fin de mejorar su preparación. • Diseñar una propuesta de intervención que proporcione a los alumnos con dificultades del lenguaje herramientas y estrategias para participar de manera efectiva en los procesos de mediación escolar.

Elaboración propia.

4. MARCO TEÓRICO

4.1. La mediación escolar

La mediación escolar es un proceso de resolución de conflictos en el ámbito educativo que promueve la comunicación, la negociación y la empatía entre los alumnos. Según Boqué (2002), la mediación escolar ayuda a resolver disputas y también fomenta un clima de convivencia que se basa en la cooperación y el respeto de ambas partes. Este proceso necesita un mediador, que facilita el diálogo entre ambas partes en conflicto, asegurando que puedan expresar sus puntos de vista y llegar a una solución equitativa.

La mediación escolar ha sido estudiada en el contexto educativo debido a la capacidad para reducir la violencia escolar y mejorar las relaciones interpersonales entre los alumnos. Márquez, Vega y Poncelis (2016) destacan que la mediación es beneficiosa cuando se lleva a cabo en edades tempranas, permite a los niños desarrollar habilidades comunicativas esenciales para la resolución de conflictos. En el estudio que llevaron a cabo sobre la solución de conflictos en preescolares, se dieron cuenta de que los niños que participaron en programas de mediación mejoraron su capacidad para expresar emociones y argumentar posturas conflictivas.

Uno de los aspectos clave de la mediación escolar es la competencia comunicativa, ya que la resolución de conflictos depende de la capacidad que tengan los participantes de exponer sus puntos de vista, necesidades y emociones de forma efectiva. Según Cortés Calderón (2014), el desarrollo de habilidades comunicativas en el aula ayuda a la mejora del clima escolar y la reducción de conflictos. De este modo, podemos considerar la mediación escolar como un mecanismo para gestionar conflictos y una estrategia para fortalecer la comunicación y la convivencia en el entorno educativo.

La mediación también puede ser una buena herramienta para resolver problemas entre docentes y estudiantes, o entre miembros de la comunidad educativa en general. Por ese motivo, algunos programas han incorporado la mediación como parte del currículo escolar, promoviéndolo como una competencia transversal.

Investigaciones recientes han mostrado que la mediación escolar es relevante en contextos de estudiantes que presentan dificultades en la comunicación verbal. Según Santamarta y Arrimada (2025), los alumnos con alteraciones del lenguaje tienen mayores

dificultades en la resolución de conflictos por su falta de capacidad a la hora de expresar sus pensamientos y emociones. Esta circunstancia da lugar a la necesidad de adaptar los procesos de mediación para garantizar la inclusión de los estudiantes y poder ofrecerles herramientas para que ellos mismos participen de forma activa en la resolución de sus problemas.

Asimismo, la mediación debe incluir estrategias que permitan la participación de todos los estudiantes, independientemente de sus habilidades lingüísticas. Algunas investigaciones como las de Baixauli-Fortea, Roselló-Miranda y Colomer-Diago (2015) han señalado que los niños que tienen dificultades en la pragmática suelen experimentar problemas más graves en la interacción social y en la gestión de conflictos. Por este motivo, es fundamental que los programas de mediación aporten enfoques inclusivos en los que se tengan en cuenta las necesidades comunicativas de todo el alumnado.

De hecho, la mediación escolar tiene un impacto positivo en la convivencia escolar y contribuye al desarrollo socioemocional de los estudiantes. Según Márquez et al. (2016), los niños que participan en programas de mediación desarrollan una mayor capacidad para autorregularse emocionalmente y tomar sus propias decisiones. Además, el uso del lenguaje oral en la resolución de conflictos fortalece la competencia comunicativa y proporciona herramientas útiles para la vida cotidiana.

4.2. Resolución de conflictos en el ámbito educativo

La resolución de conflictos en el ámbito educativo es clave para construir una convivencia escolar armónica y en el desarrollo socioemocional del alumnado. Los conflictos pueden convertirse en oportunidades de aprendizaje si se gestionan de forma adecuada (Torrego y Moreno, 2003). Por ese motivo, es necesario promover estrategias que permitan a los estudiantes desarrollar habilidades de comunicación, empatía y cooperación, asegurando así una solución pacífica y equitativa para todas las partes.

Las estrategias de resolución de conflictos han evolucionado en los últimos años, destacando metodologías como la negociación, la mediación y la justicia restaurativa. La negociación implica que las partes en conflicto trabajen juntas para encontrar una solución con la que todas las partes estén satisfechas; mientras que la mediación incorpora a un tercero imparcial que facilite el diálogo entre los involucrados (García-Raga, Grau y López-Martín,

2017). Por otro lado, la justicia restaurativa busca reparar el daño causado y fomentar la responsabilidad del individuo en la comunidad escolar.

Según Chauv (2012), un enfoque efectivo para llevar a cabo la resolución de conflictos en el ámbito educativo es la promoción de programas de aprendizaje socioemocional, los cuales enseñan habilidades como la autorregulación emocional, la resolución pacífica de problemas y la comunicación asertiva. De este mismo modo, estos programas han demostrado ser eficaces en la reducción de comportamientos disruptivos y en la mejora de las relaciones interpersonales en el aula.

A su vez, existen diferentes factores que pueden influir en la manera en que los conflictos se gestionan en el entorno escolar. Entre ellos se encuentran: el clima escolar, el estilo de liderazgo docente y las normas de convivencia establecidas en cada centro educativo (Del Rey, Casas y Ortega-Ruiz, 2017). Un clima escolar positivo con relaciones interpersonales saludables y sentido de pertenencia facilita el uso de estrategias efectivas a la hora de resolver conflictos.

De igual forma, el papel del profesorado es fundamental en la enseñanza y aplicación de estrategias de resolución de conflictos. Según Perrenoud (2001), los docentes deben actuar como modelos de su conducta, demostrando a su vez habilidades de comunicación efectiva, empatía y resolución pacífica de problemas. Además, implementar estrategias pedagógicas como el aprendizaje cooperativo y el trabajo en equipo contribuyen a la prevención de conflictos en el aula.

La resolución efectiva de conflictos mejora el clima escolar y, del mismo modo, fortalece la cohesión social y el bienestar de los estudiantes. Algunos estudios relativamente recientes han demostrado que el uso de programas de resolución de conflictos reduce la violencia escolar y mejora la cooperación entre los alumnos (Del Rey, Casas y Ortega Ruiz, 2019). Además, la enseñanza de estas estrategias contribuye a formar ciudadanos responsables y que estén comprometidos con la convivencia pacífica en la sociedad.

4.3. La competencia lingüística y su relación con la mediación

La competencia lingüística es indispensable en el desarrollo de la comunicación y en la capacidad de las personas a la hora de resolver conflictos efectivamente. En el contexto educativo, esta competencia, además de influir en el aprendizaje, también aparece en la interacción social y en los procesos de mediación escolar. Según Cassany (2008), el lenguaje es

la herramienta fundamental para construir el pensamiento y regular las relaciones entre personas, lo que lo hace un elemento esencial en cualquier proceso de resolución de conflictos.

La competencia lingüística se define como la capacidad de una persona para utilizar el lenguaje de forma adecuada y en distintos contextos comunicativos (Hymes, 1972). Y, a su vez, esta competencia incluye varios componentes según Escandell Vidal (2004):

Figura 1. Componentes de la competencia lingüística



Elaboración propia.

Estas dimensiones del lenguaje son esenciales para que el estudiante pueda participar de forma eficaz en la mediación escolar, donde la expresión y la comprensión del discurso propio y de los demás son fundamentales.

La mediación escolar se basa en la negociación y el diálogo para la resolución de conflictos. Sin embargo, los estudiantes con dificultades en su competencia lingüística pueden tener obstáculos a la hora de participar en esos procesos. Estas dificultades pueden manifestarse en la expresión de emociones, a la hora de argumentar sus puntos de vista o en las comprensiones ajenas.

La mediación lingüística, según el Marco Común Europeo de Referencia de las Lenguas (MCER) (2002), recoge actividades como la explicación de textos, conceptos o conversaciones, y es fundamental, además, en contextos plurilingües (De Arriba García y Cantero Serena, 2024). La capacidad de los niños de mediar lingüísticamente está relacionada con la

competencia comunicativa, abarcando habilidades lingüísticas, sociolingüísticas y pragmáticas.

Es por eso que, es necesario que las instituciones educativas lleven a cabo estrategias para fortalecer la competencia lingüística de los estudiantes, y especialmente, de aquellos con dificultades en la comunicación oral y escrita. Algunas de estas estrategias incluyen:

Tabla 2. Estrategias para fortalecer la competencia lingüística en alumnos con dificultades en la comunicación oral y escrita

Tipos de estrategias:	Descripción:
Uso de técnicas de narración y dramatización.	Permiten a los estudiantes practicar la expresión oral en situaciones simuladas, en este caso, de mediación, mejorando así su fluidez y confianza en contextos reales (De Arriba García y Cantero Serena, 2024).
Implementación de programas de alfabetización emocional y lingüística.	Ayudan a los niños a identificar y expresar sus emociones con claridad, facilitando una comunicación efectiva y eliminando posibles malentendidos (Bausells Espín y Giner Alonso, 2025).
Práctica de la escucha activa y la comunicación asertiva.	Mejora la comprensión de mensajes y la capacidad para responder adecuadamente en situaciones de conflicto, promoviendo respeto y colaboración (Bausells Espín y Giner Alonso, 2025).
Uso de soportes visuales y adaptación del lenguaje.	Incorporar recursos visuales y simplificar el lenguaje facilitan la comprensión y participación en la mediación de estudiantes con dificultades en la comunicación oral, afirmando así que todos puedan involucrarse en este proceso (Bausells Espín y Giner Alonso, 2025).

Elaboración propia.

Asimismo, podemos decir que, implementando estas estrategias, se promueve una participación más equitativa en el proceso de mediación escolar, garantizando que todos los estudiantes, independientemente del nivel de competencias, puedan beneficiarse de una educación inclusiva y de calidad.

4.4. Dificultades del alumnado con problemas de lenguaje

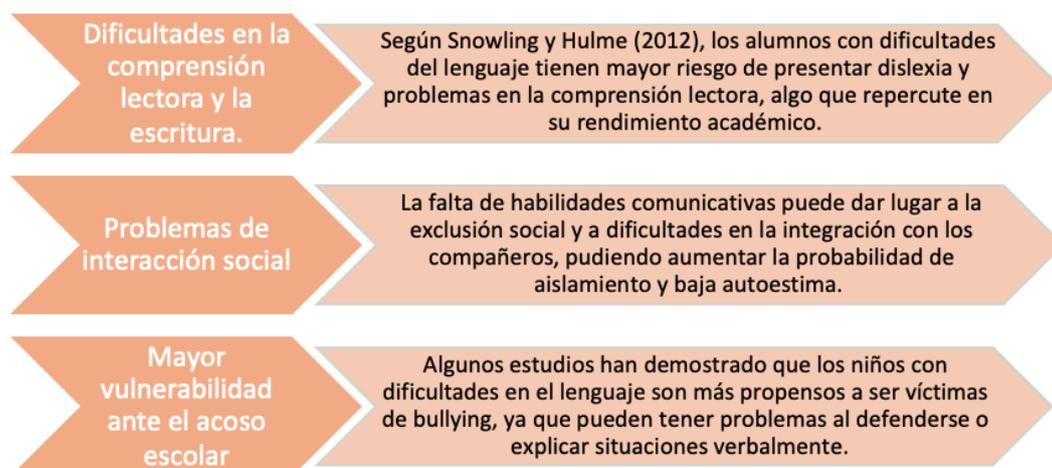
El lenguaje es esencial en el desarrollo social y académico de los estudiantes. Cuando existen dificultades en la comunicación, los alumnos pueden tener dificultades en su aprendizaje y en la interacción con sus compañeros y docentes. Según Bishop et al. (2017), los trastornos del lenguaje afectan la comprensión y la producción verbal, dificultando la participación en diferentes actividades escolares y la resolución de conflictos.

Las dificultades del lenguaje pueden manifestarse de diferentes maneras en el contexto educativo, afectando al ámbito académico y social de los alumnos. Algunas de las dificultades más comunes son, según Universidad Camilo José Cela (2024):

- **Trastorno del desarrollo del lenguaje (TDL):** anteriormente, trastorno específico del lenguaje (TEL), afecta a la adquisición y uso del lenguaje sin una causa evidente. Los niños con TDL pueden tener problemas para estructurar oraciones, entender instrucciones o expresar pensamientos de forma clara.
- **Trastornos del habla:** incluyen dificultades en la articulación, la fluidez y la voz. Derivando en problemas de pronunciación y dificultando la comunicación efectiva.
- **Trastornos del lenguaje asociados a otras condiciones:** algunas dificultades del lenguaje pueden ser consecuencia de trastornos neurológicos, como el Trastorno del Espectro Autista (TEA) o la discapacidad intelectual, algo que limita a los alumnos para interactuar con su entorno (Rescorla, 2011).

Asimismo, los problemas de lenguaje pueden afectar de forma negativa en relación con múltiples aspectos como:

Figura 2. Aspectos en los que afectan los problemas de lenguaje



Elaboración propia.

Para garantizar la inclusión de los alumnos que tienen dificultades en el lenguaje, es fundamental llevar a cabo estrategias que faciliten su participación activa en el aula. Algunas estrategias son:

- **Uso de apoyos visuales y comunicación multimodal:** uso de pictogramas, gestos y material visual que facilite la comprensión y expresión de los estudiantes con dificultades lingüísticas.
- **Intervención temprana y trabajo colaborativo:** la detección temprana de dificultades en el lenguaje y la colaboración entre especialistas en Audición y Lenguaje, docentes y familias son clave.
- **Adaptaciones curriculares y enseñanza explícita del vocabulario:** modificar el enfoque para incluir explicaciones más detalladas y actividades que refuercen esa comprensión del lenguaje.

Como ya hemos mencionado, el lenguaje permite expresar emociones, negociar acuerdos y comprender diferentes puntos de vista. Por el contrario, los estudiantes con dificultades en el lenguaje pueden encontrar obstáculos, por ejemplo:

Tabla 3. Obstáculos que pueden encontrar los estudiantes con dificultades en el lenguaje

Obstáculos:	Descripción:
Limitaciones en la expresión emocional	La dificultad de verbalizar sentimientos puede dar lugar a reacciones impulsivas o conductas disruptivas.
Falta de comprensión de normas sociales	Los alumnos con dificultades del lenguaje pueden tener problemas para interpretar el lenguaje no verbal y ciertos matices del discurso, complicando su integración.
Necesidad de estrategias de mediación adaptadas	Para garantizar una participación equitativa en los procesos de mediación escolar, asegurando que estos alumnos con dificultades puedan expresar sus puntos de vista y comprender a sus compañeros.

Elaboración propia.

4.5. La intervención del especialista en Audición y Lenguaje en la mediación escolar

La intervención del especialista en Audición y Lenguaje (AL) es fundamental en el ámbito educativo para abordar y prevenir dificultades comunicativas que pueden afectar la convivencia y el aprendizaje de los estudiantes. Este profesional se centra en la prevención, evaluación, diagnóstico e intervención de trastornos de la comunicación humana, abarcando aspectos como la voz, el habla, el lenguaje (oral, escrito y gestual), la audición y las funciones orofaciales en población adulta e infantil (Carrión Martínez y Gallardo Ruiz, 2013).

En el contexto escolar, el maestro de AL tiene un papel importante en la promoción de habilidades comunicativas que faciliten la mediación y la resolución de conflictos. Algunas de sus funciones incluyen la atención directa a alumnos con dificultades en el desarrollo del lenguaje y la comunicación, dando tratamiento o reeducación en los trastornos que aparecen en esta área. Además, ofrece apoyo y orientación al resto de docentes para realizar las diferentes adaptaciones curriculares que den respuesta a las necesidades educativas de cada alumno.

La colaboración con la familia, el pediatra y la escuela es básica para detectar y poder abordar cualquier problema de habla en el niño. Los logopedas también tienen un papel importante en la intervención temprana, ya que son quienes diseñan estrategias educativas inclusivas y preventivas para promover un desarrollo lingüístico adecuado.

La presencia de especialistas en AL en los colegios es fundamental para diseñar estrategias de inclusión y de prevención. Una buena colaboración entre todos los agentes anteriormente mencionados es necesario para promover un desarrollo lingüístico adecuado en los niños con problemas del lenguaje.

El especialista de AL lleva a cabo diferentes estrategias para facilitar la mediación escolar:

- **Desarrollo de habilidades socioemocionales:** fomentando en los estudiantes valores como, la empatía, la tolerancia, la asertividad y la negociación, habilidades que son fundamentales para una mediación afectiva (González, 2020).
- **Diseño de programas de mediación:** participando en la creación de planes de mediación escolar bien estructurados para detallar los pasos a seguir en cada etapa del proceso, desde la identificación de conflictos hasta la evaluación de los resultados.

- **Colaboración interdisciplinaria:** trabajando de forma conjunta con otros profesionales educativos para diseñar estrategias inclusivas y preventivas que promueven un diseño lingüístico adecuado en el alumnado (El País, 2024).

A su vez, la intervención del especialista en AL en la mediación escolar aporta varios beneficios:

- **Mejora la comunicación:** al trabajar y prevenir dificultades del lenguaje, se facilita una comunicación efectiva entre estudiantes, lo que da lugar a una resolución de conflictos más eficiente (Carrión Martínez y Gallardo Ruiz, 2013).
- **Desarrollo de habilidades socioemocionales:** la mediación escolar, apoyada por el especialista en AL, ayuda a los estudiantes a desarrollar habilidades que son esenciales para una convivencia tranquila (González, 2020).
- **Prevención de conflictos:** ya que, al mejorar las habilidades comunicativas y socioemocionales de los estudiantes, se reduce la incidencia de conflictos y se promueve un ambiente escolar pacífico.

5. METODOLOGÍA

5.1. Enfoque de la investigación

Este estudio se localiza dentro de un enfoque cualitativo, al tratar de comprender y analizar de forma profunda la relación entre la competencia lingüística y la mediación escolar desde la perspectiva de diferentes actores educativos (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2018). Este enfoque permite explorar diferentes percepciones, experiencias y valoraciones de docentes y expertos en la inclusión del alumnado con dificultades del lenguaje en los procesos de resolución de conflictos y mediación escolar.

El diseño de la investigación es de tipo exploratorio y descriptivo, pretendiendo identificar y describir cómo las dificultades en la comunicación influyen en la mediación escolar y qué estrategias pueden aplicarse para mejorar la participación de los alumnos y alumnas con necesidades en el ámbito lingüístico (Flick, 2018).

Para la recogida de información, se ha llevado a cabo un método fenomenológico, centrado en analizar las experiencias subjetivas de los participantes, relacionado con la mediación y la competencia lingüística (Smith, 2010). Esto es considerado adecuado ya que comprende cómo los diferentes perfiles educativos perciben la importancia que tiene el lenguaje en la resolución de conflictos y, también, cómo el especialista en Audición y Lenguaje puede intervenir en esos procesos.

La investigación sigue una lógica inductiva ya que, a partir de los testimonios obtenidos en las entrevistas, podemos extraer cierta información e interpretar la realidad. Con el fin de conseguir mayor rigurosidad en el estudio, se ha llevado a cabo la triangulación de los datos. Esto quiere decir que se ha contrastado la información de las entrevistas con la literatura y los documentos publicados, así como otros métodos de análisis cualitativos (Flick, 2022).

Además, se puede identificar otros métodos cualitativos utilizados como la codificación temática, ya que se ha utilizado la categorización de las respuestas por bloques comunes y específicos según el perfil profesional. También podemos destacar la identificación de los patrones y las repeticiones en el discurso que han permitido relacionar toda la información.

5.2. Selección de la muestra

Para obtener una visión amplia y diversa sobre la relación entre la mediación escolar y las dificultades del lenguaje, se ha seleccionado una muestra compuesta de diferentes

profesionales del ámbito educativo. Debido a los objetivos de este trabajo, se ha realizado una muestra accidental, ya que no se trata de llevar a cabo una generalización de los resultados, sino una visión amplia sobre un estudio en el que poder centrar las bases de la posterior propuesta de intervención.

La selección de estos grupos se debe a la necesidad de abordarlo desde diferentes perspectivas. Los grupos participantes incluyen:

Tabla 4. Muestra de los grupos participantes

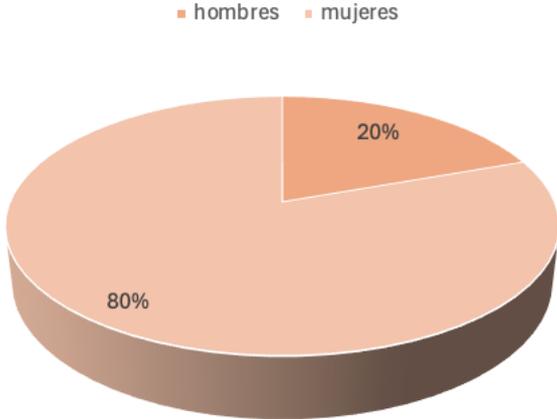
Grupos participantes:		Cantidad:
Profesorado en activo	Profesorado especialista en Audición y Lenguaje	15
	Profesorado de Educación Infantil	10
	Profesorado de Educación Primaria	8
	Total: 33	
Profesorado en vía de acceso o formación	Opositores a maestros o estudiantes de educación	5
	Total: 5	
Expertos en educación	Orientador/a, inspector/a, director/a...	2
	Profesorado universitario en el área de Lengua	1
	Total: 3	
Total de la muestra: 41		

Elaboración propia.

Esta diversidad de perfiles permite comprender de forma más completa los desafíos de los alumnos con dificultades del lenguaje a la hora de resolver conflictos y dar con posibles estrategias de intervención.

La muestra de este estudio está compuesta de 41 participantes. En cuanto a la variable de género, 8 participantes se identifican como hombres y 33 como mujeres, algo que refleja una mayor representación femenina.

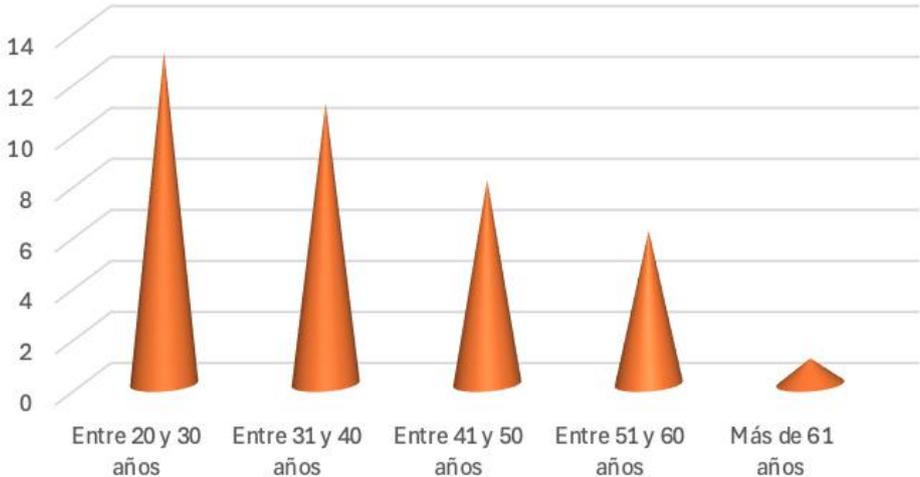
Figura 3. Total de participantes



Elaboración propia.

Respecto a la franja de edad, el grupo más numeroso corresponde al tramo de entre 20 y 30 años, con 13 participantes. Le siguen los tramos de entre 31 y 40 años con 11 participantes; entre 41 y 50 años con 8 participantes; después, entre 51 y 60 años con 6 participantes y; finalmente, un solo participante en la franja de más de 61 años. Estos datos reflejan una diversa muestra respecto a la edad, con una predominancia de perfiles de jóvenes o mediana edad.

Figura 4. Edad de los participantes

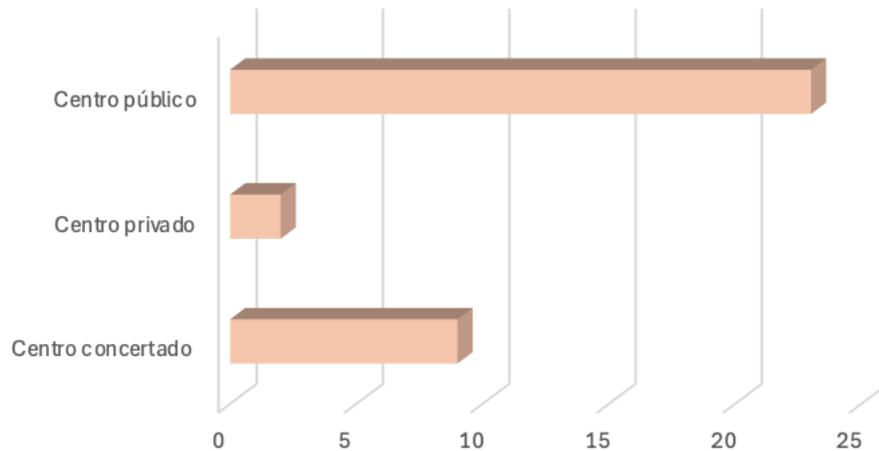


Elaboración propia.

En relación con el tipo de centro educativo en el que desarrollan o han desarrollado su labor profesional, la mayoría trabaja en centros públicos (23 participantes), seguidos de los

centros concertados (9 participantes) y, en menor medida, en centros privados (2 participantes). Ofreciendo, de esta manera, un predominio de profesionales dedicados al sistema público de educación.

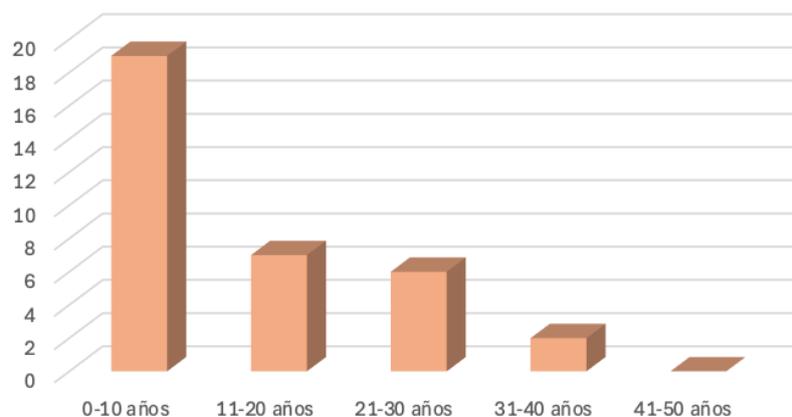
Figura 5. Centro en el que trabajan los participantes



Elaboración propia.

Por último, relacionado con los años de experiencia profesional, 19 de los participantes cuentan con entre 0 y 10 años de experiencia, siendo este el grupo más numeroso. A continuación, se sitúan quienes tienen entre 11 y 20 años de experiencia con 7 participantes; seguidamente, entre 21 y 30 años con 6 participantes y, finalmente, los que tienen entre 31 y 40 años de experiencia con 2 participantes. Esto refleja una muestra con mayor cantidad de profesionales en las primeras etapas de su carrera, aunque también hay perfiles con más experiencia.

Figura 5. Años de experiencia de los participantes



Elaboración propia.

5.3. Instrumento de recogida de datos: entrevistas semiestructuradas

Para llevar a cabo este estudio se ha seleccionado la entrevista semiestructurada como instrumento para la recogida de datos. Este tipo de entrevista se caracteriza por estar guiada por un conjunto de preguntas preestablecidas, pero, a su vez, permitir cierta flexibilidad. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la entrevista semiestructurada es una técnica que permite explorar significados, creencias y valoraciones personales a través de una guía temática abierta. Esto permite facilitar la obtención de información contextualizada.

Escoger este tipo de entrevista permite analizar la percepción y las experiencias personales de diferentes profesionales del ámbito educativo, permitiendo expresarse libremente y detallar diferentes opiniones, en este caso, sobre la mediación escolar y la relación con las dificultades del lenguaje. Este instrumento ofrece una mayor exploración cualitativa, captando emociones o matices que, de otro modo, quedarían fuera.

En este estudio se han realizado entrevistas a diferentes perfiles profesionales con el objetivo de recoger una visión diversa. Los especialistas de AL aportan una perspectiva centrada en las barreras comunicativas y las estrategias de intervención con el alumnado con dificultades lingüísticas. El profesorado de Educación Infantil y Primaria ofrece una visión sobre cómo se desarrollan los conflictos y los procesos de mediación. A su vez, se han recogido testimonios de opositores y estudiantes de educación, algo que aporta una mirada más actual sobre el tema. También, se han considerado incluir a expertos en educación, como orientadores/as, directores/as o inspectores/as, que ofrecen una visión institucional sobre la mediación y la inclusión. Finalmente, la opinión del profesorado universitario contribuye a aportar un enfoque académico que permite establecer conexiones con la formación del profesorado y la necesidad de preparar a futuros docentes.

Las entrevistas constan de un bloque común de 8 preguntas que son generales para todos los perfiles (las respuestas están adjuntas en anexos, se pueden ver pinchando [aquí](#)), complementándose con una serie de preguntas específicas para cada grupo (las respuestas están adjuntas en anexos, se pueden ver pinchando [aquí](#)). Se ha seguido una metodología de análisis temático (Braun y Clarke, 2006), identificando patrones comunes y diferentes entre los diferentes grupos. A lo largo de este análisis también se añaden citas textuales de los participantes y se utiliza información de referencias académicas.

A continuación, se adjuntan las preguntas que se han repartido a los diferentes grupos de participantes. Cabe destacar, la división de las preguntas entre las comunes para todos los grupos y varias específicas para cada uno de los grupos.

- **Preguntas comunes a todos los grupos:**

- ¿Qué entiende usted por mediación escolar y qué papel cree que tiene en la convivencia en el aula?
- ¿Considera que la competencia lingüística influye en los alumnos a la hora de resolver conflictos? ¿Por qué?
- En su experiencia o formación, ¿los alumnos con dificultades del lenguaje tienen más problemas para participar en la mediación escolar?
- ¿Cómo pueden los docentes ayudar a estos alumnos a expresar lo que han vivido y sentido durante un conflicto?
- ¿Qué herramientas o recursos cree que serían útiles para mejorar la participación de los alumnos con dificultades de lenguaje en la resolución de conflictos?
- Desde su punto de vista, ¿cree que actualmente los centros educativos están preparados para integrar a los alumnos con dificultades de lenguaje en los procesos de mediación? ¿Por qué?
- ¿Considera que los docentes reciben suficiente información para gestionar la mediación escolar en contextos en los que hay barreras comunicativas?
- ¿Qué medidas o programas implementaría usted en los centros educativos para mejorar la mediación escolar en alumnos con dificultades del lenguaje?

- **Preguntas específicas adicionales para:**

- **Especialistas de Audición y Lenguaje**

- ¿Ha trabajado directamente en la mediación escolar con alumnos con dificultades del lenguaje? ¿Cómo ha sido esa experiencia?
- ¿Qué tipo de habilidades lingüísticas considera clave para que un alumno participe de manera efectiva en la mediación escolar?
- ¿Desde qué dimensión del lenguaje cree que se pueden trabajar estrategias específicas para mejorar la participación en la mediación?

- ¿Cómo se podría integrar el trabajo de mediación dentro de las sesiones de intervención en Audición y Lenguaje?
- ¿Qué cree que sería necesario para mejorar la implicación de los especialistas en AL en los procesos de mediación escolar?
- **Profesorado de Educación Infantil**
 - ¿Ha observado conflictos en el aula en los que los niños con dificultades en el lenguaje tengan más dificultades para solucionarlo? ¿Cómo actúa usted en estos casos?
 - En niños de Educación Infantil, ¿qué habilidades comunicativas cree que son fundamentales para prevenir conflictos y facilitar su resolución?
 - ¿Qué estrategias utilizaría para fomentar la comunicación efectiva en el aula y evitar la exclusión de niños con dificultades del lenguaje en situaciones sociales?
 - ¿Cree que la mediación escolar puede aplicarse en esta etapa educativa? ¿Cómo podría adaptarse a niños más pequeños?
 - ¿Qué recursos o actividades recomendaría para trabajar la expresión de emociones y la resolución de conflictos en alumnos con dificultades del lenguaje?
- **Profesorado de Educación Primaria**
 - En su experiencia, ¿cómo afectan las dificultades del lenguaje a la interacción social y a la resolución de conflictos en el alumnado de primaria?
 - ¿Cómo gestiona usted las situaciones de conflicto en las que hay alumnos con barreras en la comunicación?
 - ¿Cree que el uso de mediadores escolares entre compañeros podría beneficiar a los alumnos con dificultades del lenguaje? ¿Cómo lo implementaría?
 - ¿Considera que el trabajo conjunto con especialistas en Audición y Lenguaje podría mejorar la mediación dentro del aula? ¿De qué forma?
- **Opositores a Maestra/o**
 - ¿En su formación como docente ha recibido información sobre mediación escolar y cómo aplicarlo en el aula?
 - ¿Cómo cree que la competencia lingüística influye en la capacidad de los alumnos para resolver conflictos?

- ¿Se siente usted preparado/a para abordar situaciones de mediación en las que haya barreras comunicativas? ¿Por qué?
 - ¿Qué herramientas cree que podrían ayudar a los alumnos con dificultades de lenguaje en un proceso de mediación?
 - ¿Qué tipo de información le gustaría recibir sobre la mediación escolar y la atención a la diversidad lingüística antes de empezar a ejercer como docente?
- **Expertos en Educación**
- Desde su experiencia, ¿qué impacto tienen las dificultades del lenguaje en la resolución de conflictos en el colegio?
 - ¿Cómo valora la preparación de los docentes en mediación escolar y su relación con las dificultades de comunicación del alumnado?
 - ¿Cree usted que los protocolos de mediación actuales en los centros educativos tienen en cuenta a los alumnos con dificultades del lenguaje? ¿Por qué?
 - ¿Cómo se podría mejorar la formación del docente en este ámbito, para que los alumnos con dificultades no estén perjudicados en el proceso de mediación?
 - ¿Qué medidas institucionales podrían llevarse a cabo para garantizar que los procesos de mediación sean accesibles y efectivos para todos, independientemente de su competencia lingüística?
- **Profesorado Universitario de Magisterio**
- Desde su punto de vista, ¿cree que actualmente los centros educativos están preparados para integrar a los alumnos con dificultades de lenguaje en los procesos de mediación? ¿Por qué?
 - ¿Considera que los docentes reciben suficiente información para gestionar la mediación escolar en contextos en los que hay barreras comunicativas?
 - ¿Conoce algún programa que se podría implementar en los centros educativos para mejorar la mediación escolar en alumnos con dificultades del lenguaje? ¿Cuál o cuáles?
 - ¿En qué medida se aborda en la formación inicial de los futuros docentes la relación entre competencia lingüística y resolución de conflictos?

- ¿Cree que la mediación escolar debería de formar parte del currículo de formación del profesorado? ¿Por qué?
- ¿Qué estrategias de enseñanza podrían incluirse en la formación docente para mejorar la comunicación en situaciones de conflicto escolar?
- ¿Considera que la formación en lenguaje y comunicación incluye suficiente práctica y teoría sobre la aplicación en mediación/ resolución de conflictos?

5.4. Análisis de datos

Este punto presenta a los 41 participantes, organizados en tres grandes grupos: profesorado en activo (subdividido en profesorado de Educación Infantil, de Educación Primaria y especialistas en Audición y Lenguaje), en vía de acceso o formación (subdividido en opositores y estudiantes de 4º curso de magisterio) y expertos en educación (subdividido en orientador/a, inspector/a, director/a... y profesorado universitario en el área de Lengua).

Una vez transcritas las entrevistas, se procedió a su análisis a través de técnicas sistemáticas de análisis de contenido cualitativo. En la primera fase se llevó a cabo una lectura comprensiva y detallada del cuerpo textual con el fin de familiarizarse con el contenido y detectar los posibles significados relevantes. A continuación, se aplicó una codificación abierta, identificando lo significativo con los objetivos de esta investigación, que fue marcado con diferentes códigos para facilitar su organización y posterior categorización. En la segunda fase del análisis, se realizó una codificación, mediante la cual los datos se agruparon en categorías temáticas, tanto en las comunes como en las diferenciadas según el perfil profesional de los participantes. Gracias a esto se establecieron patrones discursivos, relaciones de conceptos y contrastes entre las diferentes informaciones recogidas, garantizando un tratamiento riguroso y estructurando toda la información.

Esta sistematización ha permitido identificar aquello que se repite, los contrastes entre los grupos que participan y lo transversal relacionado con el marco teórico; facilitando de esta manera la interpretación de los resultados y el diseño de la propuesta.

Estas entrevistas ofrecen una base de análisis cualitativo ya que enriquecen la información desde diferentes niveles del sistema educativo.

Respecto al modo de aplicar las entrevistas, se han realizado por distintos medios, adaptándose a los participantes. La mayoría se han pasado a través de un formulario digital

Google Forms, recogiendo los datos de forma organizada. Otras se han llevado a cabo mediante conversaciones telefónicas y grabaciones de audio, siendo transcritas con la aplicación Sonix IA. El uso de las diferentes técnicas han permitido interpretarlo de forma más rigurosa, contribuyendo así a aumentar la validez del estudio.

Para facilitar la sistematización del análisis y garantizar la claridad en la exposición de los resultados, se ha establecido una leyenda de codificación, permitiendo identificar el perfil profesional de cada participante. Esta codificación se ha aplicado en la transcripción y análisis de las entrevistas, permitiendo observar patrones comunes y diferencias entre distintos colectivos. La leyenda utilizada ha sido la siguiente:

Grupos de participantes	Codificación de participantes
<ul style="list-style-type: none"> • Docente de Primaria 	DP1, DP2.... DP8
<ul style="list-style-type: none"> • Docente de Infantil 	DI1, DI2... D10
<ul style="list-style-type: none"> • Especialista en audición y lenguaje 	EAL1, EAL2... EAL15
<ul style="list-style-type: none"> • Opositores o estudiantes de 4º 	OE1, OE2... OE5
<ul style="list-style-type: none"> • Orientadores, inspectores o directores 	OID1 Y OID2
<ul style="list-style-type: none"> • Profesorado Universitario 	PU1

Esta categorización ha permitido estructurar el análisis comparativo de forma clara, atendiendo a las particularidades de cada grupo de profesionales y facilitando la interpretación de los resultados desde un enfoque transversal.

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Este apartado tiene como objetivo analizar en profundidad las respuestas obtenidas en las entrevistas, buscando así vislumbrar los conocimientos, experiencias y necesidades formativas del profesorado en relación con las dificultades del lenguaje y la mediación escolar, poniendo atención en las propuestas de mejora o posibles recursos a utilizar.

6.1. Análisis de preguntas generales a todos los grupos

- **La mediación escolar y su papel en la convivencia**

Hay un consenso entre los participantes en relación con el significado de mediación, estos desarrollan que la mediación escolar es un proceso o estrategia para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito educativo. El profesorado en activo enfatiza el papel del alumnado como un agente activo, es decir, “alumnos que asumen la responsabilidad de solucionar conflictos en los recreos o momentos de ocio, para fomentar la buena convivencia y autonomía” (DP.2). Asimismo, los docentes de infantil destacan la función educativa que tiene la mediación diciendo: “es una herramienta clave para enseñar valores como la empatía y el respeto” (DI.5).

El profesorado especialista en AL considera que la mediación es crucial: “es una estrategia educativa fundamental para enseñar a convivir, dialogar y respetar” (EAL. 6), aunque al mismo tiempo también señalan lo complejo que es aplicarlo: “papel importante pero difícil de llevar a la práctica” (EAL. 13).

Las opositoras ponen énfasis en los valores y las habilidades que esto fomenta: “la convivencia en el aula ayuda a fomentar el diálogo, empatizar con los compañeros y promover valores como la cooperación” (OE. 2). A su vez, los expertos en educación ven la mediación como un fin para que el alumnado sea más social y autónomo: “el propio alumnado aprende a autogestionar sus conflictos y a ser más competentes socialmente” (OID.1).

- **Influencia de la competencia lingüística en la resolución de conflictos**

Por lo que respecta a cómo influye la competencia lingüística en la resolución de conflictos, las respuestas dan lugar a una opinión bastante unánime, y es que la competencia lingüística influye directamente en la capacidad del alumnado para resolver conflictos. Una de

las maestras de infantil aporta: “si no saben expresar lo que sienten, se frustran y eso empeora el conflicto” (DI. 4). Por lo que, de forma similar, un especialista en AL comenta: “la competencia lingüística es la base para conseguir un correcto desarrollo integral del alumnado” (EAL. 7).

Muchos docentes de primaria mencionan que las dificultades para expresar las emociones que sienten dan lugar a malentendidos: “cuando son pequeños su manera de expresarse ante un conflicto suele ser violenta al no tener recursos lingüísticos” (DP. 3). Para los expertos, el trabajo desde edades bien tempranas es fundamental: “es necesario trabajar desde infantil diferentes herramientas de expresión verbal y de mediación” (OID.1).

- **Participación del alumnado con dificultades del lenguaje en mediación**

En este ámbito del análisis podemos destacar una preocupación común: los alumnos con dificultades del lenguaje suelen quedarse al margen de los procesos de mediación. “Suelen evitarla porque se perciben limitados para esa actividad con tanta carga de expresión oral” (DP. 3). Además, un experto lo confirma: “como alumnado ayudante o mediador no suelen ser voluntarios para participar” (OID. 1).

Algunos participantes mencionan la timidez, inseguridad o las barreras lingüísticas. Desde la participación de infantil se comenta: “el alumnado que todavía no domina el lenguaje tiende a relacionarse a través del juego físico, con empujones, agarrando a sus compañeros” (DI. 3).

- **Estrategias docentes para ayudar a expresar**

Hay gran cantidad de propuestas en relación con las estrategias docentes para ayudar al alumnado a expresarse. De esta forma, predominan los recursos visuales, las preguntas estructuradas, uso de cuentos o el trabajo del vocabulario en relación con las emociones. Un especialista en AL expresa: “utilizando herramientas de apoyo al lenguaje o lenguajes alternativos al oral; dotándoles de las herramientas expresivas necesarias” (EAL. 1).

Otros recursos mencionados incluyen pictogramas, tarjetas de emociones, dramatizaciones, diarios personales, el juego simbólico o los “círculos de diálogo”. Una maestra de Infantil lo desarrolla como: “haciendo preguntas que ayuden a entender lo ocurrido y le hagan reflexionar sobre sus sentimientos” (DI. 1).

- **Recursos para mejorar la participación del alumnado con dificultades del lenguaje**

En cuanto a los recursos para mejorar la participación del alumnado con dificultades del lenguaje, podemos ver cómo los entrevistados destacan los apoyos visuales (pictogramas, paneles de las emociones, tableros de comunicación), el uso de SAAC y la figura de un compañero tutor. Un docente de primaria propone: “formar alumnos mediadores y, en el caso del alumnado con NEE, facilitarle un compañero tutor” (DP. 7).

Otros docentes señalan la importancia de programas específicos, por ejemplo, “dinámicas de role-playing con apoyos visuales” (DI.7), “programas de intervención lingüística en contextos reales” (DI.8) y “juegos cooperativos” (DI. 1).

- **Preparación de los centros para incluir a este alumnado en la mediación**

Respecto a la preparación de los centros para incorporar al alumnado con dificultades en el área lingüística en los procesos de mediación, las respuestas hacen ver que hay una visión bastante crítica. La mayoría de los participantes considera que los centros no están preparados: “no, porque es un campo que no lleva muchos años en educación y se necesita gente bien formada en mediación escolar” (DI.2). Una opositora a maestra afirma: “no, ni siquiera creo que estén preparados para niños sin estos problemas” (OE.1).

Por el contrario, hay opiniones más optimistas, especialmente desde los especialistas de AL: “nos encontramos en un proceso de cambio donde existen numerosas metodologías y recursos para hacer partícipes al alumnado con NEE” (EAL.7).

- **Formación del profesorado para la mediación en contextos con barreras comunicativas**

En este apartado los participantes han consensuado sus opiniones prácticamente de forma unánime y comentan que la formación es escasa o inexistente. “No se da importancia en la carrera a ello, las personas que estudiamos especialidades como PT o AL, alguna idea se nos da, pero escasa” (OE. 2). A su vez, una docente de primaria afirma: “los docentes reciben muy poca información/ formación respecto a lo que van a vivir en los centros educativos y es la experiencia y la formación autónoma la que nos da ese bagaje” (DP.4).

Solo un experto menciona que el CFIE ofrece formación anual, aunque también matiza que la responsabilidad es del docente (OID. 1).

- **Medidas o programas para mejorar la mediación con este alumnado**

Las medidas propuestas destacan la formación de profesorado, la incorporación de especialistas de AL en procesos de mediación, y el uso de metodologías inclusivas. “Formación conjunta para todo el claustro sobre comunicación accesible” (EAL. 12). Desde Primaria se propone el uso del DUA: “pictogramas, imágenes o gestos que se utilicen para todo el alumnado” (DP. 1).

Algunos expertos mencionan programas como las prácticas restaurativas o la tutorización entre iguales (OID. 1).

6.2. Análisis de las preguntas específicas a cada grupo

6.2.1. Análisis de los docentes en activo

Este análisis se centra en las respuestas de las preguntas específicas de cada grupo. En concreto, en las respuestas de los docentes en activo, que se subdividen en tres grupos, como ya hemos mencionado. El objetivo es comprender su percepción, práctica y propuestas en relación con la mediación escolar y el alumnado con dificultades del lenguaje.

- **Efectos de las dificultades del lenguaje en la interacción social y los conflictos**

Los docentes de Primaria indican que las dificultades del lenguaje afectan de forma negativa a la interacción social y a la resolución de conflictos. Algunos destacan que “se generan malos entendidos por la dificultad de expresar realmente sus inquietudes o sentimientos” (DP. 4), mientras que otros señalan que estos alumnos “tienen más dificultades para resolverlos (DP. 3)” y que “la autoestima se ve afectada” (DP. 1).

En infantil, el profesorado comenta que es común observar comportamientos como “pegar, morder, llorar...” (DI. 1) ante la incapacidad de expresar lo que sienten o desean en ese momento. Una docente explica: “trato de poner palabras a lo que está sucediendo y mostrar cómo pueden solucionarlo” (DI. 1). Esto permite observar la intervención mediadora del docente, que combina lenguaje verbal, corporal y también, el visual.

- **Estrategias docentes ante conflictos con barreras comunicativas**

En Primaria, los docentes utilizan recursos como “preguntas cerradas” (DP. 6), “acompañamiento con gestos” (DP. 2) o narración de lo ocurrido para facilitar la comprensión del alumno. Una maestra comenta que actúa “haciendo de mediadora. Ofreciendo apoyos” (DP. 7). Aunque otros dicen que no han tenido experiencias directas, los que sí las han vivido expresan que es necesario crear “ambientes seguros y sin presión” (DP.1).

En Infantil, las respuestas hacen ver que hay una actitud proactiva y empática. Una docente afirma: “me siento con ellos y tratamos de poner en palabras lo que sienten” (DI. 5), mientras que otra destaca la importancia de “reformulo aquello que quieren decir” (DI. 7).

- **Uso e implementación de mediadores escolares entre compañeros**

El profesorado de Primaria cree que los mediadores escolares pueden beneficiar al alumnado con dificultades del lenguaje, siempre que reciban formación previa. “facilita la comprensión, ya que los compañeros pueden utilizar un lenguaje más cercano y adaptado” (DP. 1), indica una docente. Se propone a su vez formar alumnos para utilizar “signos, pictogramas...” (DP. 3) y ofrecer “ejemplos y pautas” (DP. 6).

En Infantil, aunque se reconoce la complejidad por la edad que tienen en esta etapa los niños, se valora de forma positiva la posibilidad de introducir otras figuras como “supervisores de aula” (DI. 3) con elementos simbólicos como “una medalla o una placa” (DI. 3). La adaptación lúdica y visual es algo clave en este nivel.

- **Trabajo conjunto con especialistas en Audición y Lenguaje**

Los docentes de Primaria afirman que la colaboración con los especialistas de AL es esencial: “pueden aportar estrategias específicas” (DP. 1), “dan seguridad y recursos” (DP. 3), “debemos intentar trabajar juntos para que nuestro alumnado mejore” (DP. 5).

Los propios especialistas en AL confirman el valor que tiene su participación en estos procesos. Una de ellas indica que fue “enriquecedor, pero exige preparación previa y muchos apoyos” (EAL. 6). Otra señala que “fue necesario adaptar materiales y facilitar el discurso” (EAL. 7).

- **Habilidades lingüísticas y dimensiones clave en la mediación escolar**

Los especialistas en AL destacan la importancia de la comprensión auditiva, la expresión oral y la escucha activa. Se menciona también la necesidad de “vocabulario

emocional” (EAL. 12), “estructura del discurso” (EAL. 12) y “respeto de turnos de palabra” (EAL. 9). A su vez, la dimensión pragmática se considera la más relevante ya que “el uso del lenguaje en contextos reales es lo que permite mediar” (El. 8).

- **Integración de la mediación en sesiones de intervención en AL**

Las propuestas de los especialistas incluyen: juegos de rol, debates, dramatizaciones, pictogramas, historias sociales, temáticas sobre emociones y resolución de conflictos. Una docente propone: “trabajar la expresión y comprensión con ejemplos previos de situaciones de mediación para que, cuando surjan conflictos reales, sepan actuar” (EAL. 9).

- **Necesidades para mejorar la implicación de los especialistas en AL**

Las respuestas apuntan a tres ejes: más formación, más coordinación y mayor reconocimiento institucional. “Incluirnos desde el primer momento en los equipos de mediación y no solo como un apoyo puntual” (EAL. 14), reclama de esta manera una especialista. Otra señala que hace falta “reunión semanal con tutores y orientación” (EAL. 12). Se demanda también “mayor disponibilidad horaria” (EAL. 9) y “recursos personales y materiales” (EAL. 9).

6.2.2. Análisis del profesorado en vías de acceso o formación

Seguidamente, se ofrece el análisis de las respuestas a las preguntas específicas del profesorado en vía de acceso o formación. Este análisis permite identificar sus percepciones, lagunas formativas y propuestas sobre la mediación y la atención al alumnado con dificultades del lenguaje.

- **Formación recibida sobre mediación escolar**

Por lo que se ha recogido, hay una carencia formativa generalizada. Cuatro de los cinco participantes han indicado que no han recibido formación sobre la mediación escolar: “no” (OE. 1), “no, únicamente el diálogo y empatizar con el otro/a” (OE.2). Solo uno menciona una breve introducción sobre el tema: “solo en una asignatura de 1º de carrera, aunque considero que debería tratarse más” (OE.3).

- **Influencia de la competencia lingüística en la resolución de conflictos**

Aquí las respuestas muestran una visión clara sobre la relación entre lenguaje y convivencia. “Lo que se dice y cómo se dice es fundamental”, indica una opositora (OE. 1). Otro participante menciona: “influye notablemente. Contar con una correcta competencia

lingüística es fundamental para entender el contexto comunicativo y poder resolver conflictos” (OE. 3).

- **Preparación personal para abordar situaciones con barreras comunicativas**

La mayoría reconoce que hay ciertas limitaciones: “no del todo, ya que nunca me he visto en una situación así” (OE. 3), “no tengo suficiente formación” (OE. 4). Otra de las personas entrevistada señala que: “me sentiría preparada en algunos aspectos, pero también reconozco la necesidad de seguir aprendiendo y adaptando estrategias según el contexto” (OE. 2).

- **Herramientas útiles para la mediación con alumnado con dificultades del lenguaje**

Las respuestas mencionan ciertos recursos como “SAAC, ludificación, cuentos, vídeos, películas...” (OE. 1) y también, “pictogramas, aplicaciones digitales, role-playing...” (OE. 2) Destaca, a su vez, la propuesta de “una tabla que ponga: qué ha pasado, por qué ha pasado, cómo me siento, qué necesito... para poder organizar sus ideas” (OE. 4).

- **Información deseada antes de ejercer como docente**

En este bloque se continúa en la misma línea, una necesidad de formación. Una de las participantes indica: “me gustaría recibir información teórica, pero sobre todo práctica” (OE. 4). Otra comenta: “cualquiera me parece valiosa ya que no poseo ningún tipo de formación”. Se demanda formación en SAAC, técnicas de mediación, estrategias para apoyar la expresión oral y la comprensión del alumnado con dificultades del lenguaje.

6.2.3. Análisis de los expertos en educación

El objetivo de este análisis es examinar la visión de los expertos sobre la mediación escolar, la relación entre lenguaje y convivencia, así como las necesidades formativas e institucionales para conseguir una escuela inclusiva desde el punto de vista de la comunicación.

- **Programas y estrategias en mediación escolar adaptadas a dificultades del lenguaje**

El profesorado universitario reconoce que no conoce programas específicos, lo que evidencia una carencia en el ámbito académico. Sin embargo, proponen como estrategia de enseñanza las “dinámicas de trabajo de comunicación con distintos grupos en distintas situaciones, aunque inventadas, pero verosímiles” (PU. 1).

- **Relación entre competencia lingüística y resolución de conflictos**

Ambos, el profesorado universitario y los expertos en educación reconocen que esta relación se aborda bastante poco o prácticamente nada. “se presenta en las asignaturas del área, pero no se trabaja de forma específica” (PU. 1). En el ámbito de la práctica, un orientador indica que “la resolución de un conflicto interpersonal es mucho más compleja cuando un alumno o alumna no puede expresar con fluidez lo que le pasa” (OID. 1).

- **Inclusión de la mediación escolar en la formación docente**

La necesidad de incorporar la mediación en el currículo del profesorado la comparten todos los expertos: “sí, es fundamental en todas las aulas, en todos los niveles educativos” (PU. 1). Sin embargo, también se admite el hecho de que “falta profundizar” (PU. 1) en la parte práctica y en la parte de aplicación con alumnado con necesidades comunicativas.

- **Valoración de los protocolos actuales de mediación**

Los expertos reconocen que los protocolos que existen son generales e inclusivos, pero no siempre se adaptan a las dificultades específicas: “de forma directa y específica no” (OID. 1). Se destaca que “el DUA está presente” (OID. 1) y que “no debemos hacer cosas diferentes” (OID. 1), pero también que “se pueden matizar procesos” (OID. 1).

- **Propuestas de mejora en la formación y a nivel institucional**

Los expertos proponen diversas medidas concretas. Algunas de las propuestas hechas por los participantes:

- “Formación dentro del horario laboral” (OID. 1).
- “Obligatoria los primeros días de septiembre” (OID. 1).
- “Crear un buen equipo de convivencia que acompañe al profesorado durante todo el curso” (OID. 1).
- “Establecer por ley el protocolo específico de mediación en todos los centros, como el protocolo contra incendios” (OID. 1).
- “Nombrar un coordinador de mediación o bienestar” (OID. 2).

7. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

7.1. Introducción

La convivencia escolar y la gestión de conflictos son pilares fundamentales en la creación de entornos educativos inclusivos. En este contexto, la mediación escolar se presenta como una herramienta para fomentar la paz y la resolución dialogada de conflictos (pulido Valero, Calderón López, Martín-Seoane, y Lucas-Molina, 2014). Sin embargo, la implementación de programas de mediación debe tener en cuenta las diferentes necesidades de los alumnos y alumnas, sobre todo aquellas relacionadas con dificultades lingüísticas, y que, por ende, limiten su participación en estos procesos.

Las dificultades lingüísticas en el ámbito escolar, como un trastorno del desarrollo del lenguaje, afectan a la capacidad que tienen los estudiantes para comprender y expresarse adecuadamente, algo que repercute en su interacción social y académica (Gallego Ortega y Gómez Pérez, 2011). Por tanto, estas limitaciones pueden obstaculizar la participación efectiva en la mediación; siendo esencial diseñar diferentes intervenciones que integren estrategias específicas para apoyar a esos estudiantes y promover la inclusión en los procesos de resolución de conflictos.

La adaptación de los programas de mediación para los alumnos con dificultades lingüísticas requiere el uso de recursos visuales, como son los pictogramas, y el empleo de lenguaje sencillo para facilitar su comprensión y/o expresión (Peirats Chacón y Morote Blanco, 2016). Asimismo, es necesario formar a los docentes en este tipo de estrategias y también, en identificar las barreras que pueden enfrentar estos estudiantes en el colegio.

La propuesta que se presenta a continuación tiene como objetivo principal el diseño e implementación de un programa de mediación escolar inclusivo, centrado en las necesidades del alumnado con dificultades lingüísticas. Este programa intenta fomentar la participación de todos los estudiantes en la resolución de conflictos, desarrollando habilidades socioemocionales y comunicativas adaptadas a cada uno/a. Por este motivo, se integran diferentes actividades, recursos y estrategias que promuevan un aprendizaje desde el respeto.

7.2. Análisis del contexto

Este programa ha sido diseñado respecto a la observación de las prácticas de máster desarrolladas en el colegio concertado San Juan Bautista de La Salle, ubicado en el municipio

de Los Corrales de Buelna (Cantabria). Este centro, con una red educativa con identidad propia, acoge a alumnos de distintas etapas educativas y destaca por sus valores de convivencia, inclusión o atención a la diversidad.

Durante este tiempo, se reconoció que el centro tiene una buena estructura organizativa, con un equipo directivo, departamento de orientación y profesionales especialistas en Audición y Lenguaje que permiten llevar a cabo las propuestas relacionadas con las necesidades del alumnado.

Cabe mencionar también, que no siempre se cuenta con las herramientas necesarias para participar en la resolución de conflictos, por eso también es necesario preparar al alumnado con estrategias comunicativas accesibles para ellos y a los docentes con herramientas de mediación.

Este análisis se desarrolla desde la realidad del centro de La Salle, pero con el fin de tener un enfoque flexible; pudiéndose adaptar a diferentes centros educativos, niveles o contextos. La estructura del mismo permite llevar a cabo las modificaciones que se necesiten según la propia realidad. Además, se considera que cada centro puede escoger o modificar cualquiera de las acciones desarrolladas, así como la temporalización o los recursos a utilizar.

Por todo esto, este programa es una propuesta realista que responde a ciertas necesidades, pero que también aporta a cualquier comunidad educativa una base para avanzar en la mediación escolar desde una mirada inclusiva.

7.3. Metodología

La propuesta se fundamenta en una metodología activa y participativa, que se centra en el desarrollo de habilidades comunicativas y socioemocionales del alumnado con dificultades del lenguaje. El programa se basa en principios de la pedagogía inclusiva y el aprendizaje cooperativo, promoviendo así también la participación de todos los agentes educativos: alumnado, profesorado y familias.

A su vez, se plantea una estructura por fases: sensibilización y formación; implementación práctica con talleres y recursos; y la evaluación y propuesta de mejora. Esto permite poder llevar a cabo de forma gradual el programa. Esta metodología combina, entre otras cosas, sesiones formativas, talleres con el alumnado, recursos visuales en el aula y actividades de evaluación participativa.

FASE 1	FASE 2	FASE 3
Sensibilización y formación	Implementación práctica	Evaluación y mejora

El enfoque busca intervenir en los conflictos cuando aparecen y ayudar al alumnado con dificultades lingüísticas par que puedan expresarse, comprender y participar en la resolución (Peirats Chacón y Morote Blanco, 2016).

7.4. Temporalización

La propuesta de intervención se divide en tres fases que se extienden a lo largo de un curso escolar. Esto permite implementarlo de manera gradual, favoreciendo así los aprendizajes, la implicación de todos los agentes y la evaluación final.

La primera fase dura 8 semanas, los meses de septiembre y octubre; la segunda fase abarca de noviembre a mayo; y finalmente, la tercera fase en junio. Dentro de las tres fases se llevan a cabo acciones dirigidas al profesorado, familias y alumnado, que se reparten a lo largo de los diferentes meses. La distribución de cada una de las acciones se puede ver en el apartado 7.6.

De todos modos, esta temporalización es flexible. Cada centro podrá ajustar las sesiones o acciones según su calendario escolar, características o incluso, el número de participantes.

7.5. Materiales y recursos

Esta propuesta, como ya hemos mencionado, tiene un enfoque inclusivo, por lo que los materiales y recursos que se han seleccionado dan respuesta a las necesidades del alumnado con dificultades del lenguaje y la comunicación. Es por eso que se prioriza el uso de recursos visuales, manipulativo y también, digitales para facilitar la comprensión, expresión y participación de todo el alumnado.

Los recursos se han organizado según los tres grupos de destinatarios principales: profesorado, familias y alumnado. Además, pinchando [AQUÍ](#) se podrá acceder a la visualización de los mismos.

Tabla 5. Materiales y recursos para los grupos de destinatarios

Materiales y recursos para el profesorado	<ul style="list-style-type: none"> • Guía docente adaptada • Taller formativo: presentación digital. • Kits de mediación adaptados: tarjetas de emociones, de turnos, frases modelos... y guiones y agendas visuales. • Posters de aula • Rincón de apoyo: pizarra pequeña, pictogramas, plantillas...
Materiales y recursos para las familias	<ul style="list-style-type: none"> • Infografía • Cuaderno emocional compartido • Charla taller: presentación, tarjetas visuales y ejercicios prácticos. • Guía para casa con ejemplos de frases, rutinas... • Mural de opiniones: semáforo de valoración.
Materiales y recursos para el alumnado	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres: pictogramas de ARASAAC, tarjetas de estructuras lingüísticas, material manipulativo... • Juego cooperativo: rueda con emociones, tarjetas de situaciones, muñecos para dramatizar... • Juego de repaso: versión tipo tablero “oca” o versión tarjetas “memory” • Tarjetas finales de autoevaluación.

Elaboración propia.

Además de esos materiales y recursos, se utilizarán otras herramientas digitales como la página de ARASAAC; Canva, Genially o PowerPoint; Google forms o similares...

Todos los recursos se han escogido ya que son inclusivos, pueden adaptarse a todos los niños y niñas y, además, tienen un fácil uso. Si se desea se pueden modificar o hacer más simples, según el contexto o el alumno que lo vaya a utilizar.

7.6. Desarrollo de la propuesta de intervención

Esta propuesta de intervención tiene como objetivo promover la convivencia escolar de forma positiva y equitativa a través de la implementación de un programa de mediación escolar con atención en el alumnado con dificultades en el lenguaje y en la comunicación. En los centros educativos, la resolución de conflictos a través del diálogo se ha llevado a cabo

como una estrategia para el desarrollo personal, social y emocional del alumnado. Sin embargo, los niños y niñas que enfrentan barreras en la comunicación quedan excluidos si no se contemplan medidas para su adaptación.

Conscientes de ello, se ha diseñado una intervención en tres fases: sensibilización y formación, implementación práctica y evaluación, pretendiendo así garantizar la participación de toda la comunidad educativa: alumnado, profesorado y familias. Esto hace que se facilite la comprensión de forma progresiva de la mediación escolar, a la vez que ofrece herramientas accesibles para que los estudiantes y, especialmente, aquellos que presentan necesidades lingüísticas, puedan expresar emociones, sus puntos de vista e, incluso, las propuestas de soluciones en sus conflictos.

El programa ha sido creado como una propuesta genérica y flexible, pudiéndose adaptar a las características de cualquier centro educativo, independientemente del tamaño, ubicación o tipo de colegio. A su vez, está fundamentado en experiencias reales ya implementadas en algunas comunidades autónomas. La mediación escolar, entendida como un proceso de aprendizaje y transformación, mejora el clima del aula y contribuye a la inclusión real del alumnado con dificultades de comunicación.

A continuación, se desarrollará cada una de las fases del programa, incluyendo objetivos específicos, descripción de acciones a realizar con distintos grupos implicados y, entre otros, los recursos a realizar.

FASE 1: SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN

El punto de partida: ¿por qué y para qué?

Esta fase tiene como finalidad crear una cultura escolar basada en la mediación, el respeto y la comunidad inclusiva, sensibilizando así a toda la comunidad educativa sobre la importancia de adaptar los procesos de resolución de conflictos al alumnado con dificultades del lenguaje. Se trata de formar e implicar a docentes, familias y alumnado en estrategias que permitan la participación de niños y niñas, especialmente aquellos con necesidades educativas especiales centradas en la comunicación, en contextos donde el diálogo es la clave.

Lo que se busca lograr

Concienciar y formar a la comunidad educativa sobre la mediación escolar como herramienta inclusiva, adaptada a las necesidades del alumnado con dificultades lingüísticas y de comunicación, desarrollando competencias emocionales, comunicativas y sociales a través de una metodología accesible.

Paso a paso: tiempos del programa

La duración será de 8 semanas, contando con los meses de septiembre y octubre.

Acciones principales	Taller formativo para profesorado
	Instalación de apoyos visuales
	Elaboración y entrega de la guía docente
	Charla-taller para familias
	Entrega de cuaderno emocional e infografía para casa
	Inicio del uso de pictogramas en el aula

DOCENTES QUE ACOMPAÑAN

Metas claras

- Conocer los fundamentos de la mediación escolar adaptada.
- Reflexionar sobre el impacto del lenguaje en la resolución de conflictos.
- Aprender a acompañar al alumnado con dificultades lingüísticas en procesos de mediación.

Temas fundamentales

- Introducción a la mediación escolar como herramienta de convivencia.
- Tipología de dificultades del lenguaje y las barreras comunicativas.
- Estrategias de comunicación accesibles (CAA, reformulaciones, apoyos visuales).
- El papel del docente como mediador y facilitador lingüístico.

○

Herramientas esenciales

FASE 1. DOCENTES	<u>Acción 1: taller</u> “¿Cómo incluir al alumnado con dificultades del lenguaje en la mediación escolar?”
	<u>Acción 2: póster</u> “10 frases facilitadoras para hablar con alumnos con dificultades lingüísticas”
	<u>Acción 3: guía</u> “Cómo apoyar la expresión de conflictos en alumnado con dificultades comunicativas”

*Para acceder al desarrollo de la acción, pinchar en el nombre de la misma o ver anexos.

HOGARES QUE MEDIAN

Metas claras

- Conocer cómo ayudar a sus hijos/as a comunicar emociones y conflictos.
- Comprender la importancia del lenguaje en la convivencia familiar y escolar.
- Aprender recursos visuales y estrategias para dialogar en casa.

Temas fundamentales

- ¿Qué es la mediación escolar? ¿Cómo se adapta a los niños con dificultades del lenguaje?
- Vocabulario emocional básico para casa.
- Estrategias visuales y gestuales para facilitar la expresión en familia.

Herramientas esenciales

FASE 1. FAMILIAS	<u>Acción 1: Charla- taller</u> “Ayudar a comunicar: acompañamiento desde casa con los conflictos”
	<u>Acción 2: infografía</u>

	“Cómo resolver un conflicto paso a paso”
	<u>Acción 3: guía</u>
	“Lenguaje emocional en el día a día”

*Para acceder al desarrollo de la acción, pinchar en el nombre de la misma o ver anexos.

ALUMNADO QUE COMUNICA

Metas claras

- Reconocer emociones básicas y expresarlas de forma oral o con ciertos apoyos.
- Aprender qué es un conflicto y cómo se puede solucionar hablando.
- Familiarizarse con la figura del mediador y el proceso de mediación escolar.

Temas fundamentales

- Emociones básicas: juegos con pictogramas.
- Estrategias para expresar un problema.
- ¿Qué hago si tengo un conflicto? Pasos para pedir ayuda o resolverlo.
- Simulación de mediaciones escolares son apoyos.

Herramientas esenciales

FASE 1. ALUMNADO	<u>Acción 1: juego cooperativo</u>
	“Rueda de las emociones”
	<u>Acción 2: póster</u>
	“Cuando tengo un problema, puedo decir...”
	<u>Acción 3: dramatización</u>
	“Mateo y Clara arreglan sus problemas”

*Para acceder al desarrollo de la acción, pinchar en el nombre de la misma o ver anexos.

FASE 2: IMPLEMENTACIÓN PRÁCTICA DEL PROGRAMA

El punto de partida: ¿por qué y para qué?

Esta fase tiene como finalidad desarrollar de forma práctica y adaptada las estrategias de mediación escolar con la participación activa de docentes, alumnado y familias, de este modo se garantiza el acceso de los niños con dificultades del lenguaje a través de experiencias reales para resolver conflictos. Trabajando así habilidades emocionales, lingüísticas y sociales mediante talleres, juegos cooperativos, dramatizaciones y el uso de diferentes recursos visuales y estrategias de comunicación alternativa o aumentativa.

Lo que se busca lograr

Desarrollar experiencias de forma práctica de mediación escolar adaptada, fomentando la participación del alumnado con dificultades del lenguaje y la comunicación en la resolución de problemas, a través de acciones que estarán coordinadas entre docentes, familias y alumnos/as, y usando recursos accesibles y estrategias comunicativas inclusivas.

Paso a paso: tiempos del programa

La duración será de 7 meses, contando con los meses de noviembre a mayo.

Acciones principales	Talleres con el alumnado
	Role-playing con el alumnado y dinámicas cooperativas
	Juego: "Rueda de las emociones"
	Seguimiento del uso de los kits y el cuaderno emocional
	Mantenimiento del trabajo conjunto con las familias

DOCENTES QUE ACOMPAÑAN

Metas claras

- Aplicar estrategias de mediación accesibles en el aula.
- Desarrollar habilidades para facilitar el lenguaje en situaciones de conflicto.

- Crear materiales visuales y guías que apoyen la mediación adaptada.

Temas fundamentales

- Principios básicos de la mediación escolar adaptada.
- Tipologías de dificultades del lenguaje y su impacto en la mediación.
- Estrategias de comunicación facilitadora.
- Diseño y uso de kits de mediación
- Simulación de casos prácticos de mediación real con alumnos con dificultades de comunicación.

Herramientas esenciales

FASE 2. DOCENTES	<u>Acción 1: taller</u> “Hablar para mediar: estrategias para incluir al alumnado con dificultades de comunicación”
	<u>Acción 2: infografía</u> “Kits de mediación adaptados”
	<u>Acción 3: guía</u> “Rincón de apoyo a la mediación”

*Para acceder al desarrollo de la acción, pinchar en el nombre de la misma o ver anexos.

HOGARES QUE MEDIAN

Metas claras

- Acompañar a sus hijos e hijas en la expresión emocional.
- Comprender la importancia de la competencia lingüística en la mediación.
- Reforzar las rutinas de diálogo y resolución de conflictos.

Temas fundamentales

- Conceptos básicos de mediación escolar inclusiva.

- El papel de la familia en la expresión emocional y resolución de conflictos.
- Estrategias para favorecer la expresión emocional en casa
- Creación de rutinas de diálogo y resolución de problemas con apoyos visuales.
- Uso del cuaderno emocional compartido.

Herramientas esenciales

FASE 2. FAMILIAS	<u>Acción 1: sesión práctica</u> “¿Cómo ayudar a nuestros hijos a contar lo que sienten?”
	<u>Acción 2: materiales para casa</u> “Materiales para casa: infografía y frases modelo”
	<u>Acción 3: cuaderno</u> “Cuaderno emocional compartido”

*Para acceder al desarrollo de la acción, pinchar en el nombre de la misma o ver anexos.

ALUMNADO QUE COMUNICA

Metas claras

- Nombrar y representar emociones con apoyos visuales.
- Usar frases estructuradas para expresar necesidades o conflictos.
- Participar activamente en situaciones de mediación adaptadas.

Temas fundamentales

- Identificación de emociones básicas mediante pictogramas y apoyos visuales.
- Aprendizaje de estructuras lingüísticas para expresar necesidades y resolver conflictos.
- Práctica de habilidades de comunicación en contextos de mediación.
- Uso de materiales visuales en situaciones reales de conflicto.
- Role-playing y dramatización de situaciones de mediación sencillas.

Herramientas esenciales

FASE 2. ALUMNADO	<u>Acción 1: taller</u> "Yo siento, yo explico"
	<u>Acción 2: taller</u> "Resolviendo con palabras"
	<u>Acción 3: role-playing</u> "Role-playing con mediadores formados"

*Para acceder al desarrollo de la acción, pinchar en el nombre de la misma o ver anexos.

FASE 3: EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA

El punto de partida: ¿por qué y para qué?

En esta fase se trata de valorar el impacto real de las acciones que se han llevado a cabo en las fases anteriores, centrándose en la participación del alumnado con dificultades del lenguaje en los procesos de mediación escolar. Esta fase recoge instrumentos de observación, reflexiones y propuestas por parte de los tres grupos.

Lo que se busca lograr

Evaluar la efectividad del programa de mediación inclusiva, incorporando al profesorado, a las familias y el alumnado. Y a su vez, proponer ajustes para que se mejore de forma continua y se sostenga el enfoque inclusivo en el centro educativo.

Paso a paso: tiempos del programa

La duración será de 4 semanas, contando con el mes de junio.

Acciones principales	Círculo de mejora docente y cuestionario de autoevaluación
	Encuentro final con las familias y mural de opiniones
	Juego cooperativo de repaso
	Recogida de propuestas escritas
	Reflexión docente y cierre del programa

DOCENTES QUE ACOMPAÑAN

Metas claras

- Valorar lo aplicables que son las estrategias.
- Identificar posibles fortalezas y áreas de mejora en la intervención con alumnado con dificultades.
- Desarrollar propuestas para mejorar el programa de mediación al contexto del centro.

Herramientas esenciales

FASE 3.

[Acción 1](#)

DOCENTES

“Círculo de mejora docente”

*Para acceder al desarrollo de la acción, pinchar en el nombre de la misma o ver anexos.

HOGARES QUE MEDIAN

Metas claras

- Valorar la utilidad de los recursos que se entregan.
- Detectar cambios en la expresión emocional o incluso lingüística del niño o niña en casa.
- Proponer mejoras para reforzar la comunicación entre la familia y la escuela.

Herramientas esenciales

FASE 3.

[Acción 1](#)

FAMILIAS

“Encuentro final con las familias: ¿cómo ha funcionado?”

*Para acceder al desarrollo de la acción, pinchar en el nombre de la misma o ver anexos.

ALUMNADO QUE COMUNICA

Metas claras

- Reflexionar sobre lo aprendido en los diferentes talleres
- Identificar emociones y estrategias que se han usado en los conflictos.
- Valorar si los recursos usados han sido accesibles para el alumnado.

Herramientas esenciales

FASE 3.

Acción 1

ALUMNADO

“Juego de repaso: lo que aprendí para mediar”

*Para acceder al desarrollo de la acción, pinchar en el nombre de la misma o ver anexos.

7.7. Diseño de la evaluación

La evaluación es un proceso formativo relacionado con los principios de la educación inclusiva y sobre todo la atención a la diversidad. Su objetivo es valorar la eficacia de este programa de mediación. Se trata de que la evaluación sea participativa, esto quiere decir que los agentes educativos (familias, profesorado y alumnado) se implican en los objetivos, los métodos o en los resultados finales; favoreciendo la reflexión y la toma de decisiones.

Podríamos decir que la evaluación tiene diferentes perspectivas, como es la implementación del programa con el desarrollo de las acciones y los recursos planificados; la participación de los agentes educativos según su nivel de implicación o la colaboración con el resto de los agentes; el impacto en el propio alumnado con el fin de mejorar en las competencias comunicativas, emocionales y sociales y finalmente, la satisfacción de los que participan. Adicionalmente, a lo desarrollado en la tercera fase, para recoger información sobre lo que acabamos de mencionar se utilizan los siguientes instrumentos:

- Cuestionarios de autoevaluación docente: pudiendo así reflexionar sobre su práctica y el impacto que tiene este programa en el aula.
- Observaciones sistemáticas: realizadas por el profesorado.
- Entrevistas semiestructuradas: dirigidas a todos los grupos de agentes y así poder recoger percepciones.

- Análisis de productos del alumnado: revisar los materiales que han hecho los alumnos y que sirva de evidencia.
- Encuestas de satisfacción: para las familias y el profesorado para valorar la experiencia en general.

Para terminar con este diseño de evaluación podemos mencionar los criterios de valoración, establecidos según los objetivos del programa, estos se centran en:

Figura 6. Criterios de valoración



Elaboración propia.

Finalmente, estos resultados de la evaluación se utilizarán para retroalimentar la intervención, informar a la comunidad educativa sobre lo que se ha logrado, así como las mejoras; y sostener las futuras decisiones sobre la continuidad o la adaptación a otros contextos.

8. CONCLUSIONES

8.1. Ideas generales del trabajo

Este trabajo de Fin de Máster ha permitido dar visibilidad a una realidad educativa que suele estar silenciada, y es: la dificultad de participación que tiene el alumnado con trastornos del habla y de la comunicación en los procesos de resolución de conflictos o mediación. A través del marco teórico, se ha investigado sobre la importancia de la mediación escolar como herramienta inclusiva y preventiva, coincidiendo con ciertos autores como Torrego (2010), quien la define como una estrategia esencial para mejorar la convivencia y fomentar la cultura de paz en los centros.

La documentación revisada ha permitido revelar que el lenguaje es una herramienta esencial en la resolución de conflictos (Remache Bunci et al., 2023), y por tanto, cuando existe una barrera comunicativa, la equidad se ve comprometida. Esto se puede sustentar en algunos enfoques como el del Diseño Universal para el Aprendizaje (CAST, 2018), promoviendo el uso de diferentes medios de representación y expresión, asegurando el acceso a la participación desde algo indispensable que es la diversidad.

En base a este análisis se ha diseñado también una propuesta de intervención intentando que sea lo más realista y adaptable a los diferentes contextos que se pudieran dar. Aquí se incorporan elementos innovadores y en parte también consolidados como los pictogramas, los cuadernos emocionales o los juegos cooperativos. Este programa está estructurado en tres fases: sensibilización, implementación práctica y evaluación, implicando de esta misma manera a profesorado, alumnado y familias.

8.2. Conclusiones derivadas del análisis de los datos

El segundo del trabajo se centró en la recogida y análisis de entrevistas semiestructuradas a 41 profesionales del ámbito educativo. A partir del análisis de las respuestas generales comunes a todos los perfiles, se ha confirmado que el alumnado con dificultades lingüísticas se encuentra en desventaja a la hora de participar en el proceso de mediación, algo que está respaldado por investigaciones como la de Rubio et al. (2021) o Casino (2017), quienes insisten en la necesidad de ofrecer apoyos comunicativos adaptados.

Además, también se ha evidenciado que hay una falta de formación específica del profesorado sobre cómo mediar con alumnado con estas barreras (Álvarez et al., 2024), así como una demanda de recursos que les permitan trabajar el lenguaje emocional y la regulación de conflictos desde edades tempranas.

Desde el análisis por perfiles, podemos destacar que:

Los docentes en activo señalaron la necesidad de contar con materiales accesibles y estrategias inclusivas que promuevan la participación del alumnado con trastornos del lenguaje. Esto coincide con las propuestas de aprendizaje cooperativo (Johnson y Johnson, 2018) y también con los principios del DUA (CAST, 2018).

Los profesionales en vías de formación reflejaron la falta de preparación sobre la inclusión comunicativa en los planes de estudio, esto está relacionado con lo que expone Álvarez et al. (2024) sobre las limitaciones de la formación inicial. También se ha reconocido el valor del lenguaje como un regulador emocional y social (Remache Bunci et al., 2023), evidenciando la distancia que hay entre la teoría y la práctica.

En relación con los expertos en educación, estos subrayaron la necesidad de incluir una visión respecto a las instituciones y las estructuras del cambio educativo con el fin de que sea una inclusión real (Ainscow, 2020), así como la tensión entre lo universal y la individualidad (CAST, 2018). Asimismo, se remarcó la importancia de que las propuestas partan de situaciones reales y no de modelos ideales (Johnson y Johnson, 2018).

8.3. Aportaciones personales y reflexiones finales

A nivel personal, ha sido una experiencia muy significativa. Me ha permitido profundizar sobre un tema que me apasiona y que está estrechamente vinculado a mi vocación profesional: acompañar al alumnado con dificultades del lenguaje desde un enfoque integrador, donde puedan ser escuchados, comprendidos y participes en estos procesos.

Durante este tiempo, me he concienciado de lo importante que es diseñar estrategias que involucren a toda la comunidad educativa. Además, he podido confirmar que es posible construir espacios de mediación inclusivos si se parte desde las necesidades comunicativas del alumnado y si también se apuesta por metodologías accesibles.

Gracias a este trabajo, he podido dar el primer paso hacia el tipo de educación en el que creo, una educación que no deja a nadie en silencio, que permite escuchar y hacer

entender a aquellos que no lo tienen tan fácil y que, además enseña a comunicarse desde el respeto y a convivir desde la empatía.

8.4. Propuesta de mejora y futuras líneas de investigación

Como posibles mejoras y líneas de investigación, se propone ampliar la formación inicial del profesorado en sistemas aumentativos y alternativos de comunicación (SAAC), con el objetivo de que se atienda de forma más eficaz la diversidad lingüística del alumnado. Asimismo, es necesario la creación de instrumentos de evaluación específicos y adaptados a estudiantes con trastornos del lenguaje, que permitan valorar su participación en los procesos comunicativos.

También es necesario investigar el impacto de los diferentes programas de mediación en los diferentes contextos educativos con alta diversidad (ya sea lingüística o cultural), con el fin de valorar como se aplica y lo eficiente que es en diferentes entornos. Por último, se muestra un interés, que es el de profundizar en la participación del alumnado con dificultades del lenguaje en otros aspectos como la evaluación o incluso la vida cotidiana del aula, promoviendo la inclusión a parte de los espacios de resolución de conflictos.

Para finalizar estas conclusiones, considero oportuno compartir una frase que me acompaña desde hace tiempo, un lema, y refleja el sentido de mi trabajo; además de mi compromiso con la inclusión y la mediación escolar:

“Ningún niño debería quedarse en silencio por no saber expresar lo que siente. Educar en mediación es abrir caminos donde antes había muros”.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ainscow, M. (2020). Promoting inclusion and equity in education: lessons from international experiences. *Nordic journal of studies in educational policy*, 6(1), 7-16.
- Álvarez, M. Á. R., Urrutxi, L. D. y Loroño, M. A. (2024). La formación continua del profesorado para la educación inclusiva. *Revista de Educación Inclusiva*, 17(2), 41-58. <https://revistaeducacioninclusiva.es/index.php/REI/article/view/795/0>
- Baixauli Fortea, I., Roselló Miranda, B. y Colomer Diago, C. (2015). Relaciones entre trastornos del lenguaje y competencia socioemocional. *Rev. neurol.*(Ed. impr.), s51-s56.
- Bausells Espín, A. y Giner Alonso, D. (2025). Competencias lingüísticas y comunicación inclusiva a través de la mediación en inglés para fines específicos. *Revista Electrónica de Lingüística Aplicada*, 23(1).
- Beukelman, D. y Light, J. (2020). Augmentative and alternative communication: supporting children and adults with complex communication needs.
- Bishop, D. V., Snowling, M. J., Thompson, P. A., Greenhalgh, T., Catalise-2 Consortium, Adams, C., ... y house, A. (2017). Phase 2 of CATALISE: A multinational and multidisciplinary Delphi consensus study of problems with language development: Terminology. *Journal of child psychology and psychiatry*, 58(10), 1068-1080.
- Boqué, M. C. (2002). *Mediación escolar: una propuesta de diálogo para la gestión de conflictos*. Graó.
- Braun, V. y Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in psychology*, 3(2), 77-101. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1191/1478088706qp063oa>
- Cadena SER. (2025, 4 de marzo). Lara Fernández, maestra de Audición y Lenguaje: “es una figura educativa bastante desconocida”. Recuperado de <https://cadenaser.com/castillayleon/2025/03/04/lara-fernandez-maestra-de-audicion-y-lenguaje-es-una-figura-educativa-bastante-desconocida-radio-medina/>
- Cansino, P. A. P. (2017). Inclusión educativa y cultura inclusiva. *Revista de Educación Inclusiva*, 10(2), 213-226.
- Carrión Martínez, J. J. y Gallardo Ruiz, J. (2013). La intervención en audición y lenguaje en los equipos de orientación educativa: un estudio de caso. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 24(1), 42-61.

- Cassany, D. (2008). *Describir el escribir: cómo se aprende a escribir*. Graó.
- CAST (2018). Universal design for learning guidelines version 2.2. https://udlguidelines.cast.org/static/pauta-dua_v2-2_espanol.pdf
- CEAPA. (s.f.). *¿Cómo elaborar un plan de mediación en un centro educativo?*. <https://www.ceapa.es/wp-content/uploads/2021/03/23-C%C3%93MO-ELABORAR-UN-PLAN-DE-MEDIACION-EN-UN-CENTRO-EDUCATIVO.pdf>
- CEIP Carlos V. (s.f.). *Proyecto de mediación educativa y familiar*. <https://ceipcarlosvmadrid.org/actividades/FAMILIAS%20PROGRAMA%20MEDIACION.pdf>
- Chacón, J. P. y Blanco, D. M. (2016). El aula de comunicación y lenguaje y la inclusión escolar. Dificultades y estrategias de intervención. *Tendencias pedagógicas*, (27), 313-330.
- Chaux, E. (2012). *Educación, convivencia y agresión escolar*. Universidad de los Andes.
- Consejo de Europa (2002). *Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación*. Instituto Cervantes.
- Conti-Ramsden, G. y Botting, N. (2004). Social difficulties and victimization in children with SLI at 11 years of age. *Journal of Speech, Language, and Hearing Research*, 47(1), 145-161.
- Cordobés Collados, A. (2017). La mediación escolar en la etapa de educación infantil como estrategia de prevención y resolución de conflictos. Trabajo de Fin de Grado, Universidad de Baleares.
- Cortés Calderón, M. (2014). El desarrollo de habilidades comunicativas como instrumento para la resolución de conflictos y la mejora del clima emocional del aula. Trabajo de Fin de Grado, Universidad de Valladolid.
- De Arriba García, C. y Cantero Serena, F. J. (2004). La mediación lingüística en la enseñanza de lenguas. *Didáctica (lengua y literatura)*, 16, 9-21.
- Del Rey, R., Casas, J. A. y Ortega-Ruiz, R. (2017). Desarrollo y validación de la Escala de Convivencia Escolar (ECE). *Universitas Psychologica*, 16(1), 275-285.
- Del Rey, R., Ortega-Ruiz, R. y Casas, J. A. (2019). Asegúrate: An intervention program against cyberbullying based on teachers' commitment and on design of its instructional materials. *International journal of environmental research and public health*, 16(3), 434.

- Dockrell, J. E. y Howell, P. (2015). Identifying the challenges and opportunities to meet the needs of children with speech, language and communication difficulties. *British Journal of Special Education*, 42(4), 411-428.
- Educrea (s.f.). *Manual para la formación en mediación escolar*. <https://educrea.cl/manual-para-la-formacion-en-mediacion-escolar/>
- El País. (2024, 28 de noviembre). La clave para detectar (y trabajar) los problemas del habla de un niño: la triada familia-pediatra-escuela. Recuperado de <https://elpais.com/mamas-papas/2024-11-28/la-clave-para-detectar-y-trabajar-los-problemas-del-habla-de-un-nino-la-triada-familia-pediatra-escuela.html>
- Escandell Vidal, M. V. (2004). *Introducción a la pragmática*. Ariel.
- Espinoza Juárez, Y. (2022). *El lenguaje oral como herramienta de comunicación y solución de conflictos en los niños de primero de preescolar*. Universidad Pedagógica Nacional.
- Flick, U. (2022). An introduction to qualitative research. <https://www.torrossa.com/en/resources/an/5409482>
- Gallego Ortega, J. L. y Gómez Pérez, M. I. (2011). Prevención de dificultades lingüísticas en niños: efectividad de un programa. <https://gredos.usal.es/handle/10366/129459>
- García-Raga, L., Grau, R. y López-Martín, R. (2017). Mediation as a process for the management of conflict and the improvement of coexistence in educational centres. A study based on the perceptions of secondary school students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 237, 465-470.
- Gibbs, G. R. (2018). Analyzing qualitative data. <https://www.torrossa.com/en/resources/an/5017782>
- Gobierno de Aragón. (s.f.). ARASAAC: Portal Aragonés de la Comunicación Alternativa y Aumentativa. <https://arasaac.org/>
- Gómez, A. J. V. y Reali Arcos, F. (2021). Comunicación en el aula: estudio de casos de valoración docente sobre implementación de sistemas de comunicación aumentativa y alternativa en educación especial en Uruguay. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 11(1), 97-115.
- González, M. (2020). Las habilidades socioemocionales para la mediación escolar. *Revista de Educación y Derecho*, (22), 1-15.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6, pp. 102-256). McGraw-Hill.

- Hymes, D. (1972). On communicative competence. *Sociolinguistics*. Eds. *Pride, JB y J. Holmes*, 269-293.
- IES Virgen de Consolación (s.f.). Cuadernillo de formación del alumnado mediador. <http://www.iesvirgendeconsolacion.es/images/depto/mediacion/Cuadernillo%20de%20formaci%C3%B3n%20del%20alumnado%20mediador.pdf>
- Johnson, D. W. y Johnson, R. T. (2018). Cooperative learning: The foundation for active learning. *Active learning—Beyond the future*, 59-71.
- Law, J., Charlton, J., Dockrell, J., Gascoigne, M., McKean, C. y Theakston, A. (2017). Early Language Development: Needs, provision, and intervention for preschool children from socio-economically disadvantage backgrounds. *Education Endowment Foundation*, 204.
- Law, J., Parkinson, A. y Tamhne, R. (Eds.). (2000). *Communication difficulties in childhood: a practical guide*. Radcliffe publishing.
- Leonard, L. B. (2017). *Children with specific language impairment*. MIT press.
- Márquez, A., Vega, L. y Poncelis, M. F. (2016). Solución de conflictos a través de la expresión del lenguaje oral en niños preescolares. En *psicología y educación: presente y futuro* (pp. 398-401). ACIPE.
- Perrenoud, P. (2001). La formación de los docentes en el siglo XXI. *Revista de Tecnología educativa*, 14(3), 503-523.
- Remache Bunci, M. G., Rosero Ponce, N. V. y Córdor Quimbita, B. H. (2023). Estrategias educativas en la solución de conflictos escolares entre adolescentes. <https://doi.org/10.5209/rced.80036>
- Rescorla, L. (2011). Late talkers: Do good predictors of outcome exist? *Developmental disabilities research reviews*, 17(2), 141-150.
- Ridder, H. G. (2014). *Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook 3 rd Edition*. <https://www.jstor.org/stable/24332877>
- Rubio, J. A., Sánchez, P. A. y García, S. A. (2021). El profesorado de apoyo y las barreras que interfieren en la creación de apoyos educativos inclusivos. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 24(3). <https://revistas.um.es/reifop/article/view/486901>

- Santamarta, L. y Arrimada, M. (2025). Impacto de las alteraciones del lenguaje oral en los rasgos psicosociales del alumnado de Educación Infantil y Primaria: Un estudio preliminar. *Revista de Psicología y Educación*, 20(1), 64-73.
- Smith, J. A. (2010). Interpretative phenomenological analysis. *Existential Analysis: Journal of the Society for Existential Analysis*, 21(2).
- Snowling, M. J. y Hulme, C. (2012). Interventions for children's language and literacy difficulties. *International Journal of Language and Communication Disorders*, 47(1), 27-34.
- Taylor, S. J., Bogdan, R. y DeVault, M. L. (2015). *Introduction to qualitative research methods: A guidebook and resource*. John Wiley & Sons.
- Torrego, J. C. (2005). *Mediación de conflictos en instituciones educativas* (Vol. 282). Narcea Ediciones.
- Torrego, J.C. y Moreno, J.M. (2003). *Convivencia y disciplina en la escuela. El aprendizaje de la democracia*. Alianza.
- Triviños, A. N. S. (1995). Introdução à pesquisa em ciência sociais: a pesquisa qualitativa em educação: o positivismo, a fenomenologia, o marxismo. In *Introdução à pesquisa em ciência sociais: a pesquisa qualitativa em educação: o positivismo, a fenomenologia, o marxismo* (pp. 175-175).
- Universidad Camilo José Cela (2024). Evaluación e intervención en los trastornos del lenguaje escrito. Unidad 3. *Trastornos de aprendizaje de la lectura: del concepto a la evaluación e intervención*. Material no publicado.
- Villa Ortega, E. (2018). La comprensión de emociones y las habilidades de resolución de conflictos en niños con trastorno específico del lenguaje. *Revista Educativa Hekademos*, 25(XI), 51-61.

10. ANEXOS

10.1. Propuesta de intervención fase 1

FASE 1. SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN

ACCIONES DE DOCENTES QUE ACOMPAÑAN

Anexo 1. ACCIÓN 1: TALLER PRESENCIAL

Título: ¿Cómo incluir al alumnado con dificultades del lenguaje en la mediación escolar?	
Recurso base: Educrea. (s.f.). <i>Manual para la formación en mediación escolar</i> https://educra.cl/manual-para-la-formacion-en-mediacion-escolar/	
Descripción	Se lleva a cabo un taller teórico-práctico destinado al profesorado (especialistas en AL y tutores/as), cuyo objetivo es dotar de herramientas reales y prácticas para incluir al alumnado con dificultades lingüísticas en los procesos de mediación escolar.
Funcionamiento	<ul style="list-style-type: none">- Primera parte (teórica)<ul style="list-style-type: none">- Introducción a la mediación escolar adaptada.- Tipologías de dificultades del lenguaje y su repercusión en la mediación.- Derechos del alumnado a expresarse en igualdad de condiciones.- Segunda parte (práctica)<ul style="list-style-type: none">- Simulación de conflictos con distintos niveles de apoyo (pictogramas, frases modelo, agendas visuales...)- Dinámicas de role-playing entre docentes, practicando cómo actuar como mediadores con alumnado con dificultades lingüísticas.- Presentación de ejemplos de adaptaciones reales.

Motivo	Muchos docentes carecen de formación específica en mediación escolar y menos en cómo adaptar estos procesos para alumnos con dificultades lingüísticas, por lo que este taller trata de garantizar el derecho a la participación y preparar al profesorado para una mediación inclusiva.
Tiempo	Durante la segunda semana del primer trimestre, por ejemplo, la semana 2 de septiembre u octubre, con una duración de 2 horas. Pudiendo ajustarse según la disponibilidad del claustro.
Lugar	En la sala de profesores, biblioteca o aula de formación del centro. Se recomienda un espacio amplio con posibilidad de moverse y proyectar material audiovisual.

Anexo 2. ACCIÓN 2: PÓSTER EDUCATIVO PRÁCTICO

Título: “10 frases facilitadoras para hablar con alumnos con dificultades lingüísticas”.	
Inspiración: Guía de Mediación Familiar y Escolar del CEIP Carlos V. https://ceipcarlosvmadrid.org/actividades/FAMILIAS%20PROGRAMA%20MEDIACION.pdf	
Descripción	<p>Se lleva a cabo un poster visual claro en el que se recogen 10 frases útiles para los docentes durante una mediación con alumnado con dificultades lingüísticas. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “¿Quieres decirme cómo te has sentido? Puedes usar esta tarjeta.” • “Te escucho, puedes señalar si prefieres.” • “¿Quieres que lo repita más despacio?”

	<ul style="list-style-type: none"> • “Puedes usar esta imagen si no sabes cómo decirlo.”
Funcionamiento	Primeramente, se diseña con pictogramas de ARASAAC y frases en lectura fácil. A continuación, se imprime en formato A4 y se plastifica para tenerlo en el aula. A su vez, también se dispone en versión digital para móvil o tablet.
Motivo	Gracias a ofrecer modelos lingüísticos claros, hace que se favorezca la comprensión y expresión de niños y niñas con TDL, trastornos del lenguaje, autismo o dificultades comunicativas no específicas. Es un recurso muy práctico que sirve para situaciones reales.
Tiempo	Se presenta seguido del taller presencial en la semana 2 o 3 del trimestre. Y se utiliza como material de consulta frecuente durante todo el curso.
Lugar	Se distribuye en todas las aulas, salas de orientación, departamentos y espacios donde se desarrollen estos procesos de mediación.

Anexo 3. ACCIÓN 3: GUÍA DOCENTE ADAPTADA

Título: Cómo apoyar la expresión de conflictos en alumnado con dificultades comunicativas	
Basado en el manual de Educrea y en la guía de mediación de CEIP Carlos V	
Descripción	Se desarrolla un documento de entre 10 y 15 páginas dirigido al profesorado y especialistas en AL, en el que se recogen pautas y estrategias concretas para apoyar a los alumnos con dificultades del lenguaje en procesos de mediación escolar.

Funcionamiento	<p>La guía incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicaciones breves sobre distintas dificultades del lenguaje (con ejemplos prácticos). • Estrategias para facilitar la expresión de emociones, hechos y soluciones. • Modelos de frases y estructuras lingüísticas adaptadas por nivel. • Técnicas de reformulación, espera, validación emocional, uso de gestos, objetos reales, imágenes... • Ejemplos de adaptaciones con pictogramas y agendas visuales. • Recomendaciones para llevar a cabo la coordinación con el especialista en AL.
Motivo	<p>El profesorado necesita una guía que se accesible y específica para saber cómo actuar en situaciones de mediación reales con alumnado que necesita apoyos comunicativos. Este material es continuo al taller y permite mejorar la práctica docente.</p>
Tiempo	<p>Se entrega como recurso formativo junto al taller inicial y debe de estar disponible durante todo el curso. Se actualiza según las necesidades del centro.</p>
Lugar	<p>Disponible en formato impreso y digital en la web del centro, en el aula de orientación o en el Google Drive compartido.</p>

ACCIONES DE HOGARES QUE MEDIAN

Anexo 4. ACCIÓN 1: CHARLA- TALLER

<p>Título: Ayudar a comunicar: acompañamiento desde casa con los conflictos</p>	
<p>Recurso base: CEIP Carlos V. (s.f.). <i>Proyecto de Mediación Educativa y Familiar</i>. https://ceipcarlosvmadril.org/actividades/FAMILIAS%20PROGRAMA%20MEDIACION.pdf</p>	
<p>Descripción</p>	<p>Se realiza un encuentro dinámico con familias para reflexionar, aprender y practicar formas de comunicación adaptada que les permitan apoyar a sus hijos e hijas cuando estos tengan un conflicto. Se enseñan herramientas que son accesibles para facilitar que los niños con dificultades del lenguaje puedan expresar aquello que sienten o viven.</p>
<p>Funcionamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio (15 min): se da la bienvenida y se presenta el objetivo del taller, así como una dinámica breve con preguntas: ¿Qué hacemos en casa cuando hay un conflicto? • Parte 1 (30 min): miniexposición sobre: <ul style="list-style-type: none"> o Qué es la mediación escolar o Cómo afecta el lenguaje en la resolución de conflictos o Principales barreras comunicativas. o Herramientas prácticas desde cada, por ejemplo, rutinas de diálogo, pictogramas, tiempo de escucha, validación emocional... • Parte 2 (30 min): actividad grupal en pequeños grupos: <ul style="list-style-type: none"> o Simulación de conflictos y cómo acompañar a los hijos/as según el modelo: “Yo siento... porque... y quiero...” • Cierre (15 min): preguntas y entrega de materiales: infografía + guía emocional + pictogramas básicos para casa.
<p>Motivo</p>	<p>La familia es el primer entorno de aprendizaje emocional y lingüístico. Por ese motivo, cuando los niños con dificultades del lenguaje reciben modelos adecuados en casa, están mejor preparados para participar en</p>

	mediaciones escolares. Según el CEIP Carlos V, las familias son clave para reforzar fuera del aula los calores del programa de mediación escolar (CEIP Carlos V, s.f.).
Tiempo	Se lleva a cabo durante la semana 4 de la fase 1, en horario flexible (por la tarde o incluso un sábado por la mañana) con el fin de facilitar la asistencia. También puede hacerse una grabación para compartir con las familias que no pueden asistir.
Lugar	Tiene lugar en el aula de usos múltiples o la biblioteca del centro. Si no es posible hacerlo presencial, se puede adaptar a formato online (a través de Meet o Zoom).

Anexo 5. ACCIÓN 2: INFOGRAFÍA PARA CASA

Título: Cómo resolver un conflicto paso a paso	
Inspiración y recursos visuales: <ul style="list-style-type: none"> • Pictogramas: https://arasaac.org • Modelo de CEAPA y Educrea adaptados al contexto familiar 	
Descripción	Diseño de una infografía visual en formato A4 para las familias que tengan en casa un modelo claro sobre cómo ayudar a los hijos a resolver un conflicto paso a paso, con lenguaje accesible y pictogramas.
Funcionamiento	La infografía incluye: <ol style="list-style-type: none"> 1. Un título: “resolver un conflicto en casa: 4 pasos”

	<p>2. Pasos con pictogramas de ARASAAC + frases modelo</p> <ul style="list-style-type: none"> • “¿Qué ha pasado?”: “¿puedes contármelo o señalarlo?” • “¿Cómo te sientes?”: emociones básicas con caritas. • “¿Qué necesitas?”: opciones visuales: estar solo, abrazo, pedir perdón... • “¿Qué solución ponemos juntos?”: dos pictogramas: acuerdo + apretón de manos. <p>Se utilizan colores suaves, para una lectura fácil y además frases en positivo.</p>
Motivo	El uso de apoyos visuales favorece la comprensión y expresión de emociones del niño con dificultades lingüísticas. Esta infografía ayuda a estructurar la conversación ya que es intuitiva y sencilla de utilizar.
Tiempo	Se entrega al finalizar el taller y también se envía en PDF por correo o por la plataforma educativa del cole. Asimismo, se puede crear un “kit familiar de mediación en casa”, y que, entre otros elementos, se incluya este recurso.

Anexo 6. ACCIÓN 3: GUÍA PARA LAS FAMILIAS

Título: Lenguaje emocional en el día a día
Referencia base: inspirada en guías de CEAPA, adaptada a necesidades lingüísticas específicas. https://ceapa.es

Descripción	Creación de una guía breve (entre 8 y 10 páginas) para padres y madres, con consejos sobre cómo enseñar a sus hijos e hijas a identificar y saber expresar emociones. Formato digital y papel (código QR)
Funcionamiento	<p>La estructura es la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Por qué es importante enseñar lenguaje emocional? 2. Cómo hablar de emociones con niños que tienen dificultades para expresarse. 3. Frases modelo para usar en casa. 4. Juegos y actividades sencillas para favorecer la expresión (por ejemplo, “el dado de las emociones”, “historias con gestos” ...) 5. Cómo actuar cuando hay un conflicto: modelo “siento – porque – quiero”. 6. Recursos visuales: pictogramas, libros recomendados, vídeos breves...
Motivo	Muchas familias no saben cómo abordar las emociones o conflictos con hijos que tienen dificultades del lenguaje. Esta guía permite darles frases, estructuras y/o herramientas visuales para acompañar en esos momentos.
Tiempo	Se entrega en la misma sesión del taller o la semana siguiente, impresa o en formato digital. También se puede dejar accesible en la plataforma del cole o web del centro.
Lugar	Para uso en casa.

ACCIONES DE ALUMNADO QUE COMUNICA

Anexo 7. ACCIÓN 1: JUEGO COOPERATIVO

Título: rueda de las emociones	
Recurso base: IES Virgen de Consolación. (s.f.). <i>Cuadernillo de formación del alumnado mediador</i> . http://www.iesvirgendeconsolacion.es/images/depto/mediacion/Cuadernillo%20de%20formaci%C3%B3n%20del%20alumnado%20mediador.pdf	
Descripción	Se lleva a cabo este juego en gran o pequeño grupo donde los niños giran una rueda o ruleta con distintas emociones (alegría, tristeza, miedo, enfado, calma, sorpresa...) y deben relacionarlas a una situación, objeto o gesto. Puede estar adaptada con pictogramas y apoyos visuales.
Funcionamiento	Se prepara una rueda grande de cartón, madera o digital con pictogramas de ARASAAC que representen emociones básicas. Cada vez que un alumno gire la rueda: señala la emoción, elige una tarjeta con una situación (por ejemplo, cuando pierde un juguete, cuando le abrazan...) y dice/ señala cómo se siente y qué puede hacer en ese caso. Un extra puede ser, añadir un muñeco como elemento para “dramatizar” esa emoción.
Motivo	Identificar y saber expresar emociones es clave para la mediación escolar, por eso este juego mejora la competencia emocional y lingüística de manera accesible y lúdica, sobre todo en alumnado con TDL, TEA o dificultades de diferentes aspectos como el pragmático.
Tiempo	Se lleva a cabo en sesiones semanales dentro del aula, y tendrá una duración de 30 o 40 minutos.
Lugar	Hay una gran cantidad de posibilidades, en el aula de referencia, en un espacio común (como la biblioteca) o un aula de convivencia.

Anexo 8. ACCIÓN 2: PÓSTER PARA EL AULA

Título: cuando tengo un problema, puedo decir...

Recurso visual elaborado con pictogramas de ARASAAC. https://arasaac.org/	
Descripción	Diseño de un poster en el aula, para ofrecer modelos de frases simples con el fin de que el alumnado aprenda a expresar su malestar de forma verbal o visual, algo útil para los niños con dificultades en el lenguaje oral.
Funcionamiento	<p>Frases como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Estoy enfadado porque...” • “No me gusta cuando...” • “Quiero que me ayudes con...” • “¿Podemos solucionarlo hablando?” <p>Cada una de estas frases va acompañada de su correspondiente pictograma (emoción + acción).</p>
Motivo	Este tipo de póster puede funcionar como un “cimiento”, que ofrece estructuras listas para usar, reduciendo de esta manera la ansiedad que pueda generar en los alumnos con dificultades para expresarse.
Tiempo	Se instala durante la fase 1 o al inicio del curso, como herramienta para consultar diariamente. Puede renovarse o ampliarse según las necesidades del grupo.
Lugar	En el aula de referencia e incluso en los pasillos o en la “zona de resolución de conflictos”.

Anexo 9. ACCIÓN 3: DRAMATIZACIÓN GUIADA

Título: Mateo y Clara arreglan sus problemas	
Inspirado en dinámicas propuestas por Educrea. https://educrea.cl/manual-para-la-formacion-en-mediacion-escolar/	
Descripción	Consiste en una pequeña obra de teatro o role-playing con dos personajes (Mateo y Clara) que tienen un conflicto cotidiano (por ejemplo, han querido usar el mismo juguete o se han empujado en la fila) y lo resuelven con apoyo visual y diálogo estructurado.

Funcionamiento	<p>Debe haber un escenario ilustrado (mesa o panel con fondo) y se les entregan a los alumnos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marionetas, muñecos o imágenes de los personajes. • Tarjetas visuales con frases como: “estoy enfadado porque tú...”, “¿podemos buscar una solución?”, “yo propongo que...” <p>A su vez, un adulto guía el diálogo con frases modelo dejando el tiempo suficiente entre ellas. El resto de los alumnos observan, comentan o hacen de ayudantes con pictogramas.</p> <p>Se puede repetir con distintos alumnos/as como protagonistas.</p>
Motivo	<p>Esta técnica permite vivenciar la resolución de conflictos en un entorno seguro, donde el lenguaje se entrena de forma explícita. Además, ahí los alumnos observan posibles modelos que se usan correctamente de expresión emocional y negociación.</p>
Tiempo	<p>En la fase 1 (sobre la semana 7 u 8) y puede repetirse en la fase 2 como práctica. La sesión tiene una duración de 45-60 minutos.</p>
Lugar	<p>En el aula de referencia, de AL o incluso en la sala de psicomotricidad o salón de actos.</p>

10.2. Propuesta de intervención fase 2

FASE 2. IMPLEMENTACIÓN PRÁCTICA DEL PROGRAMA

ACCIONES DE DOCENTES QUE ACOMPAÑAN

Anexo 10. ACCIÓN 1: TALLER

Título: “hablar para mediar: estrategias para incluir al alumnado con dificultades de comunicación”	
Basado en: Educrea (s.f.). Manual para la formación en mediación. https://educrea.cl/manual-para-la-formacion-en-mediacion-escolar/	
Descripción	Se trata de un taller formativo destinado al profesorado y a los mediadores escolares, con el objetivo de proporcionar

	herramientas para facilitar la participación del alumnado con dificultades del lenguaje en los procesos de mediación escolar.
Funcionamiento	<p>El taller se divide en dos bloques:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La parte teórica con una breve explicación sobre los tipos de dificultades del lenguaje y el impacto que tienen en la mediación. • La parte práctica consiste en llevar a cabo dinámicas participativas en las que se utilizan estrategias de comunicación para facilitar la comprensión, por ejemplo, habla clara y pausada, validación emocional, uso de apoyos visuales, frases estructuradas... <p>Se entrega al profesorado un pequeño kit de frases modelo y pictogramas básicos como material de apoyo.</p>
Motivo	Muchos docentes no cuentan con formación específica en cómo actuar durante una mediación con alumnado con dificultades en el lenguaje. Este taller les capacita para adaptar su lenguaje y su actitud, reduciendo así las barreras comunicativas y pudiendo expresar sus emociones y propuestas.
Tiempo	Se lleva a cabo durante la semana 1 de la fase 2, como una actividad de formación para el claustro.
Lugar	Sala de profesores, biblioteca escolar... se debe contar con un espacio para trabajar en grupos, para proyectar y para llevar a cabo actividades dinámicas.

Anexo 11. ACCIÓN 2: CREACIÓN DE KITS

Título: kits de mediación adaptados	
Inspirado en: CEIP Carlos V (s.f.). Programa de mediación educativa y familiar.	
Descripción	Consiste en la creación de materiales para facilitar la comunicación durante los procesos de mediación. Están diseñados para usarse por docentes, mediadores y alumnado con dificultades del lenguaje.

Funcionamiento	<p>Cada kit incluirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarjetas de emociones básicas (con pictos y etiquetas). • Guiones visuales con las fases del proceso de mediación (escuchar – explicar – proponer – acordar). • Pictogramas de acciones, emociones, lugares... • Agendas visuales para anticipar pasos. • Frases modelo con apoyos (“me siento... porque...”, “¿podemos hablar?”, “Yo propongo...”)
Motivo	Los recursos visuales permiten al alumnado con dificultades lingüísticas participar de forma activa en la mediación sin depender únicamente del lenguaje oral. Estos materiales son esenciales para ofrecer una mediación equitativa para todos.
Tiempo	Entre la semana 1 y 2 de la fase 2, después de haber desarrollado el taller inicial. Puede actualizarse o ampliarse a lo largo del curso.
Lugar	<p>Elaboración en el aula de orientación en coordinación con el especialista en Audición y Lenguaje.</p> <p>Los kits se distribuirán por todas las aulas y espacios de mediación.</p>

Anexo 12. ACCIÓN 3: RINCÓN

Título: rincón de apoyo a la mediación	
Descripción	Se refiere a un espacio físico dentro del aula o del centro educativo destinado a facilitar la resolución de conflictos mediante el uso de apoyos visuales. Ha de ser un entorno tranquilo, accesible para todo el alumnado y pensado para aquellos que presenten dificultades del lenguaje.
Funcionamiento	<p>El rincón está equipado con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pizarra o panel para dibujar o pegar pictos. • Láminas con emociones, frases modelo y pictogramas grandes. • Sillas o cojines para un ambiente en calma. • Reloj para gestionar turnos.

	Se utiliza cuando surja algún conflicto. Un docente o mediador podrá acompañar para iniciar el proceso de mediación.
Motivo	Disponer de un espacio exclusivamente para ello, con apoyos visuales, favorece a que se pueda iniciar o continuar con una mediación tranquila, además de esta forma no solo se depende del lenguaje oral.
Tiempo	Se instala en la semana 2 o 3 de la fase 2 y se mantendrá de forma permanente.
Lugar	Como ya he comentado, puede instalarse en el aula o en un lugar del centro accesible para todos.

ACCIONES DE HOGARES QUE MEDIAN

Anexo 13. ACCIÓN 1: SESIÓN PRÁCTICA

Título: “¿cómo ayudar a nuestros hijos a contar lo que sienten?”	
Apoyo en: CEAPA (s.f.). Plan de mediación en centros educativos https://ceapa.es	
Descripción	Sesión formativa práctica para las familias, centrada en dar estrategias para favorecer la expresión emocional de los niños y niñas en casa, en especial, para aquellos con dificultades de lenguaje y comunicación.
Funcionamiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción breve sobre la importancia del lenguaje emocional y su relación con la mediación escolar. 2. Actividad 1: uso de tarjetas visuales de emociones (identificación y expresión). 3. Actividad 2: práctica de rutinas de diálogo emocional con estructuras de tipo: “hoy me he sentido...”, “me ha gustado...”, “me ha molestado...” 4. Actividad 3: simulación de un conflicto doméstico pequeño y cómo guiar al niño para resolverlo. 5. Al final, se entregará un mini-kit: tarjetas emocionales, ejemplos de preguntas abiertas y una guía de bolsillo para el hogar.

Motivo	Las familias son el primer entorno de comunicación emocional. Por lo que enseñarlas diferentes estrategias puede facilitar que los niños con dificultades expresen sus emociones o aquello que necesiten también en casa, siendo esto una manera de reforzar lo aprendido en el cole.
Tiempo	Se implementa durante la semana 2 de la fase 2 y la duración aproximada de esta sesión será de 1 hora y media.
Lugar	En la sala multiusos, salón de actos, biblioteca... se ofrecerá también de forma online.

Anexo 14. ACCIÓN 2: MATERIALES PARA CASA

Título. Materiales para casa: infografía y frases modelo	
Inspirada en: CEAPA (s.f.). Plan de mediación en centros educativos https://ceapa.es y ARASAAC https://arasaac.org/ .	
Descripción	Creación de materiales visuales a las familias que sirven de guía para apoyar la expresión emocional y la resolución de conflictos en casa.
Funcionamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Infografía <ul style="list-style-type: none"> o ¿qué ha pasado? o ¿Cómo me siento? o ¿Qué puedo hacer? o ¿Qué solución proponemos? • Frases modelo (con pictos) <ul style="list-style-type: none"> o “Estoy enfadado porque...” o “Quiero que...” o “¿Podemos hablar sobre...?” <p>Se entrega el material en mano o por la plataforma del centro educativo.</p>
Motivo	Facilitar a las familias estas herramientas hace que se normalice el lenguaje sobre lo emocional y al mismo tiempo, se habla sobre la

	mediación en el entorno familiar. Relacionando lo que se trabaja en el colegio y en casa.
Tiempo	Se realiza en la semana 3 de la fase 2.
Lugar	El uso se le da en el hogar.

Anexo 15. ACCIÓN 3: CUADERNO

Título: “cuaderno emocional compartido”	
Basada en prácticas reconocidas de comunicación escuela – familia (programas de tutoría entre iguales, mediación y convivencia y proyectos de apoyo emocional en alumnado con TEA o TEL).	
Descripción	Implementar un cuaderno semanal en el que el niño o niña, con el apoyo de su familia, registra cómo se ha sentido a lo largo de la semana, puede usar dibujos, colores, pictogramas o palabras.
Funcionamiento	El formato es libre, por ejemplo, con dibujos de las emociones, pegatinas de los pictogramas, colores que indiquen los estados de ánimo, a través de la escritura de pequeñas frases... Una vez dicho esto, el alumno el viernes se lleva el cuaderno a casa y el fin de semana, con la familia, completa el registro. El lunes el niño devuelve el cuaderno al cole y el tutor lo comenta en el aula. Primeramente, se entrega una plantilla sencilla con el fin de ayudar a estructurarlo.
Motivo	Este recurso permite el refuerzo del lenguaje emocional entre la escuela y la casa. Así se observa el progreso, las diferentes dificultades y las necesidades del alumno/a.
Tiempo	Se da comienzo en la semana 4 de la fase 2, y se lleva a cabo de forma continua hasta final del programa.
Lugar	Tanto en el aula como en casa.

ACCIONES DE ALUMNADO QUE COMUNICA

Anexo 16. ACCIÓN 1: TALLER

Título: “yo siento, yo explico”	
Material de base: IES Virgen de Consolación (s.f.). Cuadernillo de formación del alumnado mediador. http://iesvirgendeconsolacion.es	
Descripción	Taller dirigido a niños y niñas con dificultades del lenguaje para trabajar el reconocimiento y la expresión de emociones utilizando apoyos visuales como pictogramas, tarjetas, imágenes... también dramatizaciones.
Funcionamiento	Se divide en diferentes puntos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de emociones: juego de adivinar emociones a través de pictogramas o gestos. 2. Expresión de emociones: asociar situaciones cotidianas con una emoción. 3. Dramatización: representar diferentes escenas en las que los niños expresen cómo se sienten, usando tarjetas o pictogramas para apoyarse. 4. Mural emocional: cada niño coloca su pictograma de “cómo me siento hoy” en un mural.
Motivo	Trabajar el vocabulario relacionado con las emociones es fundamental para la mediación escolar. Si los niños no saben identificar cómo se sienten, difícilmente van a resolver conflictos de forma efectiva. El uso de apoyos visuales facilita esta tarea para el alumnado con dificultades del lenguaje o incluso, pragmáticas.
Tiempo	Duración de 2 sesiones de 45 minutos cada una, en la semana 3 de la fase 2.
Lugar	En el aula de referencia del grupo.

Anexo 17. TALLER 2: TALLER

Título: resolviendo con palabras	
Descripción	Taller dirigido a practicar el uso de estructuras lingüísticas básicas para resolver conflictos de forma oral o con algún apoyo visual, según el nivel en competencia lingüística del alumno/a.

Funcionamiento	<p>La metodología de este taller se divide en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción de frases modelo 2. Prácticas guiadas: asociar cada frase con tarjetas de situaciones o problemas. 3. Pequeños diálogos: por parejas, utilizando tarjetas de apoyo o pictos para tratar de realizar un diálogo y resolver una situación. 4. Juego de roles: cada niño elige una emoción y propone su solución a un compañero.
Motivo	En la mediación es necesario que los niños identifiquen emociones y propongan soluciones, por ese motivo, las frases modelo o los apoyos visuales ayudan a estos niños a construir su propio discurso.
Tiempo	La duración es de 2 sesiones de 45 minutos, en la semana 4 de la fase 2.
Lugar	En el aula de referencia del grupo, en grupos pequeños.

Anexo 18. ACCIÓN 3: ROLE-PLAYING

Título: role-playing con mediadores formados	
Descripción	Actividad de dramatización, aquí los alumnos simulan situaciones de conflictos reales utilizando lo aprendido hasta ahora. Además, se incluye el acompañamiento de mediadores escolares formados en el tema y también se permite el uso de apoyos visuales.
Funcionamiento	<p>Los pasos a seguir en este role-playing son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de un conflicto sencillo. • Repartición de los roles: “niño 1”, “niño 2”, mediador... • Uso de los materiales de apoyo: tarjetas de emociones, pictogramas, guiones paso a paso... • Desarrollo del diálogo, siguiendo un guion.

	<ul style="list-style-type: none"> • Feedback del grupo en general, se construirá de forma positiva; es decir, preguntando qué se ha hecho bien o qué se podría mejorar. <p>Los mediadores han de ser docentes o alumnos mayores que estén formados en esto y guíen la dramatización (a la hora de reformular, con gestos...)</p>
Motivo	Gracias al role-playing se favorece la conexión entre lo que se ha estado aprendiendo y las situaciones reales. Así se ayuda a automatizar las secuencias, por ejemplo, lingüísticas en la mediación con niños con dificultades del lenguaje o la comunicación.
Tiempo	Duración de 2 sesiones de 60 minutos cada una, durante las semanas 5 y 6 de la fase 2.
Lugar	En el aula de psicomotricidad, biblioteca, salón de actos...

10.3. Propuesta de intervención fase 3

FASE 3. EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA

ACCIONES DE DOCENTES QUE ACOMPAÑAN

Anexo 19. ACCIÓN: CÍRCULO DE MEJORA DOCENTE

Título: círculo de mejora docente	
Descripción	Se lleva a cabo un encuentro entre los docentes para reflexionar sobre la implementación del programa.
Funcionamiento	Se entrega un cuestionario breve de autoevaluación, se realiza un círculo de reflexión y se comparten experiencias, logros... finalmente, se recogen las propuestas de mejora en una hoja común.
Motivo	Esto permite valorar el proceso en conjunto, de forma colectiva y así se planifican posibles ajustes.
Tiempo	En la semana 7, con la duración aproximada de 1 hora.
Lugar	En la sala de profesores o biblioteca escolar.

ACCIONES DE HOGARES QUE MEDIAN

Anexo 20. ACCIÓN: ¿CÓMO HA FUNCIONADO?

Título. Encuentro final con las familias: ¿cómo ha funcionado?	
Descripción	Sesión de cierre para evaluar el programa, los materiales, el cuaderno emocional, proponer ideas...
Funcionamiento	Se crea un mural de opiniones, donde las familias colocan las pegatinas según la técnica del semáforo (verde es útil, amarillo es dudoso y rojo no ha servido). A continuación, se abre un grupo de diálogo y se tratan diferentes temas, como las dudas, dificultades, sugerencias... Al final, se recogen las propuestas escritas o de forma anónima.
Motivo	Se trata de fomentar una evaluación en la que todo el mundo involucrado pueda participar; y a su vez, se da voz a las familias ya que son parte del proceso educativo.
Tiempo	En la semana 8, durará aproximadamente 1 hora.
Lugar	En la biblioteca escolar o en un aula habilitado para reuniones.

ACCIONES DE ALUMNADO QUE COMUNICA

Anexo 21. ACCIÓN: LO QUE APRENDÍ PARA MEDIAR

Título. Juego de repaso: lo que aprendí para mediar	
Descripción	Juego cooperativo al estilo "oca" en el que se repasa lo trabajado en los talleres. También puede servir el juego "memory".
Funcionamiento	Para el correcto uso: Hay casillas con pictogramas o preguntas sencillas, como, por ejemplo, "¿qué dices si estás enfadado?", "¿qué haces para resolver un problema?". Los alumnos pueden resolver verbalmente o con tarjetas visuales y al final, cada niño escoge una tarjeta que mejor resuma todo lo que ha aprendido.

Motivo	Gracias a esto, podemos evaluar de forma lúdica los conocimientos que el alumnado ha adquirido
Tiempo	Se lleva a cabo en la semana 9, entre aproximadamente 45 min o 1 hora.
Lugar	El aula de referencia de un grupo en concreto, el salón de actos o la biblioteca.

10.4. Preguntas generales y respuestas de las entrevistas

Anexo 22. Preguntas generales de las entrevistas

PREGUNTA 1. ¿Qué entiende usted por mediación escolar y qué papel cree que tiene en la convivencia en el aula?

- Profesorado Universitario de Magisterio
 - PU.1. La mediación escolar son las acciones realizadas en el entorno escolar para mantener y/o mejorar la convivencia. Es un elemento importante para el normal desarrollo de las acciones educativas.
- Orientadores, inspectores, directores
 - OID.1. Mediación escolar es aquella que la lleva a cabo el alumnado, mediando en los posibles conflictos que puedan surgir en el aula o en el centro en sí. Respecto a los conflictos de aula, es un recurso muy potente porque si se utiliza de forma adecuada por el tutor o tutora así como otros especialistas que entran en el aula, el propio alumnado aprende a autogestionar sus propios conflictos y a ser más competentes socialmente.
 - OID.2. Servir de apoyo y en los conflictos que puedan surgir y tiene un papel fundamental para conseguir el bienestar del alumnado
- Opositores o estudiantes de 4º de Magisterio
 - OE.1. Ayudar a resolver conflictos del ámbito escolar de forma imparcial tiene un papel fundamental.
 - OE.2. La mediación escolar es la resolución de un conflicto en el ámbito educativo en el cual un mediador ayuda para dialogar. La convivencia en el aula

ayuda a mejorar el clima de aula, fomentar el diálogo, empatizar con los compañeros y promover valores como la cooperación.

- OE.3. La mediación escolar es procurar un ambiente seguro y tranquilo, resolviendo de la mejor manera posible los problemas o conflictos que surjan entre miembros de la comunidad educativa. Una buena convivencia en el aula es fundamental para el desarrollo de la clase como grupo y su aprendizaje, tanto individual como grupal.
- OE.4. Por mediación escolar entiendo las acciones que se llevan a cabo para prevenir o solventar situaciones problemáticas dentro del centro educativo. Considero que tiene un papel relevante en la convivencia, ya que, a través de medidas preventivas, es posible educar en lo emocional y en la empatía colectiva.
- OE.5. La mediación escolar es un proceso mediante el cual se intenta que los alumnos resuelvan un conflicto de forma pacífica. Tiene un papel fundamental para que los alumnos puedan argumentar su postura y sentimientos para resolver el conflicto sucedido.

- Docentes de Educación Primaria

- DP. 1. Es un proceso de resolución de conflictos evitando que escale a niveles como agresiones.
- DP. 2. Alumnos que asumen la responsabilidad de solucionar conflictos en los recreos o momentos de ocio, para fomentar la buena convivencia y autonomía a la hora de solucionar conflictos. Papel importante, dado que así no acuden al profesor/ profesora de inmediato, sino que intentan solucionarlo previamente. Además, de trabaja la empatía y la tolerancia a la frustración.
- DP.3. Intervención para resolver conflictos del aula. Mejora la convivencia y ayuda a prevenir conflictos.
- DP.4. Las estrategias que el alumnado pueda desarrollar en la resolución de conflictos entre iguales.
- DP.5. La mediación escolar son las herramientas con las que cuenta el alumnado para resolver conflictos, entre otras cosas. Creo que su papel en el aula es importante ya que ayuda a mejorar la convivencia y los diferentes puntos de vista, gustos o intereses

- DP.6. Mediación es una estrategia para la resolución de conflictos, en los que una persona ajena al conflicto intenta ayudar para que los afectados encuentren acuerdos y lo resuelvan.
- DP.7. Técnicas para intervenir ante conflictos en el centro. Tiene un papel relevante puesto que si el alumnado conoce técnicas o se le ayuda a llevarlas a cabo, la gestión de los conflictos se ve favorecida.
- Docentes Educación Infantil
 - DI. 1. Resolver conflictos que ocurren en el aula con la ayuda de una persona neutral
 - DI.2. Es un método de resolución pacífica de conflictos en el que una tercera persona ajena al conflicto interviene para ayudarles a resolver el conflicto ya que ellos no pueden por sí mismos. El que hace de mediador en el aula tiene un gran papel en el aula ya que se debe mantener neutral ante el conflicto, tiene las habilidades que el resto no posee ante un conflicto y debe ponerlas en práctica en el aula
 - DI.3. La intervención de una tercera persona ajena a un conflicto o dificultad que se da entre dos o más miembros de una comunidad. Esta tercera persona tiene la labor de escuchar a ambas partes y de ayudarles a buscar una solución pacífica llegando a un acuerdo que les permita solucionar su conflicto y por lo tanto retomar una buena convivencia.
 - DI.4. Es un proceso que permite resolver conflictos de forma pacífica, ayudando a que el alumnado aprenda a dialogar y respetar.
 - DI.5. Es una herramienta clave para enseñar diferentes valores como la empatía o el respeto y favorece a crear un buen clima de aula.
 - DI.6. Es una intervención educativa que hace que los niños resuelvan sus problemas de forma autónoma y guiada.
 - DI.7. Proceso necesario para evitar que los conflictos se enquisten. Tiene un gran papel en la prevención.
 - DI.8. Para mí, es una forma de educar también en las emociones ya que mejora mucho la convivencia si se trabaja bien desde que son pequeños.
 - DI.9. Se trata de enseñarles a ponerse en el lugar del otro. Por ese motivo, sin mediación, el aula puede volverse en lugar con bastantes tensiones.

- DI.10. Es una forma educativa de solucionar problemas, gracias a la mediación aprenden habilidades sociales bastante importantes desde una edad temprana.
- Especialistas de Audición y Lenguaje
 - EAL.1. La intervención de un agente neutral para solucionar un conflicto. Su importancia para la convivencia es fundamental.
 - EAL.2. Mediación mediar cuando haya conflicto entre dos personas, una persona experta, sin juzgar a las partes, que las escuche e intente llegar a una solución del problema y que todos estén de acuerdo.
 - EAL.3. No lo sé
 - EAL.4. Entiendo que mediar es facilitar la comunicación y dotar de herramientas a los alumnos para hacerse entender y manifestar opiniones de forma efectiva
 - EAL.5. Una persona interna o externa al aula que ayuda a solucionar conflictos, por ejemplos, entre el alumnado en horario de patios.
 - EAL.6. Herramienta para solucionar conflictos. Papel importante pero difícil de llevar a la práctica.
 - EAL.7. La mediación escolar es muy importante dentro de los centros escolares y dentro de las aulas para ayudar al alumnado a resolver conflictos y crear relaciones sociales sanas. Se trata pues de estrategias llevadas a cabo con el objetivo de ayudar a la resolución pacífica de conflictos generados en el aula o en el centro escolar
 - EAL.8. Establecer un clima adecuado en el aula
 - EAL.9. Intervenir en cualquier conflicto que pueda surgir en el colegio o en un aula, de forma pacífica. La mediación escolar me parece importante y necesaria para una buena convivencia en el aula o colegio.
 - EAL.10. Ni idea
 - EAL.11. Método de resolución de conflictos de forma pacífica entre el alumnado, lo que favorece la convivencia en el aula
 - EAL.12. Es un proceso de resolución de conflictos de forma pacífica que trata de fomentar la empatía y la mejora del clima escolar.
 - EAL.13. Es una estrategia educativa esencial para enseñar a convivir, dialogar y respetar.

- EAL.14. La mediación es un método para revertir conflictos y permitir que el alumnado tenga voz y puedan gestionar ellos solos sus relaciones.

PREGUNTA 2. ¿Considera que la competencia lingüística influye en los alumnos a la hora de resolver conflictos? ¿Por qué?

- Profesorado Universitario de Magisterio
 - PU.1. La competencia lingüística es fundamental para resolver conflictos, pues si no se comunican de forma eficiente, no hay comprensión y no se pueden resolver los conflictos.
- Orientadores, inspectores, directores
 - OID.1. Si, por supuesto. El alumnado con dificultades en lenguaje puede sentir más frustración en la expresión y/o comprensión de su mensaje, por eso, es necesario trabajar desde infantil diferentes herramientas de expresión verbal y de mediación para que todo el alumnado aprenda resolver con facilidad.
 - OID.2. Si. Porque es importante saber expresarse para que los alumnos implicados puedan llegar a entenderse.
- Opositores o estudiantes de 4º de Magisterio
 - OE.1. Sí, la forma de expresar lo que sentimos y nuestra opinión influye en todo.
 - OE.2. Sí porque influye en la capacidad de los alumnos de resolver conflictos. El lenguaje es la principal herramienta de comunicación.
 - OE.3. Sí, ya que la comunicación es un elemento fundamental en la resolución de conflictos, por lo que es importante un buen desarrollo de la competencia lingüística.
 - OE.4. Si. La comunicación es fundamental para poder explicarse y entender al resto de personas. A través del diálogo es la manera más sencilla y natural que tenemos para poder resolver conflictos.
 - OE.5. Sí, porque la competencia lingüística es necesaria para saber expresarse, si tienes un problema vocabulario te va a ser más difícil expresar y argumentar tus ideas.
- Docentes de Educación Primaria
 - DP.1. Si porque el lenguaje es la primera herramienta para expresar emociones y opiniones

- DP.2. Si
 - DP.3. Sí, porque les cuesta explicar las situaciones mediante el diálogo. Cuando son pequeños su manera de expresarse ante un conflicto suele ser violenta al no tener recursos lingüísticos para solucionarlo.
 - DP.4. Cuanto mejor se expresen menor serán los conflictos por malos entendidos o una vez generado el conflicto podrán expresar cómo se sienten o creen haber hecho sentir a la otra persona y conseguir reparar el daño o llegar a acuerdos en donde nadie pierda o la pérdida sea repartida.
 - DP. 5. Creo que sí, de manera significativa, puesto que la competencia lingüística repercute en la forma en la que te relacionas con los demás y puede ser un factor importante al resolver conflictos
 - DP.6. Si, no tienen estrategias para resolverlos hablando
 - DP.7. Si. Muchas veces no son capaces de exponer como se sienten o qué es lo que les ha causado daño. Esto, junto a la impulsividad, da lugar a conflictos.
- Docentes de Educación Infantil
- DI.1. Si influye porque tener más o menos capacidad para expresar lo que ha ocurrido y como te sientes es importante para resolver los conflictos.
 - DI.2. Si totalmente ya sea a nivel comprensivo como lingüístico. Los conflictos muchas veces surgen por una falta de comprensión, de atención o incluso porque no hablan el mismo idioma. Por eso es importante el papel del mediador
 - DI.3. Sí. Porque es la manera de hacerse entender de aclarar posturas de dar explicaciones y razones a las actuaciones y la forma de llegar a acuerdos de una manera pacífica. Igualmente hay que tener cuidado con el lenguaje que se utiliza y lo que se dice porque a través de las palabras también podemos herir sentimientos y romper relaciones.
 - DI.4. Si, porque a veces no saben expresar lo que están sintiendo, se frustran y eso hace que el conflicto empeore.
 - DI.5. Claro, ya que sin lenguaje no hay comunicación. Por lo que cuanto más sepan decir y hablar, mejor se van a entender entre ellos.
 - DI.6. Por supuesto, un niño que no pueda explicar lo que le pasa recurre más a gestos o incluso, a veces a la agresividad.

- DI.7. Influye totalmente, la mediación se basa en el diálogo y si no hay herramientas lingüísticas que les puedan ayudar, es bastante difícil avanzar.
 - DI.8. Si, la falta de vocabulario emocional les impide poder resolver ciertas situaciones de forma autónoma y por ellos mismos.
 - DI.9. Sin dudarlo. Cada día veo que los que tienen mayor capacidad verbal, son los que mejor gestionan sus relaciones.
 - SI.10. Sí, aunque también se pueden utilizar otros lenguajes como el visual o el corporal, sin embargo, bajo mi punto de vista el verbal sigue siendo clave.
- Especialistas en Audición y Lenguaje
- EAL.1. Sí, porque el lenguaje es la principal herramienta para la resolución de conflictos (y en muchas ocasiones las carencias en la competencia lingüística están en la base de la generación de los conflictos)
 - EAL.2. Si, porque a veces no expresan bien los sentimientos, emociones, comportamientos y les dificulta a la hora de resolver los conflictos
 - EAL.3. Totalmente. El lenguaje es herramienta clave tanto la comprensión como la expresión para la interacción del alumnado.
 - EAL.4. Si. El uso del lenguaje es fundamental para la comunicación efectiva y respetuosa
 - EAL.5. Si, porque necesitas saber que palabras usar para hacerte entender y cómo y cuándo usarlas.
 - EAL.6. Sí porque el ámbito pragmático debe estar suficientemente desarrollado como para poder comunicarnos de una forma correcta y respetuosa frente a una situación de conflicto.
 - EAL.7. La competencia lingüística es la base para conseguir un correcto desarrollo integral del alumnado
 - EAL.8. Si, manteniendo una convivencia amable y respetuosa
 - EAL.9. Sí, porque es importante para comprender y expresarse de forma correcta.
 - EAL.10. Lo mismo que influye en su desarrollo personal supongo que facilitará cualquier actividad en dónde intervenga una comunicación eficaz.
 - EAL.11. La comunicación es la base para minimizar el conflicto

- EAL.12. Sí, porque quien se expresa mejor tiene más facilidad para argumentar sin recurrir a la agresividad.
- EAL.13. Por supuesto, la falta de lenguaje hace que se limite la capacidad de explicar lo ocurrido o incluso, llegar a defenderse por sí solos.
- EAL.14. Claramente, ya que los alumnos con más recursos lingüísticos suelen resolver antes sus diferencias.

PREGUNTA 3. En su experiencia o formación, ¿los alumnos con dificultades del lenguaje tienen más problemas para participar en la mediación escolar?

- Profesorado Universitario de Magisterio
 - PU.1. El alumnado con dificultades de comunicación suele retraerse en las acciones de mediación.
- Orientadores, inspectores, directores
 - OID.1. Como alumnado ayudante o mediador no suelen ser voluntarios para participar. En general, el perfil del alumnado con necesidades vinculadas al lenguaje suele tener relaciones sociales con un número muy limitado de niños, según el tipo de personalidad evitan los conflictos y tampoco quieren ser protagonistas en procesos de mediación.
 - OID.2. Si
- Opositores o estudiantes de 4º de Magisterio
 - OE.1. Puede ser, porque puede que no encuentren las palabras correctas o que no entiendan lo que se está hablando.
 - OE.2. Sí porque tienen obstáculos en la comunicación.
 - OE.3. Si las actividades planificadas no atienden las posibles dificultades de lenguaje, sí que podrán tener problemas.
 - OE.4. Sí, porque suelen tener menor competencia lingüística y peor expresión y/o comprensión oral.
- Docentes de Educación Primaria
 - DP.1. Por supuesto. Falta de defensa y argumentos
 - DP.2. Depende de centros. Por lo general prima la buena conducta y comportamiento.

- DP.3. Al ser una actividad voluntaria, suelen evitarla porque se perciben limitados para esa actividad con tanta carga de expresión oral.
 - DP.4. Sí, pues ven mermadas sus posibilidades de comunicación para hacerse entender o entender a otras personas.
 - DP.5. Por supuesto, a la hora de mediar o solucionar problemas su participación es escasa y evitan hacerlo.
 - DP.6. Suelen tener más problemas de expresar como se sienten, si
 - DP.7. Es alumnado que muchas veces requiere de apoyo para la correcta expresión e incluso se ve rechazado en lo social. Por ello, no tiene un papel relevante en la gestión de conflictos ajenos y en los propios, necesita de ayuda (dependiendo de a qué NEE nos estemos haciendo referencia).
- Docentes de Educación Infantil
- DI.1. Su tienen más dificultades
 - DI.2. No
 - DI.3. Sí. El alumnado que todavía no domina el lenguaje tiende a relacionarse a través del juego físico, con empujones, agarrando a sus compañeros, o gritando en un intento de hacerse entender. Esta comunicación en muchos casos no es del todo completa, el receptor no entiende el mensaje, provocando cierto conflicto y la frustración del emisor que no es capaz de hacerse entender.
 - DI.4. Si, muchas veces se quedan al margen y no consiguen expresar la versión que ellos han vivido.
 - DI.5. Bastante. Por el simple hecho de que les cuesta explicar lo que ha pasado, entonces eso les deja en desventaja.
 - DI.6. Si, no siempre se les tiene en cuenta por no saber expresarse con claridad.
 - DI.7. En mi experiencia sí, aunque sí que es verdad que con ayuda pueden lograr participar si se adapta este proceso.
 - DI.8. Totalmente, y además se frustran más ya que según mi experiencia necesitan apoyo continuado.
 - DI.9. A veces, pero si además hay confianza con el adulto mediador, se abren a contarte más.
 - DI.10. Sí, aunque muchas veces eso genera más problemas por los malentendidos que se puedan dar lugar.

- Especialistas en Audición y Lenguaje

- EAL.1. Si porque se sienten más inseguros de si mismos, pueden ser muy empáticos, sensibles, respetuosos pero su falta de confianza en ellos mismos les dificulta participar
- EAL.2. No lo sé
- EAL.3. Si que los tienen. Las dificultades del lenguaje reducen las opciones de comunicación efectiva. Se producen situaciones de frustración
- EAL.4. Si
- EAL.5. No más que otros alumnos sin dificultades
- EAL.6. Si puesto que tienen dificultades para comprender normas
- EAL.7. Si
- EAL.8. Depende de las dificultades del lenguaje que presenten y de la personalidad de cada uno, podrán participar en mayor o menor medida y más o menos de forma espontánea, siempre que sus dificultades no les impidan la comprensión y expresión.
- EAL.9. No he tenido ninguna experiencia de mediación
- EAL.10. Con las herramientas adecuadas, pueden ser igualmente mediadores
- EAL.11. Sí, suelen necesitar más tiempo y apoyo para expresar sus emociones o ideas con claridad.
- EAL.12. Generalmente sí, porque el lenguaje es la base del proceso de mediación.
- EAL.13. Sí y en especial si no se adaptan ciertas dinámicas de este proceso a sus propias necesidades de comunicación.

PREGUNTA 4. ¿Cómo pueden los docentes ayudar a estos alumnos a expresar lo que han vivido y sentido durante un conflicto?

- Profesorado Universitario de Magisterio

- PU.1. Es clave crear un clima de confianza en el grupo, previo incluso a la resolución de posibles conflictos.

- Orientadores, inspectores, directores

- OID.1. Con docentes formados y preparados, a través de diferentes herramientas de mediación como por ejemplo los círculos de diálogo. Si utilizas

el círculo de diálogo de forma habitual en tu aula, el alumnado aprende a resolver de forma más eficaz.

- OID.2. Facilitando momentos y herramientas para que los alumnos puedan reflexionar de manera autónoma o guiada, dependiendo del perfil del alumno. Dando tiempo y libertad.

- Opositores o estudiantes de 4º de Magisterio

- OE.1. A través de juegos, ejemplos de la vida diaria.
- OE.2. A través de preguntas estructuradas como: qué ocurrió, dónde, quiénes estaban.
- OE.3. También utilizando tarjetas de emociones o dibujos. Con ayuda del ordenador para escribir.
- OE.4. Abarcando actividades con itinerarios diversos.
- OE.5. Intentando ayudarles a expresar sus ideas de forma ordenada y clara. O dándoles estrategias para ello, como algún tipo de guión para estructurar sus ideas.

- Docentes de educación Primaria

- DP.1. Con distintas estrategias como apoyos visuales, SAAC
- DP.2. Depende de alumnos. Pero hablando con ellos a solas para que se sientan más cómodos.
- DP.3. Depende del grado de dificultad, pero los pictogramas, las plantillas con comienzos de oraciones, pueden ser una opción.
- DP.4. A través de gestos o con pictogramas que expresen sentimientos.
- DP.5. A través de la escucha y la observación. Si lo no expresan con palabras correctamente, lo acaban expresando con acciones, emociones, sentimientos...
- DP.6. Dándoles estrategias o haciendo juego de roles para que tengan ejemplos de expresiones
- DP.7. A través de círculos de diálogo, asambleas, recursos como cartelería con claves para la gestión de conflictos, un alumno mediador, banco de la calma...

- Docentes de Educación Infantil

- DI.1. Haciendo preguntas que ayuden a entender lo ocurrido y le hagan reflexionar sobre sus sentimientos

- DI.2. Les pueden animar a escribirlo en forma de diario, o una cuadrícula donde refleje: la situación, como se ha sentido, que es lo que ha hecho para resolverlo y si lo ha resuelto. Y luego que lo expresen verbalmente
 - DI.3. Es complicado. Pero se pueden utilizar imágenes y pictogramas que se pongan en conocimiento de todo el alumnado, para que puedan hacerse entender. Por otro lado, el docente deberá de estar más atento si cabe a las necesidades de este tipo de alumnado, anticipándose a sus necesidades y haciendo partícipe al resto del alumnado de la especial empatía y comprensión que deben de tener con estos niños y niñas.
 - DI.4. Utilizando diferentes recursos como pictogramas, cuentos y rutinas visuales que les permitan facilitar su propio lenguaje.
 - DI.5. Dándoles tiempo, usando preguntas sencillas y no presionándolos.
 - DI.6. Se podría llevar a cabo a través del juego simbólico y con apoyos visuales, ya que ellos se expresan mejor.
 - DI.7. Creando un entorno seguro, utilizando diferentes gestos, imágenes y palabras clave.
 - DI.8. Trabajando con anterioridad el vocabulario de las emociones con ellos.
 - DI.9. Con actividades donde se pueda representar lo que pasó, es decir, las situaciones que ellos hayan vivido, pero con muñecos o dibujos.
 - DI.10. Haciendo de mediador con lenguaje accesible y reformulando de nuevo lo que dicen con el fin de que se sientan comprendidos.
- Especialistas de Audición y Lenguaje
- EAL.1. Utilizando herramientas de apoyo al lenguaje o lenguajes alternativos al oral; dotándoles de las herramientas expresivas necesarias; creando el entorno adecuado para la verbalización (tiempo, espacio, clima...); contando con alumnos de apoyo....
 - EAL.2. Darles confianza, seguridad en un ambiente tranquilo, ofrecerles diferentes herramientas para expresarse, a través de una marioneta, que lo escriban y lo guarden en el frasco de los secretos, y sobre todo que intervenga el profesor con el que tenga más confianza el alumno, así el se abrirá y contará
 - EAL.3. Dándole herramientas de apoyo a la comunicación para su expresión y comprensión

- EAL.4. Acompañando, siendo un modelo y teniendo paciencia. Usando métodos de comunicación de apoyo como pictogramas. Haciendo preguntas no tan amplías
- EAL.5. Ensayando situaciones de conflicto y como hablarlo, por ejemplo. Esto va bien con todos, pero hay que hacerlo más veces y más detallado si hay dificultades
- EAL.6. Ofreciéndoles distintas opciones de expresarse.
- EAL.7. Utilizando estrategias metodológicas con numeroso apoyo visual y desarrollando una empatía hacia el alumno para que esté se sienta entendido y con confianza suficiente para expresar lo que siente
- EAL.8. Mediante pictogramas
- EAL.9. En un ambiente tranquilo, más individualizado y personal, mostrándole apoyo y confianza y también con la ayuda de un A.L o P.T.
- EAL.10. Facilitándoles la comunicación en todos sus ámbitos.
- EAL.11. Existen dinámicas para la detección y expresión de las emociones
- EAL.12. Usando apoyos visuales, pictogramas y guías que les permitan organizar su propio discurso.
- EAL.13. A través de preguntas cerradas, posibles reformulaciones y tiempos de espera que sean más amplios,
- EAL.14. Incorporando herramientas como dibujos, dramatizaciones...

PREGUNTA 5. ¿Qué herramientas o recursos cree que serían útiles para mejorar la participación de los alumnos con dificultades de lenguaje en la resolución de conflictos?

- Profesorado Universitario de Magisterio
 - PU.1. Contar con recursos de otro tipo: dinámicas de acción, diseños gráficos...
- Orientadores, inspectores, directores
 - OID.1. Como he mencionado anteriormente, el círculo de diálogo, dinámicas de aula dirigidas a fomentar la comunicación, la cohesión de grupo, distensión, asertividad... también técnicas cooperativas y todas aquellas que el alumnado participa de forma activa en su aula, aprendiendo a respetar las diferencias.
 - OID.2. Las TIC o aplicaciones móviles.
- Opositores o estudiantes de 4º de Magisterio

- OE.1. Pictogramas, historias sociales, cuentos, vídeos, películas.
 - OE.2. Todos los materiales visuales son útiles: tarjetas de emociones, dibujos, secuencias de imágenes, pictogramas
 - OE.3. Creo que es muy importante que estos niños trabajen con el AL estés dificultades, ya que les ayudará a expresarse mejor en esas situaciones.
 - OE.4. Recursos manipulativos y visuales
 - OE.5. La presencia de un especialista de AL o PT.
- Docentes de Educación Primaria
- DP.1. Tableros de comunicación a través de pictogramas, usos de preguntas cerradas que lleven la contestación de sí o no
 - DP.2. Rutinas (hablar a diario al final de la mañana de si han visto o vivido algún conflicto, así se acostumbran. Semáforo de conflictos etc...), imágenes o carteles y gestos
 - DP.3. Aprendizaje de técnicas de resolución de conflictos.
 - DP.4. Pictogramas, imágenes, comunicación audiovisual...
 - DP.5. Practicar con ellos y que haya unas pautas claras a seguir, eso les ayudaría
 - DP.6. Juego de roles
 - DP.7. Formar alumnos mediadores (en el caso del alumnado con NEE facilitarle un compañero tutor). Trabajar en pequeños grupos facilitando la participación...
- Docentes de Educación de Infantil
- DI.1. Los cuentos, juegos cooperativos, canciones...
 - DI.2. Herramientas en comunicación y en habilidades sociales.
 - DI.3. Imágenes, pictogramas, la figura de un compañero “estrella” que le pudiera ayudar en su comunicación. Sé que existen algunas Apps que ayudan en este sentido, pero no las conozco lo suficiente. Tener algunas señales y consignas (como las del lenguaje de signos), también pueden ayudar.
 - DI.4. Paneles de emociones, pictogramas y tableros de comunicación.
 - DI.5. Libros adaptados sobre emociones y resolución de problemas.
 - DI.6. Agendas visuales con rutinas para anticipar situaciones sociales que puedan ocurrir.
 - DI.7. Dinámicas de role-playing con apoyos visuales.

- DI.8. Programas de intervención lingüística en contextos reales.
- DI.9. Material manipulativo y teatro guiado.
- DI.10. Rincones de la calma con recursos visuales que ayuden a tranquilizarse y objetos para expresarse.
- Especialista de Audición y Lenguaje
 - EAL.1. Ninguna en concreto.
 - EAL.2. Elementos visuales. Habilidades sociales. Fomentar la Empatía .
 - EAL.3. Aumento de apoyos y refuerzo educativo. Sensibilización de la comunidad educativa. Hay que dar más tiempo
 - EAL.4. Tener un alumno tutor, por ejemplo
 - EAL.5. Pictogramas o acompañamiento de un maestro, si es AL mejor.
 - EAL.6. Apoyos visuales y gestuales
 - EAL.7. Pictogramas
 - EAL.8. Trabajar situaciones previamente, con unas pautas claras y ejemplos donde se expliquen los pasos a seguir (escuchar con atención, respetar los turnos de palabra, dar ideas, soluciones, tener empatía...) y apoyar con imágenes si fuera necesario, junto con trabajo conjunto de especialistas de A.L y P.T.
 - EAL.9. Visuales o sensoriales
 - EAL.10. Tableros de comunicación que puedan adaptarse y cuentos sobre temáticas sociales.
 - EAL.11. Apoyos visuales, lenguaje sencillo y mediadores que se formen en comunicación alternativa.
 - EAL.12. Historias sobre emociones, agendas visuales y juegos de rol con vocabulario emocional.

PREGUNTA 6. Desde su punto de vista, ¿cree que actualmente los centros educativos están preparados para integrar a los alumnos con dificultades de lenguaje en los procesos de mediación? ¿Por qué?

- Profesorado Universitario de Magisterio
 - PU.1. Encuentran dificultades por lo general, suele estar en manos del docente concreto que pueda crear o improvisar los materiales.

- Orientadores, inspectores, directores
 - OID.1. Depende. Hay muchos docentes formados que sí están preparados para hacer este proceso y hay otros que no. No hay centros buenos ni malos, los centros los componen personas y si esas personas están sensibilizadas, se forman, se actualizan... la convivencia funciona muchísimo mejor porque somos SIEMPRE modelos de convivencia. Y en mi opinión que veo muchos centros, me encuentro claustros que hay de todo. No obstante, creo que cada vez más docentes apuestan por una buena atención a la diversidad y formación en prácticas restaurativas.
 - OID.2. No porque no hay suficiente formación ni motivación en el profesorado que pueda estar implicado.
- Opositores o estudiantes de 4º de Magisterio
 - OE.1. No, ni siquiera creo que están preparados para niños sin esos problemas.
 - OE.2. Depende de los materiales que tengan disponibles y de la formación de los docentes.
 - OE.3. Sí, porque cada vez hay más especialistas.
 - OE.4. Considero que no. Principalmente por la poca cantidad de recursos y de personal.
 - OE.5. No, porque la mediación es algo voluntario y los alumnos van autónomamente sin ningún tipo de ayuda extra para que puedan expresarse en estos espacios.
- Docentes de Educación Primaria
 - DP.1. Depende de la del profesorado y de las barreras que presente el centro.
 - DP.2. Muy pocos. Porque hay un gran número de alumnado extranjero con dificultades de lenguaje, la mayoría por desconocimiento o mal conocimiento del idioma. Se les excluye de esto porque no comprenderían lo que ha ocurrido, ni sabrían intervenir.
 - DP.3. No. Porque es algo que no está muy desarrollado, iniciado en los últimos cursos y cuesta integrar a los alumnos con dificultades.
 - DP.4. Complicado, pues no tenemos demasiada formación en este campo. Creo que depende del centro, de los alumnos, y de cómo plantees los procesos o programas de mediación. Diría que, si lo enfocas para que este tipo de gente

pueda participar, la respuesta es sí. De manera general, su adaptación es mucho más complicada.

- DP.5. Si, si se les enseña cómo. Pueden ser niños pacíficos que sean capaces de proporcionar a los afectados una buena mediación
- DP.6. Con las correctas estrategias, formación e interés si. Así mismo se requiere de recursos tanto personales (AL, docencia compartida...) como materiales (apoyos visuales...)

- Docentes de Educación Infantil

- DI.1. No. Creo que falta formación al respecto.
- DI.2. No, porque es un campo que no lleva muchos años en educación y se necesita gente bien formada en mediación escolar
- DI.3. Creo que sí se debe integrar a todo tipo de alumnado en todos los centros por razones de convivencia, integración y aprendizaje social. Pero los centros deberían de estar dotados de personal especializado que ayudase en esta labor; contar con ratios más bajas que permitan dedicar más tiempo de atención y más personalizada a cada niño o niña y el personal docente debería recibir más formación en este sentido.
- DI.4. No del todo. Falta formación específica y materiales adaptados.
- DI.5. En algunos casos sí, pero depende también del equipo docente en el que te estés.
- DI.6. No, aún es un reto poder incluirlos de forma equitativa.
- DI.7. Intención la verdad es que sí hay, pero faltan recursos de ambos tipos tanto humanos como materiales para que se pueda llevar a cabo.
- DI.8. En general se podría decir que no. Se les suele incluir en la teoría, pero no siempre en la práctica.
- DI.9. Se está mejorando, pero todavía hay bastante desconocimiento sobre cómo hacerlo bien.
- DI.10. No, muchas veces no se considera el lenguaje como una berrera real.

- Especialista en Audición y Lenguaje

- EAL.1. Depende de los centros y de los casos. Mi centro, por ejemplo, podría integrar en estos procesos a algunos de estos alumnos.

- EAL.2. Yo creo que sí, pero hay que darles un voto de confianza y animarles a que lo hagan, con una adecuada formación e implicación por parte del alumno, pueden hacer un gran trabajo como cualquier otro alumno
- EAL.3. No lo sé
- EAL.4. Si se prioriza la comunicación están preparados sólo al 50 por ciento. Hacen falta más recursos y más red de profesionales con los que compartir material
- EAL.5. Si, pero falta formación
- EAL.6. Sí, porque la idea es la inclusión como elemento nuclear.
- EAL.7. Si, nos encontramos en un proceso de cambio donde existen numerosas metodologías y recursos para hacer partícipes al alumnado con NEE dentro de las aulas. Aunque es cierto que aún queda un largo camino por recorrer, sobre todo en lo que se refiere a formación de toda la comunidad docente
- EAL.8. Si, con programas de resolución de conflictos
- EAL.9. Depende de las dificultades del lenguaje que presenten y de los recursos personales que tenga el centro y de su disponibilidad horaria, pero en general sí están preparados, porque surgen algunos conflictos y se suelen resolver.
- EAL.10. No me parece. Son procesos que requieren formación y experiencia y este alumnado bastante tiene a veces con intentar seguir el ritmo académico, la socialización y otras exigencias escolares.
- EAL.11. Todos los centros cuentan con especialistas en AL que pueden dar respuesta en procesos de mediación.
- EAL.12. No del todo, aún falta formación específica para adaptar el proceso.
- EAL.13. En la mayoría de los casos es que no, se improvisa mucho y no hay recursos específicos para tratarlo.
- EAL.14. No, suele considerarse un tema exclusivo del orientador o del aula de apoyo, y no se suele generalizar.

PREGUNTA 7. ¿Considera que los docentes reciben suficiente información para gestionar la mediación escolar en contextos en los que hay barreras comunicativas?

- Profesorado Universitario de Magisterio

- PU.1. Por lo general, este tipo de formación se da en post-grado, no obligatorio, por tanto, para los docentes de Educación Primaria y Secundaria.
- Orientadores, inspectores, directores
 - OID.1. Si. Cada año el CFIE ofrece una amplia oferta formativa en estos términos. Ahora es responsabilidad individual que el docente se forme o del centro para escoger su plan de formación del curso en estas temáticas.
 - OID.2. No
- Opositores o estudiantes de 4º de Magisterio
 - OE.1. No.
 - OE.2. No recibimos suficiente información solo se considera el diálogo como solución, pero sin estrategias. No se da importancia en la carrera a ello, las personas que estudiamos especialidades como PT o AL alguna idea se nos da pero escasa.
 - OE.3. Generalmente no, ya que se suele dar por hecho que se sabe qué hacer.
 - OE.4. No. Al final aprendes por supervivencia durante la experiencia.
- Docentes de Educación Primaria
 - DP.1. No
 - DP.2. Muy escasa. Suele depender de cada alumno y normalmente se da información muy superficial.
 - DP.3. No. Nunca he recibido información al respecto.
 - DP.4. Considero que los docentes reciben muy poca información/ formación respecto a lo que van a vivir en los centros educativos y es la experiencia y la formación autónoma la que nos da ese bagaje y nos permite poder ayudar más a nuestros alumnos/as.
 - DP.5. No especialmente. Dependerá del interés de cada uno.
- Docentes de Educación Infantil
 - DI.1. No
 - DI.2. No. En absoluto. Generalmente se informa de lo estrictamente necesario y se deja al docente sólo ante una situación desconocida, sin medios y sin ayudas. Es el propio docente quien busca la forma de gestionar la situación. (Muchas veces sin saber a quién o a qué recurrir)

- DI.3. No, considero que debería de haber más formación específica que nos informase sobre este tema.
 - DI.4. Lo justo, y muchas veces es autodidacta. Lo que nosotros como docentes nos proponemos.
 - DI.5. No, es un área que se trata poco en la formación inicial.
 - DI.6. No, suele aprenderse con la experiencia.
 - DI.7. Creo que no, y es algo clave a día de hoy en las aulas.
 - DI.8. Yo solo he hecho algunos cursos voluntarios, pero no es obligatorio.
 - DI.9. No, esto hace que muchos docentes se sientan inseguros.
- Especialistas en Audición y Lenguaje
- EAL.1. No
 - EAL.2. No.
 - EAL.3. Hay poca información en general, sobre todo relacionada con la mediación
 - EAL.4. No lo sé
 - EAL.5. No. Normalmente hacemos lo que da buen resultado ya aprendemos unos de otros
 - EAL.6. No
 - EAL.7. No la suficiente.
 - EAL.8. En Asturias ninguna.
 - EAL.9. Los maestros especialistas tienen a su alcance cursos formativos gratuitos.
 - EAL.10. Muchas de las veces se desconoce cómo poder adaptar el lenguaje o el proceso.
 - EAL.11. En absoluto, hace falta formación específica y práctica.
 - EAL.12. Muy poco, la mayoría de cursos no profundizan en cómo trabajar con alumnado con trastornos del lenguaje.

PREGUNTA 8. ¿Qué medidas o programas implementaría usted en los centros educativos para mejorar la mediación escolar en alumnos con dificultades del lenguaje?

- Profesorado Universitario de Magisterio
 - PU.1. Ninguno

- Orientadores, inspectores, directores
 - OID.1. Ya lo he reflejado anteriormente, por ejemplo, un programa de prácticas restaurativas, un programa también de formación para alumnado ayudante y alumnado mediador... todo esto dirigido a todo el alumnado y motivando de forma especial al alumnado con dificultades del lenguaje su participación voluntaria. También considero relevante los procesos grupales que se forman en el aula, por ello, la función del tutor/a es esencial para crear un vínculo seguro y afectivo con el grupo y entre el grupo.
 - OID.2. Alumnos de mayor edad que puedan ayudar.
- Opositores o estudiantes de 4º de Magisterio
 - OE.1. Uso de SAAC y metodologías alternativas.
 - OE.2. Talleres de comunicación alternativa a profesores, un club para estudiantes para aprender herramientas, un taller para desarrollar empatía y lenguaje
 - OE.3. Cursos de formación o talleres para docentes.
 - OE.4. Siempre apostarí por el trabajo cooperativo, con el fin de que niños con dificultades en el lenguaje, tengan apoyo de sus compañeros. Además de contar con materiales manipulativos y visuales que le faciliten la expresión y la comunicación.
 - OE.5. No lo sé. Quizá la disponibilidad de profesorado especialista que lo acompañe.
- Docentes de Educación Primaria
 - DP.1. Pictogramas, imágenes o gestos que se utilicen para todo el alumnado. Aplicando el DUA.
 - DP.2. Lo desconozco.
 - DP.3. Conozco el programa TEI, de tutorización entre iguales.
 - DP.4. Es un tema que no controlo, por lo tanto, no puedo dar una respuesta.
 - DP.5. En primer lugar, sería necesario formar en mediación.
 - DP.6. Formación al profesorado. Banco de recursos.
- Docentes de Educación Infantil
 - DI.1. La asistencia semanal de un logopeda al aula.

- DI.2. No sabría cual decirte puesto que considero que no hay mucha información al respecto. Por lo menos en la etapa de infantil
 - DI.3. Cursos de formación y especialistas con suficientes horas para abordar todos los casos que puedan darse en cada centro educativo.
 - DI.4. Programas de educación emocional con apoyo visual.
 - DI.5. Formación específica en mediación para los docentes de los centros.
 - DI.6. Incorporación del especialista en AL en procesos de mediación.
 - DI.7. Talleres de comunicación alternativa en Infantil.
 - DI.8. Protocolos adaptados con pictogramas para la resolución de conflictos.
 - SI.9. Espacios para la expresión de las emociones diariamente, no solo ante conflictos.
 - DI.10. Actividades lúdicas donde se practique la escucha y el turno de palabra.
- Especialista en Audición y Lenguaje
- EAL.1. En el fondo, todo reside en una adecuada política de inclusión.
 - EAL.2. Programa de habilidades sociales y programa de gestión emocional
 - EAL.3. No lo sé
 - EAL.4. Programas específicamente diseñados para la mediación, que se impartan a las horas de tutoría y de manera transversal en las demás asignaturas
 - EAL.5. No conozco
 - EAL. 6. Conocer las distintas necesidades comunicativas
 - EAL.7. Programas de formación hacia todos los docentes del centro educativo que les informases sobre las diferentes necesidades que puede tener el alumnado para así desarrollar programas de mediación acordes a sus características para que éstas sean beneficiosas para todo el alumnado
 - EAL.8. Es necesario más personal de A.L para ayudar y apoyar más tiempo al alumnado con dificultades del lenguaje y en general, más formación.
 - EAL.9. Es que desconozco el tema como para exigir medidas.
 - EAL.10. Programa Inclusivo de mediación escolar
 - EAL.11. Programas de mediación y que puedan ser específicos en lo visual y emocional para el aula de AL.

- EAL.12. Formación conjunta para todo el claustro del colegio sobre esta comunicación accesible.
- EAL.13. Sesiones que puedan estar simuladas dentro del aula sobre la mediación y con la presencia del especialista de AL con actividades adaptadas.

10.5. Preguntas específicas y respuestas de las entrevistas

Anexo 23. Preguntas específicas del grupo de profesionales en activo

Docentes de educación primaria

- En su experiencia, ¿cómo afectan las dificultades del lenguaje a la interacción social y a la resolución de conflictos en el alumnado de primaria?
 - DP.1. Generando frustración y en algunos casos más conflicto por no poder defenderse y una autoestima baja
 - DP.2. Por lo general los alumnos con muchas barreras comunicativas suelen ser tímidos y rara vez participan en conflictos.
 - DP.3. Estos alumnos se ven implicados en mayor número de conflictos y tienen más dificultades para resolverlos.
 - DP.4. Bastante, pues se generan malos entendidos por la dificultad de expresar realmente sus inquietudes o sentimientos
 - DP.5. Afectan significativamente. Sobre todo, en la capacidad de estos alumnos a la hora de comunicarse con el resto.
 - DP.6. Les cuesta más expresar lo emociones o sentimientos.
 - DP.7. Dificultad el proceso de expresión y establecimiento de acuerdos.
- ¿Cómo gestiona usted las situaciones de conflicto en las que hay alumnos con barreras en la comunicación?
 - DP.1. Creando ambientes seguros y sin presión
 - DP.2. He vivido pocas, pero en cuanto les dices dos órdenes acompañadas de gestos suelen obedecer. "Ponte allí" "separaros"... (acompañado del gesto con las manos). Sino mediar primero con el alumno que no tiene dificultades y posteriormente hablar con el alumno con barreras comunicativas.
 - DP.3. Ayudando al alumno, dando opciones para que elija y relatando la situación para que lo confirme.
 - DP.4. No he tenido experiencias por barreras de comunicación.

- DP.5. Tendría que verme en la situación.
 - DP.6. Se les va guiando a través de preguntas cerradas
 - DP.7. Haciendo de mediadora. Ofreciendo apoyos.
- ¿Cree que el uso de mediadores escolares entre compañeros podría beneficiar a los alumnos con dificultades del lenguaje? ¿Cómo lo implementaría?
- DP.1. Si, Facilita la comprensión, ya que los compañeros pueden usar un lenguaje más cercano y adaptado.
 - DP.2. Si. Como hasta ahora, acompañado de algún gesto quizás. Aunque rara vez son los que participan en conflictos.
 - DP.3. Sí. Trabajando el sistema de comunicación con esos alumnos mediadores: signos, pictogramas... o formando a docentes y alumnado en un campo como este. La implementación progresiva y teniendo un grupo siempre con experiencia y otro en formación en cuanto al alumnado.
 - DP.4. Creo que sí, pero creo que es importante que todo el alumnado conozca el proceso de mediación y queden muy claros sus pasos, dando estrategias en el aula por igual a todos los alumnos/as.
 - DP.5. Si, formando en mediación y que sea una medida internivelar
 - DP.6. Si. Con una previa formación y de forma gradual, con ejemplos, pautas...
- ¿Considera que el trabajo conjunto con especialistas en Audición y Lenguaje podría mejorar la mediación dentro del aula? ¿De qué forma?
- DP.1. Sí, el apoyo de especialistas en Audición y Lenguaje (AL) es clave para mejorar la mediación, ya que pueden aportar estrategias específicas para garantizar que los alumnos con dificultades en la comunicación puedan participar de manera efectiva. A través del asesoramiento y con materiales accesibles que se puedan generalizar a todo el centro
 - DP.2. Si, a comprender y expresar lo ocurrido.
 - DP.3. Sí. Dando seguridad y recursos a estos alumnos.
 - DP.4. Considero que sí, pues son especialistas que tienen una mayor formación en dificultades específicas de este campo y pueden orientar, en este caso, a docentes de la educación primaria.
 - DP.5. Creo que es necesario y fundamental, el trabajo debe ser bilateral y debemos intentar trabajar juntos para que nuestro alumnado mejore.

- DP.6. Si, tienen más estrategias y materiales para facilitar dicho trabajo.
- DP.7. Si, la colaboración enriquece el proceso de aprendizaje. Se personalizaría e individualizada mejor.

Docentes de Educación Infantil

- ¿Ha observado conflictos en el aula en los que los niños con dificultades en el lenguaje tengan más dificultades para solucionarlo? ¿Cómo actúa usted en estos casos?
 - DI.1. Los niños del primer ciclo de infantil empiezan a desarrollar el lenguaje por lo que es muy común ver situaciones de conflicto donde no saben comunicarse y utilizan recursos como pegar, morder, llorar, etc. En estos casos tratamos de poner palabras a lo que está sucediendo y explicar que no debemos pegar, morder...porque eso duele y mostrar cómo pueden solucionar el problema.
 - DI.2. Si; por no poder o no saber expresar que no le gusta lo que está pasando. En un primer momento dejé que intente resolverlo por sí mismo y si veo que no puede, ya intervengo y le explico cómo debe hacerlo.
 - DI.3. Es bastante habitual que esto suceda entre niños que todavía no alcanzan el nivel de lenguaje de sus compañeros durante los primeros meses de escolarización del primer curso de infantil. En estos casos procuro estar muy atenta a estos niños, aclarar su postura ante el compañero con el que haya tenido el conflicto, preguntar al niño o niña con dificultad a través de preguntas cortas, con un lenguaje sencillo y cuya respuesta pueda ser un sí o un no.
 - DI.4. Sí, intento ser mediadora y utilizar apoyos visuales para que todos participen.
 - DI.5. Siempre. Me siento con ellos y tratamos de poner en palabras lo que sienten.
 - DI.6. Sí, intervengo con calma y uso gestos y juegos para que se expresen.
 - DI.7. Sí, los acompaño emocionalmente y reformulo aquello que quieren decir.
 - DI.8. Sí, les doy más tiempo y les proporciono otras formas de comunicarse.
 - DI.9. Sí, intento que el resto del grupo entienda las diferentes formas de expresarse.
 - DI.10. Sí, además suelo trabajar después en pequeño grupo lo ocurrido.

- En niños de Educación Infantil, ¿qué habilidades comunicativas cree que son fundamentales para prevenir conflictos y facilitar su resolución?
 - DI.1. Que aprendan a pedir las cosas, a dar las gracias, a decir que no les gusta algo o que les molesta.
 - DI.2. Para mí serían la comprensión oral, escucha activa y empatía, considero que van de la mano. Además, creo que incluir una parte de valores como el respeto a los demás o turno de palabra ... es primordial ante una resolución de conflicto. Creo que para poder resolver un conflicto debes mostrar a la otra parte un respeto hacia sus sentimientos, pensamientos u opiniones además de tener habilidades comunicativas. Aquí ya estaríamos hablando de habilidades sociales que tanta falta hace ... jijiji
 - DI.3. Dar una relación de normas muy sencillas y básicas, recordarlas todos los días, dejarlas en un lugar visible del aula descritas a través de imágenes claras y reconocibles por todos, hacer referencia a ellas a menudo y siempre que se dé un conflicto. Contar en el aula con un rincón de resolución de conflictos donde poder acudir siempre que lo necesiten. Cuando ya los niños y niñas van siendo más mayores se puede elegir dentro del aula la figura de un niño mediador que ayude con situaciones conflictivas sencillas y que pueda dar su visión del conflicto.
 - DI.4. Saber nombrar emociones básicas.
 - DI.5. Usar frases sencillas para pedir o rechazar algo.
 - DI.6. Aprender a escuchar y esperar el turno.
 - DI.7. Saber decir “me gusta” y “no me gusta” sin gritar.
 - DI.8. Expresar el motivo del enfado que puedan tener en ese mismo momento.
 - DI.9. Pedir ayuda en el momento en el que se sientan mal.
 - DI.10. Tratar de comprender tanto los gestos como las miradas de la otra persona.
- ¿Qué estrategias utilizaría para fomentar la comunicación efectiva en el aula y evitar la exclusión de niños con dificultades del lenguaje en situaciones sociales?
 - DI.1. Hablar mucho con ellos, establecer momentos de comunicación y diálogo utilizando como recurso estrella el cuento.

- DI.2. Técnicas grupales en el que vivencian una serie de conflictos (los que tienen más a menudo) y ellos vivencian las diferentes soluciones. estos grupos cada día serían diferentes para que así no siempre estén los mismos juntos
 - DI.3. Rutinas de asambleas, rutinas de pensamiento en las que se dé la oportunidad de hablar a cada niño o niña, juegos del lenguaje con imágenes y pictogramas, diálogos, debates explicaciones de investigaciones en pequeño grupo por parte del alumnado, etc.
 - DI.4. Juegos cooperativos con reglas claras y visuales.
 - DI.5. Círculos de palabras adaptados a las dificultades.
 - DI.6. Parejas comunicativas en las que uno de los niños ayuda al otro.
 - DI.7. Utilizar historias con imágenes con el fin de anticipar ciertas situaciones.
 - DI.8. Actividades de dramatización y teatro.
 - DI.9. Música y canciones con lenguaje repetitivo.
 - DI.10. Material visual accesible en todas las rutinas.
- ¿Cree que la mediación escolar puede aplicarse en esta etapa educativa? ¿Cómo podría adaptarse a niños más pequeños?
- DI.1. Si creo que puede aplicarse adaptándose a la edad del alumnado
 - DI.2. En la etapa de infantil es más complicado dado sus características.
 - DI.3. Sí. Siempre supervisada por el docente. Se puede elegir cada día a un niño que haga las veces de supervisor de aula y otorgarle un símbolo que le señale como tal: un gorro de sheriff, una placa, una medalla, etc Su mediación en un principio consistirá en informar de los conflictos que pueda observar o simplemente en pedir paz y calma entre los compañeros. Poco a poco y dependiendo de la madurez del grupo se podrán ir pidiendo intervenciones mayores: explicar su visión del conflicto o proponer alguna solución.
 - DI.4. Sí, con diferentes cuentos, juegos y rutinas.
 - DI.5. Claro, pero siempre con apoyo visual y adulto.
 - DI.6. Sí, a través de actividades lúdicas guiadas.
 - DI.7. Totalmente, utilizando un lenguaje sencillo y role-playing.
 - DI.8. Sí, pero adaptando los diferentes tiempos de cada niño y también los objetivos que se hayan propuesto con cada uno.

- DI.9. Creo que sí, y aún más si se trabaja con diferentes elementos como marionetas, canciones o recursos multisensoriales.
- DI.10. Si, considerando que se haga desde lo cotidiano y de forma continua para que el alumnado lo integre y pueda utilizarlo.
- ¿Qué recursos o actividades recomendaría para trabajar la expresión de emociones y la resolución de conflictos en alumnos con dificultades del lenguaje?
 - DI.1. Recomendaría cuentos y canciones.
 - DI.2. Imágenes
 - DI.3. En niños tan pequeños yo recurriría especialmente a imágenes, pictogramas y señales o signos pactados y consensuado a con todo el grupo.
 - DI.4. Cuentos sobre las emociones con pictogramas
 - DI.5. Tableros de comunicación emocional.
 - DI.6. Juegos de tarjetas con expresiones faciales.
 - DI.7. Teatros de marionetas representando situaciones cotidianas del día a día, y próximas a los niños.
 - DI.8. Actividades de dramatización emocional.
 - DI.9. Murales colaborativos de “cómo me siento hoy”.
 - DI.10. Canciones sobre emociones y resolución de problemas.

Especialistas en audición y lenguaje

- ¿Ha trabajado directamente en la mediación escolar con alumnos con dificultades del lenguaje? ¿Cómo ha sido esa experiencia?
 - EAL.1. No
 - EAL.2. He tenido alguna experiencia con la mediación en IES y ha sido muy positiva, el alumnado responde, se implica y los resultados han sido muy positivos
 - EAL.3. Si. Mediante modelaje directo
 - EAL.4. Sí. La experiencia ha sido buena por la confianza existente con el alumnado y porque se trabajan las pautas a seguir.
 - EAL.5. No de forma rigurosa.
 - EAL.6. Sí, ha sido muy enriquecedor, pero reconozco que exige una preparación previa y muchos apoyos.

- EAL.7. Sí, aunque limitada, ha tenido unos resultados positivos teniendo en cuenta la necesaria colaboración entre el tutor y el especialista. Fue necesario adaptar materiales y actuar para facilitar el discurso.
- ¿Qué tipo de habilidades lingüísticas considera clave para que un alumno participe de manera efectiva en la mediación escolar?
 - EAL.1. Fundamentalmente la comprensión auditiva y la expresión oral
 - EAL.2. Capacidad de escucha, observación, empatía, respeto, que sea claro en el lenguaje, frases cortas, que formule las preguntas adecuadas
 - EAL.3. No lo sé
 - EAL.4. Escuchar y comprender
 - EAL.5. Todas las comunicativas
 - EAL.6. Forma, contenido y uso del lenguaje
 - EAL.7. Todos los componentes del lenguaje en su vertiente expresiva y sobre todo comprensiva
 - EAL.8. Escucha activa y comunicación asertiva
 - EAL.9. Que tengan la capacidad de escucha, atención, respeto de turnos de palabra, comprensión de la información, expresión correcta con coherencia y claridad, empatía...
 - EAL.10. Supongo que como en todo. El lenguaje cuanto más desarrollado mejor para un buen desempeño comunicativo.
 - EAL.11. La escucha
 - EAL.12. Vocabulario de las emociones, estructuras del discurso y comprensión de los turnos de las conversaciones.
 - EAL.13. Expresión oral básica, escucha activa y comprensión de lo que el otro quiere decir.
 - EAL.14. Identificación de las emociones, uso de diferentes conectores y formulación de las diferentes expresiones, pero para peticiones.
- ¿Desde qué dimensión del lenguaje cree que se pueden trabajar estrategias específicas para mejorar la participación en la mediación?
 - EAL.1. Aunque en este caso el lenguaje se debe abordar globalmente, creo que ha de hacerse especial hincapié en las dimensiones semántica (integración de

un vocabulario adecuado para la mediación) y la sintaxis (propiciando la generación de estructuras funcionales).

- EAL.2. Desde cualquier asignatura, hoy en día con el trabajo cooperativo y la exposición de las tareas, se trabajan todos aspectos del lenguaje más que nunca
 - EAL.3. Pragmática fundamental.
 - EAL.4. Desde todas.
 - EAL.5. Morfosintaxis y semántica
 - EAL.6. Todas las dimensiones deben ser trabajadas, pero será la pragmática la que más importará
 - EAL.7. Pragmática
 - EAL.8. Oral
 - EAL.9. Creo que están todas relacionadas, pero especialmente la pragmática, el uso del lenguaje.
 - EAL.10. De todos ellos. Son complementarios.
 - EAL.11. Desde la pragmática.
 - EAL.12. Desde la pragmática y la semántica.
 - EAL.13. Desde la dimensión de la sociolingüística y emocional.
 - EAL.14. Desde la dimensión del discurso, la discursiva y funcional del lenguaje.
- ¿Cómo se podría integrar el trabajo de mediación dentro de las sesiones de intervención en Audición y Lenguaje?
- EAL.1. Sin ser especialista en el área, me parecerían adecuadas actividades de intercambio de roles, debates, tertulias, juegos de argumentación, etc.
 - EAL.2. Trabajar con el alumno tanto la expresión oral como la comprensión oral, técnicas de escucha activa
 - EAL.3. No lo sé
 - EAL.4. Usando programas específicos y teniendo más formación
 - EAL.5. Dentro del aula de AL y ordinaria. Ensayando en el aula de AL y llevándolo al aula ordinaria con el resto del grupo.
 - EAL.6. A través de situaciones con posibles conflictos y como actuarían frente a esos conflictos tanto si fueran parte de los implicados como si fuera mediador
 - EAL.7. Con historias sociales
 - EAL.8. Pictogramas

- EAL.9. Trabajando la expresión y comprensión oral y escrita de forma específica, con ejemplos previos de situaciones de mediación escolar y así cuando surja un conflicto en el aula sepan las pautas a seguir y cómo actuar.
 - EAL.10. Ni idea la verdad.
 - EAL.11. Desarrollo de la escucha y aprender a dar respuestas razonadas y respetuosas.
 - EAL.12. A través de juegos de roles, analizando los conflictos y creando pequeños diálogos.
 - EAL.13. Incluyendo unidades temáticas sobre emociones y resolución de conflictos.
 - EAL.14. A través de dramatizaciones de situaciones que son reales adaptándolas al nivel lingüístico del alumno.
- ¿Qué cree que sería necesario para mejorar la implicación de los especialistas en AL en los procesos de mediación escolar?
- EAL.1. Una mayor implicación de los especialistas en propuestas de aula
 - EAL.2. Una mayor formación y poderla llevar a la realidad que no se quede en la teoría
 - EAL.3. No lo sé
 - EAL.4. Formación en el centro en horario laboral
 - EAL.5. Formación
 - EAL.6. Conocer los protocolos de mediación del centro para asesorar sobre mejoras en cuanto al alumnado con dificultades de lenguaje y/o comunicación.
 - EAL.7. Una mayor formación
 - EAL.8. Tener más personal de apoyo
 - EAL.9. Una mayor disponibilidad horaria para poder atender todas las necesidades del alumnado, lo que conlleva más recursos personales.
 - EAL.10. Ocuparse de aspectos fundamentales que hacen falta e ir poco a poco accediendo a estos procesos más específicos.
 - EAL.11. Crear programas específicos en los centros educativos.
 - EAL.12. Una reunión de coordinación semanal con los tutores y en la que también esté presente orientación, además de las diferentes formaciones en mediación.

- EAL.13. Reconocimiento incluso institucional de nuestro rol en la mejora de la convivencia.
- EAL.14. Incluirnos desde el primer momento en los equipos de mediación y no solo como un apoyo de forma puntual.

Anexo 24. Preguntas específicas del grupo de profesorado en vía de acceso o formación

Opositores o estudiantes de 4º curso:

- ¿En su formación como docente ha recibido información sobre mediación escolar y cómo aplicarlo en el aula?
 - OE.1. No.
 - OE.2. No, únicamente el diálogo y empatizar con el otro/a
 - OE.3. Solo en una asignatura de 1º de carrera, aunque considero que debería tratarse más.
 - OE.4. No
- ¿Cómo cree que la competencia lingüística influye en la capacidad de los alumnos para resolver conflictos?
 - OE.1. Lo que se dice y como se dice es fundamental.
 - OE.2. Facilita la expresión de emociones y entendemos el punto de vista del otro, buscamos soluciones juntos
 - OE.3. ¡Influye notablemente! Contar con una correcta competencia lingüística es fundamental para entender el contexto comunicativo y poder resolver conflictos
 - OE.4. Disminuye su comprensión y expresión, lo que dificulta llevar una conversación para llegar a un acuerdo.
- ¿Se siente usted preparado/a para abordar situaciones de mediación en las que haya barreras comunicativas? ¿Por qué?
 - OE.1. A veces.
 - OE.2. Me sentiría preparada en algunos aspectos, pero también reconocería la necesidad de seguir aprendiendo y adaptando estrategias según el contexto.
 - OE.3. No del todo, ya que nunca me he visto en una situación así.
 - OE.4. No tengo suficiente formación.
 - OE.5. No, porque no he tenido formación.

- ¿Qué herramientas cree que podrían ayudar a los alumnos con dificultades de lenguaje en un proceso de mediación?
 - OE.1. SAAC, ludificación, cuentos, vídeos, películas.
 - OE.2. Pictogramas, aplicaciones digitales, role-playing
 - OE.3. Herramientas visuales, dinámicas.
 - OE.4. Guiones con estructuras y expresiones que les ayude a expresarse. O alguna tabla que ponga: qué ha pasado, por qué ha pasado, cómo me siento, qué necesito... para poder organizar sus ideas.

- ¿Qué tipo de información le gustaría recibir sobre la mediación escolar y la atención a la diversidad lingüística antes de empezar a ejercer como docente?
 - OE.1. Técnicas de mediación, SAAC y metodologías efectivas.
 - OE.2. Información práctica. Conocer la teoría de qué es, los tipos y estrategias para resolverlos.
 - OE.3. Que podría hacer para mejorar la expresión del alumno y ayudarle en sus dificultades.
 - OE.4. Me gustaría recibir formación teoría, pero sobre todo práctica.
 - OE.5. Abarcar diferentes técnicas o estrategias para poder implantar en mi trabajo el día de mañana.
 - OE.6. Cualquiera me parece valiosa ya que no poseo ningún tipo de formación. Así que comenzaría con una general para continuar con una más específica en diversidad.

Anexo 25. Preguntas específicas del grupo de expertos en educación

Profesorado Universitario de Magisterio

- ¿Conoce algún programa que se podría implementar en los centros educativos para mejorar la mediación escolar en alumnos con dificultades del lenguaje? ¿Cuál o cuáles?
 - PU.1. No

- ¿En qué medida se aborda en la formación inicial de los futuros docentes la relación entre competencia lingüística y resolución de conflictos?
 - PU.1. Se presenta en las asignaturas del área, pero no se trabaja de forma específica.

- ¿Cree que la mediación escolar debería de formar parte del currículo de formación del profesorado? ¿Por qué?
 - PU.1. Sí, es fundamental en todas las aulas, en todos los niveles educativos.
- ¿Qué estrategias de enseñanza podrían incluirse en la formación docente para mejorar la comunicación en situaciones de conflicto escolar?
 - PU.1. Dinámicas de trabajo de comunicación con distintos grupos en distintas situaciones, aunque inventadas, pero verosímiles.
- ¿Considera que la formación en lenguaje y comunicación incluye suficiente práctica y teoría sobre la aplicación en mediación/ resolución de conflictos?
 - PU.1. No, falta profundizar.

Expertos en Educación (orientadores, inspectores, directores)

- Desde su experiencia, ¿qué impacto tienen las dificultades del lenguaje en la resolución de conflictos en el colegio?
 - OID.1. Cuando un alumno o alumna no puede expresar con fluidez lo que le pasa o tiene dificultades en la comprensión de mensajes o cualquiera de las necesidades que presente (que son múltiples en función de cada uno) la resolución de un conflicto interpersonal es mucho más compleja, por eso se debe trabajar desde la prevención, desde la expresión en su más amplio sentido, no solo expresión oral, se debe contemplar múltiples formas de comunicarse, se debe interiorizar un trabajo de educación emocional y trabajo personal para aprender a resolver conflictos intrapersonales primero... Por tanto, el impacto es grande, pero también muy variopinto, en función del alumno y sus necesidades, de su contexto familiar - social y evidentemente de su contexto escolar (profesorado y sus compañeros).
 - OID.2. Un impacto negativo.
- ¿Cómo valora la preparación de los docentes en mediación escolar y su relación con las dificultades de comunicación del alumnado?
 - OID.1. IMPRESCINDIBLE.
 - OID.2. Muy escasa.
- ¿Cree usted que los protocolos de mediación actuales en los centros educativos tienen en cuenta a los alumnos con dificultades del lenguaje? ¿Por qué?

- OID.1. De forma directa y específica no. Los protocolos incluyen a todo el alumnado, que me parece bien porque estamos hablando de INCLUSIÓN y como tal el DUA está presente y no debemos hacer cosas diferentes si presentan necesidades, pero si es verdad, que se pueden matizar procesos, teniendo en cuenta las necesidades de todo el alumnado, al final no solo el alumnado con dificultades del lenguaje tienen dificultades para resolver, también presentan muchas dificultades otros alumnos ya sea porque también son ACNEAE vinculado por ejemplo a un TDAH, o de compensatoria, o con problemas de frustración que no están en la ATDI... etc. Debemos tener en cuenta a toda la diversidad.
- OID.2. No
- ¿Cómo se podría mejorar la formación del docente en este ámbito, para que los alumnos con dificultades no estén perjudicados en el proceso de mediación?
 - OID.1. Animar a todos los docentes a que se sigan formando. Ofrecer dicha formación dentro de su horario laboral de forma obligatoria los primeros días de septiembre. Crear un buen equipo de convivencia que acompañe al profesorado durante todo el curso, etc.
 - OID.2. Ofreciendo cursos de formación del profesorado
- ¿Qué medidas institucionales podrían llevarse a cabo para garantizar que los procesos de mediación sean accesibles y efectivos para todos, independientemente de su competencia lingüística?
 - OID.1. Sería interesante que por ley se estableciera un protocolo específico en el cual todos los centros tengan de forma obligatoria su protocolo de mediación, como lo tienen por ejemplo su protocolo contra incendios, etc.
 - OID.2. Que se proponga un coordinador de mediación o bienestar.

10.6. Entrevista transcrita a docente de Primaria

Anexo 26. Entrevista grabada y transcrita a un docente de primaria con Sonix IA (DP.8)

Carolina: [00:00:00] Gracias por acceder a esta entrevista. Como sabes, estoy llevando a cabo una investigación para mi TFM y bueno, toda la información que proporcionas en esta

entrevista será anónima y en ningún caso aparecerá tu nombre ni identificadores particulares.

Una vez dicho esto, ¿puedo grabarla?

Profesora Primaria: [00:00:24] Sí, sin problema. No te preocupes.

Carolina: [00:00:27] Vale, pues empecemos. ¿Qué entiendes por mediación escolar? ¿Y qué papel crees que tiene la convivencia en el aula?

Profesora Primaria: [00:00:36] Pues mira, yo creo que al final, para mí la mediación escolar es pues una forma de resolver conflictos donde los propios alumnos participan de manera activa. Es cierto que lo ideal es que sea voluntaria y que las partes implicadas lleguen a un acuerdo y que se vayan manteniendo en el tiempo. Desde mi punto de vista, creo que la mediación escolar es especialmente útil, como por ejemplo cuando los conflictos llevan tiempo sin resolverse o cuando se van repitiendo de manera muy continuada.

Carolina: [00:01:03] Vale. ¿Consideras que la competencia lingüística influye en los alumnos a la hora de resolver conflictos? ¿Y por qué?

Profesora Primaria: [00:01:12] Pues sí, totalmente. Al final, si un alumno sabe expresarse bien y encuentra las palabras adecuadas en ese momento, justo donde las tiene que utilizar, pues siempre va a tener más opciones de resolver un conflicto de forma positiva. Y junto a esto, pues también es clave cómo manejan sus propias emociones, por lo que yo creo que tampoco se debería olvidar todo este trabajo de la gestión emocional del alumnado.

Carolina: [00:01:33] Vale, me parece un buen apunte. ¿En tu experiencia o formación, los alumnos con dificultades del lenguaje tienen más problemas para participar en la mediación escolar?

Profesora Primaria: [00:01:45] Pues no necesariamente. Al final, como la mediación es voluntaria, pues lo más importante es que al final el alumno quiera participar y eso ya suele ser un buen punto de partida. Sí que es cierto que, en estos casos, pues al final el papel de

mediador es fundamental para poder ayudarles a expresarse mejor o poder resumir las ideas que tienen.

Carolina: [00:02:05] Vale, y una vez dicho esto, qué estrategias crees que podrían emplearse para garantizar que los alumnos tengan igualdad de oportunidades en un proceso de mediación.

Profesora Primaria: [00:02:15] Al final yo creo que sobre todo lo importante es que el mediador sepa bien cómo funciona todo el proceso de mediación y garantice que se vayan a respetar las normas, porque eso ya marca la diferencia.

Carolina: [00:02:27] Vale, y dicho esto, ¿cómo pueden los docentes ayudar a estos alumnos a expresar lo que han vivido y sentido durante el conflicto?

Profesora Primaria: [00:02:37] Pues mira, yo creo que una forma muy útil es ayudarles a reformular lo que quieren decir. O sea, por ejemplo, tienes que ayudarles a expresar lo que sienten, al final les vas ayudando a reformular lo que ellos tienen en su mente. Entonces, al final yo creo que con este apoyo se facilita mucho el proceso, tanto para el alumno con dificultades como para el que te está escuchando.

Carolina: [00:02:59] Vale. Y en relación a esto, ¿qué herramientas o recursos crees que serán útiles para mejorar la participación de los alumnos con dificultades del lenguaje en la resolución de conflictos?

Profesora Primaria: [00:03:13] Pues es cierto que se les puede ofrecer alguna formación básica en mediación, aunque yo creo que simplemente con animarles a probar estaría bien, porque a veces solo necesitan un pequeño empujón para poder empezar.

Carolina: [00:03:25] Sí, eso, eso es cierto. ¿Desde tu punto de vista, crees que actualmente los centros educativos están preparados para integrar a los alumnos con dificultades de lenguaje en los procesos de mediación? ¿Y si es así, por qué?

Profesora Primaria: [00:03:41] Pues yo creo que depende del rol que tengan. Si participan como parte del conflicto, pues no suele haber problema. Si hay un mediador que sepa guiarles bien, y de manera correcta. Pero si hablamos de que sean mediadores ellos mismos, pues es cierto que sí, que pueden ser un poco más complicado, pero no imposible. Al final yo creo que lo importante en todo esto es el rol, saber detectar esos momentos clave y usarlos bien, de manera correcta.

Carolina: [00:04:07] Y, por lo tanto, ¿consideras que los docentes reciben suficiente información para gestionar la mediación escolar en contextos en los que hay barreras de comunicación?

Profesora Primaria: [00:04:19] Pues depende de cada uno, por ejemplo, dentro de nuestros centros, o sea, dentro de nuestro centro hay profes que sí que están muy formados en mediación y otros que prácticamente no saben nada del tema. Al final yo creo que es cuestión de si te interesa, pues decides formarte más.

Carolina: [00:04:36] Cierto, ¿qué medidas o programas implementarías en los centros educativos para mejorar la mediación escolar en alumnos con dificultades del lenguaje? ¿Se te ocurre?

Profesora Primaria: [00:04:48] Pues como he comentado antes, al final yo creo que lo esencial es acompañarlos durante todo el proceso, ya sea en su formación o en el momento en el que están participando directamente en esta mediación.

Carolina: [00:04:59] Vale, estupendo. Y en tu experiencia, ¿cómo afectan las dificultades del lenguaje en la interacción social y en la resolución de conflictos en el alumnado? ¿Ahora, en concreto de Primaria?

Profesora Primaria: [00:05:11] Pues yo creo que depende mucho de lo graves que sean esas dificultades y de cómo se ve a sí mismo el alumno. Si, por ejemplo, es cierto que, si se junta

un lenguaje muy limitado con un autoconcepto muy bajo del alumno, pues las dificultades en lo social al final sí que van a ser mayores ya.

Carolina: [00:05:28] Y ¿cómo gestionarías, por ejemplo, esta situación de conflicto en las que hay alumnos con barreras en la comunicación?

Profesora Primaria: [00:05:37] Pues yo siempre intento guiar un poquito la conversación y ayudarles a encontrar esas palabras adecuadas para expresar lo que sienten o lo que están pensando en ese momento. Al final yo creo que lo importante es que ellos se sientan comprendidos y puedan participar activamente de todo el proceso.

Carolina: [00:05:53] Vale, gracias. Bueno, ya van quedando pocas preguntas... ¿Con qué frecuencia recurres a herramientas visuales o apoyos comunicativos para ayudar a los alumnos a expresar sus emociones en el aula?

Profesora Primaria: [00:06:07] Pues mira, yo prácticamente lo utilizo todos los días en el aula porque al final lo suelo emplear en la reflexión de la mañana o en alguna tutoría cuando trabajamos todos los temas emocionales. Pero vamos en mi aula todo tipo de imágenes, apoyos visuales, la verdad que les ayuda un montón a los... a los alumnos.

Carolina: [00:06:26] ¿Crees que el uso de mediadores escolares entre compañeros podría beneficiar a los alumnos con dificultades del lenguaje? ¿Y cómo lo llevarías a cabo?

Profesora Primaria: [00:06:36] Pues sí, puede funcionar bien, sobre todo porque entre iguales se genera un ambiente de confianza al final. Pero creo que ese alumno mediador debería tener una buena capacidad para poder comunicarse y gestionar las emociones de las que hablábamos antes. Incluso yo me llegaría a plantear que se podrían formar alumnos de secundaria para ayudar con toda esta tarea.

Carolina: [00:06:56] Pues muy buena idea, si así se involucra todo el colegio, claro. Preguntarte también si, ¿Consideras que el trabajo conjunto con especialistas en audición y lenguaje podría mejorar la mediación dentro del aula? ¿De qué forma? Esta ya es la última pregunta.

Profesora Primaria: [00:07:12] Vale, sí, tranquila. Pues sí, yo creo que sin duda. Al final estos especialistas conocen muy bien a los alumnos y... y por todo el tiempo que pasan con ellos, pues suelen tener ya una relación de confianza. Entonces, por ejemplo, yo creo que podría ser muy útil pues hacer mediaciones conjuntas entre el tutor o el mediador junto con el especialista de AL. Al final podemos aprovechar ese vínculo que tienen creado.

Carolina: [00:07:36] Vale, pues muchas gracias por tu tiempo y tus respuestas.

Profesora Primaria: [00:07:39] Nada, gracias a ti. Que vaya muy bien.