



---

**Universidad de Valladolid**

**Facultad de Educación y Trabajo Social**

**Trabajo de Fin de Grado**

**Grado en Educación Social**

**Mediación Escolar En Centros**

**De Educación Secundaria Obligatoria**

**Presentado por:**

*Yuma García Vergara*

**Tutelado por:**

*Brizeida Hernández Sánchez*

*Valladolid, 3 de Junio de 2025*

## **RESUMEN**

La mediación escolar se ha convertido en una herramienta fundamental para abordar conflictos y promover la convivencia en el ámbito educativo, en especial, en menores de educación secundaria. Este enfoque busca resolver disputas y a su vez fomentar habilidades sociales y emocionales que son esenciales para el desarrollo integral de los estudiantes. En la actualidad, la mediación escolar va más allá de la resolución de conflictos, influye positivamente en el clima escolar, reduce la violencia y mejora las relaciones entre los estudiantes pero para lograr esto es crucial que las instituciones educativas adopten un enfoque proactivo para integrar la mediación en su cultura organizativa y para formar tanto a estudiantes como a docentes en estos métodos.

A partir de aquí, se pretende diseñar una propuesta de intervención que tiene como objetivo general diseñar un programa que implemente la mediación como herramienta resolutoria de conflictos enfocada en el bienestar emocional, comunicación efectiva y la empatía entre el alumnado.

**PALABRAS CLAVE.** Acoso escolar, bienestar emocional, conflictos, convivencia, habilidades sociales.

## **ABSTRACT**

School mediation has become a fundamental tool for addressing conflicts and promoting coexistence in the educational environment, especially among secondary school students. This approach seeks to resolve disputes and also to foster social and emotional skills that are essential for the holistic development of students. Nowadays, school mediation goes beyond conflict resolution, it positively influences the school climate, reduces violence and improves relationships between students. However, to achieve these outcomes, it is crucial that educational institutions adopt a proactive approach to integrate mediation into their organizational culture and to train both students and teachers in these methods.

From this point forward, the aim is to design an intervention proposal whose general objective is to develop a program that implements mediation as a conflict resolution tool

focused on emotional well-being, effective communication, and empathy among students.

**KEYWORDS.** Bullying, emotional well – being, conflicts, coexistence, social skills.

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	6
2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS.....	8
2.1.	Planteamiento del problema .....	8
2.2.	Objetivos.....	9
3.	JUSTIFICACIÓN .....	11
4.	MARCO TEÓRICO .....	14
4.1.	Aproximación al concepto de mediación y sus tipos .....	14
4.1.1.	<i>Tipos de violencia.....</i>	<i>16</i>
4.1.2.	<i>Tipos de mediación .....</i>	<i>18</i>
4.2.	Evolución histórica de la mediación escolar y Marco Jurídico .....	20
4.2.1.	<i>Mediación escolar.....</i>	<i>22</i>
4.3.	Situación actual de la mediación escolar .....	25
4.3.1.	<i>Programas de mediación escolar en diferentes países.....</i>	<i>26</i>
4.4.	Influencia de la familia en la violencia escolar.....	30
4.4.1.	<i>Factores y/o elementos familiares que producen conflictos escolares</i>	<i>30</i>
5.	PROPUESTA DE INTERVENCIÓN .....	33
5.1.	Introducción .....	33
5.2.	Objetivos.....	33
5.3.	Contenidos.....	34
5.4.	Metodologías .....	35
5.5.	Recursos.....	36
5.6.	Temporalización.....	36
5.7.	Evaluación .....	38
5.8.	Descripción de las actividades .....	41
6.	CONCLUSIONES.....	49
6.1.	Discusión de los resultados.....	49
6.2.	Limitaciones de la de la intervención.....	51
6.3.	Prospectivas y líneas de investigación futuras .....	52
7.	REFERENCIAS .....	53
7.1.	Bibliografía.....	53
8.	ANEXOS .....	65
8.1.	Cuestionario sobre Acoso Escolar .....	65
8.2.	Encuesta de satisfacción Actividad 1 .....	65

<b>8.3.</b>	<b>Autoevaluación y Coevaluación Actividad 2 .....</b>	<b>67</b>
<b>8.4.</b>	<b>Cuestionario de Satisfacción Actividad 3 .....</b>	<b>71</b>
<b>8.5.</b>	<b>Cuestionario de Satisfacción Actividad 4 .....</b>	<b>72</b>
<b>8.6.</b>	<b>Cuestionario de Autoevaluación Actividad 5 .....</b>	<b>74</b>
<b>8.7.</b>	<b>Encuesta de Satisfacción Actividad 6.....</b>	<b>75</b>
<b>8.8.</b>	<b>Cuestionario sobre participación Actividad 7.....</b>	<b>75</b>
<b>8.9.</b>	<b>Evaluación escrita Actividad 8 .....</b>	<b>76</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

En el presente Trabajo Fin de Grado se va a abordar la temática de la mediación escolar en alumnado de la Educación Secundaria Obligatoria, y qué herramientas se puede aplicar para que la mediación sea efectiva a largo plazo, enfocado en especial a estudiantado de edad comprendida entre los 12 a los 16 años por lo que se centra en la Educación Secundaria Obligatoria.

La realidad que se vive en las aulas de los centros educativos en los últimos años es el aumento de la incidencia de conflictos que distorsionan el ambiente armonioso (Nieto-Sobrino et al., 2023). Atendiendo a lo que argumentan diferentes autores se debe entender el ambiente escolar como un concepto amplio que influirá en la libertad de los alumnos para realizar su actividad académica sin que nada les interfiera en su camino (Guervilla, 2002). Los centros escolares permiten que el alumnado establezca lazos de compañerismo y en ocasiones surgen conflictos a los que deben hacer frente de forma pacífica (Hamodi y Jiménez, 2018).

Es un entorno en el que se exploran y gestionan diversas emociones, positivas (alegría, amor, felicidad) como negativas (ira, tristeza, rechazo) por lo que se deduce que la educación no puede estar supeditado únicamente a lo académico y conceptual (Dueñas, 2002). Los alumnos entablan nuevas amistades sin anticipar la aparición de comportamientos agresivos u hostiles, ya sean manifestados a través de la violencia física, social, psicológica o de cualquier otra índole. Esta situación se ha convertido en un tema que genera preocupación debido a las consecuencias en las que deriva tanto a corto como largo plazo en la víctima, agresor o en el propio entorno escolar.

La prevención e identificación del acoso escolar precisan un enfoque integral que involucre a toda la comunidad educativa (Viguer y Avia, 2009) con habilidades como la resolución de conflictos, el trabajo colaborativo y la asunción de roles de liderazgo (Hamodi y Jiménez, 2018). Con todos estos aspectos se deduce que de esta forma se incentiva una educación inclusiva para lograr un buen desarrollo social y comunitario, así como un entorno escolar solidario y seguro.

Desde la experiencia en el aula de formación universitaria sobre mediación en la que se trataban casos específicos e incluso la interpretación de roles básicos a tomar dentro de una mediación, se ha considerado necesario o importante tener en mente que a la mediación escolar hay que darle un significado mucho mayor de lo que en la actualidad tiene. Cabe mencionar que la experiencia previa entre ello, las prácticas académicas concretamente en Centros de Atención a Personas Menores en situación de infracción, ofrece recursos o herramientas para el apoyo educativo y/o otros servicios relacionados con lo académico, ha permitido visionar situaciones conflictivas en las que incluso se podía llegar a estar inmerso y había que tomar partido para resolver la situación.

Por tanto, la propia experiencia de las prácticas ha permitido escoger la realización de este tema por motivación personal puesto que la mediación trabajada tanto en una asignatura como en las prácticas ha provocado que se despierte cierto interés de aplicar esto de manera efectiva a la hora de resolver conflictos entre en alumnado de la Educación Secundaria Obligatoria. En definitiva, la mediación escolar en este caso puede ser resolutoria si se es tratado con la importancia que merece y mediante seguimientos a lo largo de los meses con los que deciden optar por utilizar este método para resolver sus conflictos en lugar de aislarlo como un hecho más.

La estructura de este trabajo final de grado está organizada con un primer apartado de introducción general que contextualiza la problemática. Luego, en el planteamiento del problema y objetivos, se definen los fines del estudio. Seguido de la justificación argumenta la relevancia del tema; el siguiente apartado es el marco teórico que constituye el eje conceptual del trabajo. Posteriormente, se presenta una propuesta de intervención, con objetivos específicos, contenidos, metodologías, recursos, cronograma, evaluación y descripción detallada de actividades, lo que da un carácter aplicado al trabajo. Seguido de las conclusiones, discusión de resultados, identifican limitaciones y plantean futuras líneas de investigación,

A continuación, se desarrolla el planteamiento del problema del tema seleccionado para el Trabajo Final de Grado.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS**

### **2.1. Planteamiento del problema**

El conflicto y la violencia existente en las aulas de Educación Secundaria Obligatoria son problemas primordiales en todo el mundo (UNESCO, 2019), así como surge en aulas de cualquier tipo de educación básica consecuencia de tratos como puede ser el acoso escolar, el acoso en redes que se extrapola al aula, el acoso sexual, etc. Por ello, teniendo en cuenta los precedentes se pretende proponer estrategias que resulten eficientes o sirvan como cauce para tratar de evitar que este problema afecte cada vez menos a menores que viven situaciones de incomodidad, miedo o angustia en el ambiente escolar.

Generalmente, atendiendo a los protocolos de acoso escolar en distintas comunidades autónomas como Madrid, Castilla y León y Andalucía, surgen coincidencias en la forma de actuar cuando surge una situación de conflicto. La metodología a utilizar normalmente se desglosa en varias fases dependiendo de cada comunidad. En primer lugar, se notifica al director de un posible caso de acoso escolar, seguidamente, este decide si iniciar un procedimiento disciplinario o activar un protocolo de acoso escolar, implementando un plan individualizado de protección para el alumno afectado como medida de urgencia siendo este el tercer paso.

Posteriormente, se comunica la situación tanto a las familias como al Servicio de Inspección Educativa (SIE) y a la Unidad de Convivencia. Después, se procede a la recogida de datos mediante entrevistas con el alumno, su familia y demás involucrados, utilizando documentos de apoyo. Se designan medidas y actuaciones a definir con los distintos actores (Comunidad de Castilla y León, 2017).

Una vez recopilados los datos, se realiza una intervención educativa analizando la situación del alumno y se decide si se activa un plan individualizado de intervención. Pueden surgir tres escenarios con distintas actuaciones (no hay indicios de acoso; evidencias de acoso; indicios no concluyentes). Finalmente, se comunica el cierre del protocolo al SIE y a la Unidad de Convivencia para su seguimiento, garantizando así una respuesta adecuada ante situaciones de acoso escolar y protegiendo el bienestar de los alumnos en el entorno educativo (Comunidad de Madrid, 2025).



Las causas del acoso escolar son numerosas como manifiestan distintos autores que expresan el sentido de por qué los agresores desembocan en estos comportamientos. En su caso, Briones (2020) indica que el origen del acoso son consecuencia de que los estudiantes conviven en un entorno familiar desestructurado que conlleva faltas de respeto, diálogo, además de presenciar violencia y sufrir agresión lo que conlleva que el alumnado revierta la situación cometiendo el mismo comportamiento coincidiendo con el planteamiento de otros autores que evidenciaron que los hijos de padres violentos que tienen actitudes de falta de apoyo y abandono hacia ellos adoptan conductas agresivas y abusivas hacia sus iguales (Hamodi y Jiménez, 2018 citan a Roland y Galloway 2002).

La mediación escolar permite formar al alumnado como ciudadanos responsables (Pulido, Martín-Seoane y Lucas-Molina, 2013 citan a Martín-Seoane, 2002). Por ello, es importante resaltar la mediación como medio para solucionar problemas. Considerando que los estudiantes conciben que los conflictos escolares no se solucionan (Mesa-Melo et al., 2013). Por lo que cabe pensar que el problema radica en la poca o inexistente capacitación de los profesores en la resolución pacífica de violencia escolar (Andino-Jaramillo, 2018).

En relación con esto, uno de los factores que favorece el inicio y desarrollo de las conductas disruptivas en los menores es consecuencia de un déficit de las habilidades sociales y/o emocionales y en la competencia social puesto que la capacidad de gestionar los impulsos está vinculada al grado de autocontrol de la propia conducta (Ison, 1997).

Por todo lo mencionado anteriormente, se considera necesario conocer cómo se están llevando a cabo las prácticas actuales de mediación y qué es necesario aplicar para que la mediación escolar sea utilizada como una herramienta útil y efectiva para abordar estos conflictos de forma constructiva y positiva.

## **2.2. Objetivos**

### ***Objetivo General***

Diseñar una propuesta de intervención sobre mediación escolar entre los menores para el fomento de una convivencia positiva y un clima armonioso en el aula.

### ***Objetivos Específicos***

Revisar las principales técnicas y herramientas utilizadas en la mediación escolar.

Fomentar el concepto y la importancia de la mediación para la resolución de conflictos en el contexto educativo actual.

Conocer distintos protocolos de actuación para la mediación que establezcan directrices claras sobre cómo llevarla a cabo.

Identificar los factores de riesgo asociados a las situaciones de acoso escolar.

Seleccionar estrategias de mediación que puedan ser utilizadas en situaciones de conflicto entre estudiantes y/o profesores.

### 3. JUSTIFICACIÓN

El acoso escolar o conflictos en las aulas es un tema que trasciende de años atrás y que se ha querido tratar de múltiples formas. El hecho de que siga existiendo violencia escolar en todo el mundo donde uno de cada tres estudiantes de entre 13 y 15 años experimentan acoso (UNICEF, 2018) evidencia que es necesario aplicar estrategias para erradicar en su mayor dimensión este problema. Para saber cómo abordar este problema es fundamental investigar y aludir a datos para saber la relevancia que precisa que este problema sea tratado desde múltiples dimensiones y que en las instituciones educativas haya implantadas estrategias como la mediación escolar que sirvan de cauce para la posterior actuación ante la ocurrencia de este fenómeno.

En España, 7 de cada 10 niños sufren diariamente algún tipo de acoso. Esto ha propiciado que, frente a este problema, los investigadores reflexionen sobre el impacto que tiene el acoso en la salud mental de los adolescentes y mencionan el hecho de que se tenga en cuenta que en España existe un seguro escolar dirigido a jóvenes de 14 a 28 años para cubrir parte del tratamiento de salud mental (ANIS, 2025).

Los Informes de ANIS (2025) de la Asociación Nacional de Informadores de la Salud destacan que según la Organización Mundial de la Salud, se detectaron 11.229 casos de bullying situando a España como uno de los países europeos con mayor incidencia de acoso escolar. Por su parte, el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes presentó el mayor estudio de convivencia escolar aportando datos más recientes sobre este tema. El Informe fue realizado con datos de más de 37.000 personas de la comunidad educativa (alumnos, docentes, familias...). En general se destaca un buen clima escolar, pero hay que tomar en consideración que el (9'53%) del alumnado indica haber sido víctima de acoso, mientras que el (4'58%) admite haber acosado a alguien alguna vez (Díaz-Aguado, 2024).

Son estos datos significativos los que revelan que es un problema de crucial importancia. Desde aquí, se pretende realizar una propuesta de investigación e intervención a aplicar en este caso en los Centros de Educación Secundaria. Cabe

destacar que con este método de resolución de conflictos las partes deben encontrarse en igualdad de condiciones para que haya una mediación posible, de no ser así, no se podría aplicar sin consentimiento algunos de las partes implicadas.

El presente TFG por tanto, tiene la finalidad de hacer uso de la mediación escolar con el fin de dar un aporte científico a la comunidad educativa para que opten por algunas herramientas resolutivas y pacíficas para resolver los conflictos, evitando de esta forma la manera tradicional de resolver conflictos con medidas punitivas al considerado culpable por parte del equipo directivo sin tener en cuenta que puede haber propiciado dicho conflicto y contar con decisiones menos drásticas que puedan generar malestar en los afectados.

Dentro de este apartado, se resaltan también las competencias recogidas en la Memoria de Graduado/a en Educación Social del año 2009 que son claves para tratar este fenómeno. En concreto, en este TFG se recogen las siguientes competencias generales:

- G7. Resolución de problemas y toma de decisiones. Desarrolla esta competencia porque se busca es que los individuos sean capaces de resolver los problemas a través de la mediación que resulte eficaz para tomar decisiones de forma racional y respetuosa.
- G11. Habilidades Interpersonales. Desarrolla esta competencia puesto que se les capacita a los individuos a relacionarse de forma respetuosa y positiva con sus iguales mediante una escucha activa, empática y a ser asertivos desarrollado mediante la mediación.
- G10. Reconocimiento y respeto a la diversidad y multiculturalidad. Desarrolla esta competencia porque adquirirán la capacidad de aceptación a la diversidad desarrollando así una convivencia positiva sin distinción alguna.

- G14. Adaptación a situaciones nuevas. Desarrolla esta competencia porque podrán saber cómo enfrentarse a situaciones inesperadas transformando su actitud o conducta con el objetivo de integrarse de la mejor forma posible.

En cuanto a las competencias específicas más claves que se recogen en este TFG, son las referidas a:

- E11. Mediar en situaciones de riesgo y conflicto. Desarrolla esta competencia porque es fundamental para entender cómo aplicar técnicas de mediación escolar y cómo estas pueden influir en la dinámica escolar.
- E23. Conocer los factores biológicos y ambientales que afectan a los procesos socioeducativos. Desarrolla esta competencia porque influyen en el comportamiento y aprendizaje de los menores, permitiendo diseñar intervenciones más efectivas.

A Continuación, se desarrolla el marco teórico que respalda este trabajo.

## **4. MARCO TEÓRICO**

### **4.1. Aproximación al concepto de mediación y sus tipos**

La mediación se puede plantear desde diferentes definiciones que nos proporcionan distintos autores como los que a continuación describimos. Desde la perspectiva de la resolución de conflictos la mediación escolar es “un método que involucra a un tercero imparcial, cuyo papel es colaborar con las partes en conflicto para la búsqueda de soluciones de manera conjunta” (Pérez Crespo, 2002). Por su parte, Calderón (2011) define la mediación como “un método de resolución de problemas en el que las partes enfrentadas de forma voluntaria recurren a una tercera persona imparcial para lograr un acuerdo satisfactorio”.

Por otro lado, nos encontramos con una reflexión de Torrego (2000) que sugiere que convertir el conflicto en una oportunidad de crecimiento para las partes implica el uso de ciertas habilidades y procedimientos, entre los cuales se encuentra la mediación. Esto coincide con la de Pulido et al. (2010), los cuales mencionan que se trata de una intervención que pretende alcanzar un acuerdo mutuo entre las personas enfrentadas y que siempre cuenta con la participación voluntaria de las partes, siendo siempre necesaria la intervención de una tercera persona neutral y es un procedimiento alternativo a la dinámica tradicional de confrontación (ganadores/perdedores), ya que su finalidad primordial es convertir el conflicto en una situación más positiva para todos los implicados.

Destacando a Pérez Crespo (2002) como Calderón (2011) argumentaron la importancia de la figura del mediador como un tercer facilitador y neutral que ayuda a las partes para que puedan abordar y resolver sus conflictos, así como mencionan la búsqueda de acuerdos que beneficien a ambas partes con el objetivo de resolver el conflicto de manera que se entiendan sus intereses y sientan que han sido considerados. En cuanto a Torrego (2000) hace 25 años argumentaba que el conflicto sea una oportunidad de aprendizaje y crecimiento mediante las habilidades adecuadas convirtiendo el conflicto en un proceso enriquecedor.

Cada una de las definiciones destacan la mediación como un método colaborativo entre las partes que trabajan juntas junto con el mediador para buscar una solución que resulte positiva y aceptable para ambas partes.

Sánchez García-Arista, (2014) en sus estudios de mediación sostuvo que hay centros educativos que pueden estar convirtiéndose en tierra quemada en la que luego va a ser mucho más complicado intentar implantar algo nuevo o modificar lo ya existente. Este hecho evidencia que la escuela tiene una realidad que cada vez está más distorsionada e intentar cambiar una situación arraigada es demasiado difícil.

Otra variable asociada a este tema es la convivencia escolar que se considera uno de los puntos clave en la educación en los últimos años (Unesco, 2019). Es primordial implementar programas, modelos y acciones orientados a la prevención, actuando proactivamente en lugar de esperar a que los problemas en las aulas se manifiesten, para ello, Hamodi y Jiménez (2018) proponen tres enfoques: Primero, se trata del modelo constructivo de convivencia centrado en una educación formativa mediante proyectos concretos y específicos o tareas relacionadas con la temática abordada. En segundo lugar, el modelo socioafectivo que busca principalmente trabajar las emociones y sentimientos para promover la empatía entre los estudiantes. El tercer y último modelo se centra en el trabajo comunitario que involucra a todos los integrantes de la comunidad educativa en acciones conjuntas.

De este modo, la prevención efectiva del acoso escolar se logra mediante la realización de proyectos en el aula y en la comunidad que involucren aspectos de cada uno de los modelos existentes, promoviendo el trabajo cooperativo, la adopción de roles de liderazgo, la educación inclusiva y la resolución de conflictos (Hamodi y Jiménez, 2018). Otra forma de prevenir el acoso escolar significaría desarrollar acciones que permitan que los estudiantes mejoren su autoestima escolar, pues se manifiesta que esta y el acoso están directamente relacionados y suponen un gran problema de salud pública. Así, se requiere de atención e intervención previa, coordinación con la comunidad educativa, las autoridades de la institución y el Gobierno (Tobalino et al., 2017).

Pese a estas formas de solución para la gestión del conflicto se deduce que han tenido poco éxito en el pasado tras los datos aportado previamente. Es fundamental afrontar

la violencia escolar como un proceso multifactorial y no de forma individual (Domínguez et al., 2017).

Por otra parte, la adolescencia es una etapa evolutiva de cambios físicos, emocionales y sociales representando un período crítico en los jóvenes y puede derivar en el desarrollo de percepciones erróneas (Palacios, 2019). Estudios anteriores evidencian que el comportamiento adolescente está condicionado por las emociones provocando preocupación de problemas conductuales, cognitivos y emocionales (Chung et al., 2019). En este sentido, se afirma que la agresividad en los adolescentes se puede expresar hacia los demás como consecuencia de su baja autoestima (Muarifah et al., 2022). Estos aspectos normalmente conllevan que los adolescentes sean percibidos como personas que experimentan estados emocionales intensos (Palacios, 2019).

Uno de los factores que repercute en el desarrollo de una conducta violenta en el alumnado es la escuela por la falta de supervisión, carencia de estrategias de motivación, castigos humillantes, etc. (Viscardi, 2011 cita a O' Moore, 2006). Esto permite analizar la importancia de la mediación como método pacífico en los conflictos escolares siendo considerada como una oportunidad de aprendizaje (Ramón-Pineda y Gómez-Calero, 2024) para los adolescentes que presentan comportamientos disruptivos.

La mediación es un proceso de negociación en el que interviene un tercero imparcial, capacitado en técnicas efectivas de negociación, que facilita la comunicación entre las partes en conflicto (López y Giraud, 2020). Es un proceso que incluye a una tercera persona que sería el “mediador” o “mediadora” que tiene la función de buscar las mejores soluciones. Para Moore (1995) la mediación es la intervención en una disputa, de un tercero aceptable, neutral e imparcial que ayuda a las partes en conflicto a alcanzar voluntariamente su propia solución mutuamente aceptable.

#### **4.1.1. Tipos de violencia**

Es importante en este punto resaltar los diferentes tipos de violencia más comunes que se darían en el entorno escolar reflejados en los testimonios de distintos autores:



Violencia física: consiste en el daño con o sin intención que ejerce un individuo hacia otro, generando un daño o dolor (abuso sexual, azotes, jalones, etc.) (Ortega – Montenegro, 2016).

Violencia verbal: hace uso de la palabra como medio para causar un daño a la víctima. Se puede realizar de forma directa (comentarios, motes), entre otras formas, o indirecta (difusión de rumores) (Armero et al., 2011). Esta forma de violencia es la más frecuente y con efectos más fácilmente observables (Álvarez-García et al., 2010) por lo que sirve como medida para poner a prueba y ejercer control.

Violencia social: dentro de la misma se puede dar el acoso relacional (relational victimization) que busca aislar a la víctima mediante la intimidación o manipulación intencionada o el acoso social (social victimization) que puede ser a través de un tercero o con una intimidación cara a cara (Calderero et al., 2011).

Bullying (acoso escolar): es una conducta de persecución física y/o psicológica que realiza un estudiante contra otro siendo una acción negativa, continua e intencionada que crea una relación de dominio-sumisión (UNICEF, 2019).

Ciberacoso: es una extensión del acoso con la única distinción de que se hace uso de un medio virtual que facilita nuevas ocasiones, recursos y materiales para acosar (Olweus, 2012). El ciberacoso es una forma de acoso a través de internet en el que tiempo de recepción a una audiencia mayor es rápida, además se mantiene el anonimato de la persona agresora generando una falsa sensación de impunidad y las repercusiones en las víctimas son más difíciles de evaluar (UNICEF, 2019).

Violencia sexual: implica toda conducta sexual sin consentimiento que ocurre cuando un menor es utilizado para la gratificación o estimulación sexual de su agresor u observador (UNICEF, 2016).

Violencia psicológica: es entendida como cualquier acción dirigida a controlar, aislar socialmente a alguien, provocar que otros se pongan en su contra y destruir su confianza en sí misma, entre otros aspectos (Rey-Anaconda, 2010).

Violencia de Género: se entiende como un problema social consecuencia de actos de menosprecio y odio en mayor grado contra las mujeres (Ramírez Velásquez et al., 2020).

Violencia familiar: en este contexto los niños y adolescentes se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad, lo que facilita la existencia de espacios propicios para el abuso y maltrato infantil. Es propiciado por: toda forma de daño físico y/o emocional, abuso sexual, negligencia, explotación comercial o de otra índole, que resulta en el daño real o potencial a la salud, supervivencia o desarrollo de la dignidad, en el contexto de relaciones de responsabilidad, confianza o poder (OMS, 2024). Los resultados de la violencia familiar se traducen en conducta antisocial en los adolescentes, se establece en “infracción a las reglas sociales y/o sea una acción contra los demás” (Vera Sánchez y Alay Giler., 2021 citan a Garaigordobil, 2017).

Violencia racial: se define como el uso de expresiones que fomentan o incitan al odio como la humillación, el acoso, la difamación, la estigmatización o las amenaza hacia personas o grupos, basado en características como la raza, religión, nacionalidad, edad, discapacidad, sexo, género u orientación sexual (ECRI, 2016). También se entiende como toda expresión que difunden, incitan, promueven o justifican el odio racial, la xenofobia, el antisemitismo y otras forma de intolerancia, así como la intolerancia expresada mediante un etnocentrismo, discriminación y hostilidad contra minorías e inmigrantes (Consejo de Europa, 2022).

Al abordar estos tipos de violencia en un TFG de mediación escolar, es importante investigar las formas en que se manifiestan, las estrategias de mediación y resolución de conflictos que se pueden implementar para prevenir estas situaciones en el entorno escolar.

#### **4.1.2. Tipos de mediación**

En este punto cabe destacar los diferentes tipos de mediación más comunes que se dan en la sociedad mencionados por diferentes autores.

Mediación civil: este ámbito en especial, en procedimientos familiares es muy útil para resolver conflictos, facilitando la comunicación entre las partes, ayudando a alcanzar acuerdos y prevenir futuros problemas (Barrón López, 2020). Es un medio

de resolución extrajudicial de las controversias civiles y mercantiles, en una posición complementaria o alternativa de la vía judicial, configurándola como el método óptimo para resolver y gestionar los conflictos en determinados supuestos (Barrón López, 2020).

Mediación escolar: se entiende como una intervención educativa intencional que añade valor a la labor de la escuela siendo fundamental adaptar el proceso formal a la madurez psicológica y moral de los alumnos y con el objetivo principal de lograr cambios que mejoren las relaciones futuras entre los convivientes (Ortuño Muñoz e Iglesias Ortuño, 2015). Otros indican que es una estrategia de resolución pacífica dentro de la escuela, donde partes en conflicto con la ayuda de una tercera persona neutral, se reúnen voluntariamente para dialogar y llegar a un acuerdo de forma positiva y colaborativa (UNICEF, 2023).

Mediación familiar: es el proceso de construcción y reconstrucción del vínculo familiar sobre los ejes de la autonomía y de la responsabilidad de las partes implicadas en un conflicto, en cuyo proceso interviene un tercero imparcial, independiente, cualificado y sin ningún poder de decisión, que es el mediador familiar (Cobas Cobiella, 2014). La mediación familiar es un proceso en el que un mediador asiste a las partes de forma imparcial para que ellos decidan su propia solución de manera pacífica, este mediador no sugiere ni propone ya que solo facilita la comunicación, el respeto y el diálogo entre los mediados (Paredes Baltazar, 2022).

Mediación penal Juvenil: relacionado con la justicia restaurativa es una solución extrajudicial alternativa al proceso penal con un importante potencial educativo. En el ámbito penal, víctima y autor, con ayuda de un tercero, buscan resolver el conflicto, devolviendo el protagonismo a las partes para decidir cómo repararse y ser reparados (Álvarez Ramos, 2008).

Mediación comunitaria: es el procedimiento voluntario mediante el cual un tercero ofrece un espacio de diálogo, en el que utilizando técnicas y habilidades en la resolución de conflictos benefician a la comunidad con la finalidad de alcanzar la justicia social (Sauceda Villeda y Gorjón Gómez, 2020).

#### **4.2. Evolución histórica de la mediación escolar y Marco Jurídico**

La mediación presenta sus orígenes en las “culturas modernas”, surge de la justicia restaurativa o reparadora comenzando a tomar forma principalmente en Estados Unidos y Canadá en la década de 1970 poniendo su atención desde sus inicios en la delincuencia juvenil (Pulido et al., 2013). No obstante, sus raíces abarcan hasta diversas comunidades indígenas que todavía practican este tipo de resolución de conflictos (Pulido et al., 2013). Esta filosofía se basa en dar permisividad a la comunidad para que haga frente y resuelva los conflictos por sí misma.

Dicha idea se integró posteriormente en los sistemas judiciales de varios países y a través de estas intervenciones que se inspiran en las prácticas de las comunidades indígenas se incita a las partes involucradas, infractor y víctima, la oportunidad de encontrar una solución al problema evitando en su caso el proceso judicial normativo (Pulido et al., 2013). El objetivo es que el infractor sea consciente del impacto de su comportamiento principalmente en las víctimas (McCluskey et al., 2008).

Las comunidades indígenas de Australia y Nueva Zelanda son el inicio de enfoques comunitarios en el que la mediación fue una herramienta para abordar problemas de convivencia (Pulido et al., 2013 citan a Zehr, 2002). Un ejemplo claro es el grupo maorí, de Nueva Zelanda que hacía uso de “encuentros” para reunir a los miembros de la comunidad y abordar los conflictos de manera colaborativa dedicando el tiempo necesario hasta alcanzar una resolución satisfactoria para ambas partes (Adams et al., 2003) que deben entender su conducta como inapropiada, la cual afecta a toda la comunidades siendo crucial incluir a todos los involucrados en el proceso de resolución (Pulido et al., 2013).

El eje central de la mediación maorí se basa en lograr la conciliación entre la víctima, el infractor y la propia comunidad, priorizando el restablecimiento del equilibrio por encima de la imposición de sanciones identificando las necesidades, daños y responsabilidades de forma conjunta (Pulido et al. 2013). La facilitación de este proceso se consigue invitando a participar a la familia del infractor y otros miembros comunitarios que se reúnen en un espacio para discutir el impacto del daño provocado (Pulido et al., 2013 citan a Zehr, 2002).

La enseñanza clave de estas tradiciones indígenas es la importancia de desplazar el foco de atención del individuo hacia la preservación de las relaciones entre los afectados. Mediante estas prácticas se incentiva la comunicación y se promueve una responsabilidad compartida entre todos los involucrados (Wearmouth. et al., 2007). Este contexto se torna aún más significativo al considerar que los propios grupos indígenas que resolvían sus disputas comunitariamente son los que han enfrentado mayores discriminaciones y han estado sobrerrepresentados en el sistema de justicia y en las sanciones educativas (Pulido et al., 2013 citan a Bickmore, 1997; Drewery, 2004; McCluskey et al., 2008).

Las iniciativas de justicia restaurativa en el que se implementó el proceso de encuentros entre víctimas e infractores fueron las primeras en realizarse en Canadá y Estados Unidos (Pulido et al., 2013). El primer proyecto se llevó a cabo en Ontario-Canadá, en 1974 con dos jóvenes que habían dañado aproximadamente 22 propiedades y fueron enviados a dialogar con las víctimas con el fin de alcanzar un acuerdo sobre el resarcimiento de los daños causados (Pulido et al., 2013).

Zehr (2004) recogió el testimonio de uno de los facilitadores del encuentro en el que los jóvenes recibieron una instrucción simple como *“Llamad a esa puerta y decid que sois los infractores. Nosotros estaremos aquí detrás de vosotros”*. Esa frase buscaba transmitir la idea de asumir la responsabilidad, con el apoyo presente aunque no intrusiva de los adultos. Esta intervención marcó el inicio de un movimiento que plantea que las personas pueden resolver sus conflictos sin hacer uso del sistema legal (Pulido et al., 2013).

En España, se deduce que empezó a implementarse este concepto de justicia restaurativa en el S.XXI, vistas las posibles ventajas que este sistema podría ofrecer, modestamente, y con logro menor del deseado (Ayllón García, 2019). El concepto de justicia restaurativa abarca distintas intervenciones como los círculos y conferencias restaurativas o la mediación, las cuales comparten un enfoque en la comunidad y buscan restaurar las relaciones afectadas (Pulido et al., 2013).

#### **4.2.1. Mediación escolar**

La mediación escolar presenta varias décadas de desarrollo tanto en el plano teórico como en el aplicado. Haciendo un recorrido hacia la década de los años 60 en instituciones educativas comenzó la resolución de conflictos (Pérez Crespo, 2002). En los años 70 y 80 surgió el inicio de los programas formales de mediación paritaria en múltiples escuelas de USA, Canadá, Inglaterra y Nueva Zelanda (Pérez Crespo, 2002 cita a Slyck y Stern, 1996).

En España, se puede decir que las primeras experiencias de mediación escolar se remontan a mediados de la década de los años 90 (Viana-Orta, 2018) cuando Cataluña, el País Vasco y Madrid lideraron la implementación de programas en este ámbito. Desde entonces, la mediación escolar fue ganando terreno en todo el país con un creciente número de centros educativos ofreciendo este servicio (Viana-Orta, 2018).

En el año 1996 la Organización Mundial de la Salud (OMS), al evidenciar la violencia como un problema de salud pública, mostró la necesidad de caracterizar los distintos tipos de violencia y los vínculos entre ellas (Organización Panamericana de la Salud, 2003). Se realizó la división de la violencia en tres categorías generales partiendo de quién comete el acto (violencia autoinfligida, violencia interpersonal y violencia colectiva) que se manifiesta por factores biológicos, sociales, culturales, económicos y políticos (Organización Panamericana de la Salud, 2003).

La Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil la cual establece un marco de protección y garantías para los derechos de los menores de edad, enmarcándose dentro del compromiso del Estado en poner el foco de atención en las necesidades y derechos de la infancia. Dicha ley introduce modificaciones en el Código Civil y adapta los procedimientos legales a las particularidades que requieren los casos en los que se ven involucrados los menores buscando facilitar su acceso a la justicia y garantizar su protección durante todo el proceso.

Esta ley fomenta principios que pueden ser aplicados en entornos educativos para resolver conflictos entre menores bajo conceptos de protección, participación y

promoción de los derechos de los menores que son centrales en la ley y pueden ser fundamentales para el desarrollo de programas de mediación escolar.

En la primera década del S.XXI, surge una normativa regulada de la convivencia escolar en el estado español en el que se aprueban leyes y se elaboran diversos planes de convivencia mientras que las diferentes comunidades autónomas en uso de competencias en materia de educación fueron aprobando su propia normativa (Viana-Orta, 2013).

En relación con esto, se destaca la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social aborda el marco jurídico que regula la situación de los extranjeros en el país, promoviéndose medidas para facilitar la integración de los extranjeros en la sociedad española, reconociendo su diversidad cultural y fomentando el respeto por sus identidades. La ley mencionada guarda relación con la mediación escolar al jugar un papel fundamental en la integración de estudiantes extranjeros en el sistema educativo ya que contribuye a valorar la diversidad cultural en el aula, promoviendo el respeto y la convivencia entre alumnos de diferentes orígenes.

La Ley 21/2003, de 4 de Julio, de Fomento de la Paz también menciona la mediación como medio resolutivo de conflictos en el ámbito comunitario, así como establece que en el contexto educativo y la educación por la paz deben fomentar la formación de personas que deseen realizar tareas de prevención de conflictos, construcción de la paz y de mediación y resolución. La primera CCAA en incluir la mediación escolar de forma expresa en su normativa tras la aprobación de esta ley fue Cataluña en 2003.

Igualmente, en Junio de 2011 el Ministerio de Educación del Gobierno de España publica las actuaciones para el impulso y mejora de la convivencia escolar en las comunidades autónomas. En este mismo año, Aragón aprueba su Decreto 73/2011, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la Carta de derechos y deberes de los miembros de la comunidad educativa y las bases de las normas de convivencia en los centros educativos no universitarios de la Comunidad de Aragón, regulando la mediación escolar como forma de gestión de los conflictos sean estos derivados o no de conductas contrarias a las normas de convivencia.

Es importante resaltar la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia Frente a la Violencia que establece un marco legal diverso con el fin de proteger a los menores de cualquier forma de violencia e incorpora diversas medidas y principios orientados a garantizar la protección y el bienestar de la infancia y adolescencia. Relacionado con la mediación dicha ley contempla mecanismos que pueden ser utilizados para resolver problemas con una promoción del respeto y escucha activa de sus derechos para proteger el interés superior del menor.

El porcentaje de (32,2%) de alumnos en el año 2017 afirman que en su clase hay un compañero que sufre acoso escolar en España, mientras que en el año 2018 el (37%) de alumnos afirman lo dicho, bajando considerablemente esta cifra a un (15,2%) y subiendo nuevamente en el año 2021 a un (24,4%) (EpData, 2022). En el año 2021/2022 uno de cada cuatro alumnos lo que correspondería a un porcentaje de (24'4%) percibió la existencia de acoso escolar en sus aulas. Una cifra que aumentó con respecto al 2020 (15'2%) pese a que sigue siendo una cifra por debajo del año 2019 situada en el (34'1%) (ANAR, 2022)

En cuanto al ciberacoso hay que decir que es un problema creciente en el mundo digital en el que vivimos, pues el (3,1%) de adolescentes reporta haber acosado a alguien mediante las redes. Porcentaje el cual es mayor en el caso de los chicos (3'6%) que en las chicas (2'5%) (ANIS,2025).

Entre las familias el (7'7%) admite que cree que su hijo ha sido acosado. Al presenciar una situación de acoso, el (30'91%) de los alumnos y alumnas indica habérselo comunicado a un profesor, el (20'17%) a un familiar y el (14'84%) a algún compañero. En cuanto a enfrentarse al acosador el (9'83%) señala haberlo hecho y el (7'18%) no supo qué hacer (Torrego, 2023). Por otro lado, el (55'1%) de los equipos directivos y el (51'8%) de los que forman las estructuras de orientación señalan que en sus centros educativos tienen programas de Mediación Escolar (Torrego, 2023).

Estos porcentajes se pueden relacionar en que la evolución de la mediación y las formas de llevarla a cabo son aspectos fundamentales que deben considerarse al actuar en los contextos educativos. En la antigüedad la mediación abogaba por un método que pretendía únicamente la resolución de conflictos (Pérez Crespo, 2002).



En cambio, en la actualidad se pretende sobre todo una prevención de los conflictos y no solo su resolución, la mejora de la interacción y comunicación entre personas desde un enfoque relacional en contraste con uno individualista (Pérez Crespo, 2002).

Realizando una comparación sobre la forma de llevar a cabo la mediación entre el ayer y el hoy se debe tener en cuenta los cambios y transformaciones que se han producido en el aula de forma paulatina. Remontándonos al pasado cabe decir que en el aula hacia uso de un método directivo e impositivo, se buscaba informar, preocupando únicamente el resultado final del proceso (Granados Maguiño et al., 2020) mientras que hoy en día la incorporación de las tecnologías y redes sociales facilitan o restringen el acceso a recursos (información, conocimiento, influencia, etc) (Merino González, 2008). El análisis de redes sociales permite proporcionar su influencia en entornos y situaciones de acoso (Merino González, 2008).

También hay que mencionar que las metodologías de la enseñanza tradicionales que se centraban en el educador sobre el educando en el que el educador transmitía conocimientos y el educando era un receptor directo sin posibilidad de innovar o cuestionar el conocimiento, sin guardar relación alguna con el hoy en el que la implementación de las tecnologías como exigencia de la sociedad moderna repercute de forma significativa en los procesos educativos (Granados Maguiño et al., 2020).

#### **4.3. Situación actual de la mediación escolar**

La mediación escolar en la actualidad ha experimentado un cambio significativo puesto que ha sido necesario desarrollar una posterior evolución de los programas de mediación desde lo que se debe trabajar la prevención y equilibrio (De la Hoz Pérez, 2019).

La convivencia escolar ha adquirido un papel fundamental en los centros de educación primaria y secundaria en España, desarrollándose como un aspecto crucial dentro de sus proyectos educativos, se centra en enseñar habilidades, contenidos y competencias y la promoción de una formación integral con un fuerte componente de desarrollo psicosocial y emocional para los estudiantes en la etapa de la Educación Obligatoria (De la Hoz Pérez, 2019).

Remontándonos años atrás, existen diversos programas diseñados para implantar intervenciones que mejoren la convivencia en las aulas haciendo uso de metodologías variadas (De la Hoz Pérez, 2019). Como los programas de mediación y resolución pacífica de conflictos en el ámbito educativo (Torrego, 2017) o los sistemas de apoyo entre compañeros (Avilés Martínez y Petta Daud, 2018).

La propuesta de diseño que mayor relevancia ha cobrado es la mediación escolar, la cual es complicada de definir puesto que existen distintos enfoques y términos como el de mediación educativa, mediación entre iguales, mediación contextualizada y mediación para la mejora de la convivencia que añaden matices que impiden una definición clara y universal (De la Hoz Pérez, 2019).

La sociedad actual enfrenta un aumento de número de noticias relacionadas con la violencia en las escuelas al igual que una percepción distorsionada de la figura del docente y del cambio de valores de los estudiantes (Martí Aras, 2018). Organizaciones como la UNESCO, UNICEF y el Ministerio de Educación y Ciencia han señalado la necesidad de transformar la manera en la que abordamos la resolución de conflictos en el entorno escolar, combinando los códigos disciplinarios con una educación cívica que promueva en el alumnado competencias que le permita convertirse en ciudadanos pacíficos y responsables (Martí Aras, 2018).

Para lograr esto se debe tener en cuenta un enfoque en el que las aulas prioricen la búsqueda de un beneficio compartido en lugar del interés individual siendo esencial contar con estrategias de inteligencia emocional beneficiando al alumno y a toda la comunidad educativa (Martí Aras, 2018).

#### **4.3.1. Programas de mediación escolar en diferentes países**

A continuación se realiza una exposición de los distintos programas de mediación escolar en diferentes países:

En España, desde la introducción de la mediación escolar en la década de 1990, en el País Vasco, Cataluña y Madrid ha crecido y se ha expandido a nivel nacional (Viana-Orta, 2013). En la primera década de los 2000, surgieron diversas iniciativas para promover la convivencia escolar mediante la ley 27/2005 que fomenta la educación y cultura de paz, así como subraya la importancia de formar técnicas de resolución

de conflictos y establece el “Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad Escolar”, que resalta la mediación escolar como una herramienta preventiva eficaz de la violencia en el ámbito educativo (Viana-Orta, 2013).

El Plan Director tiene como objetivo dotar a los jóvenes de conocimientos y herramientas que les permitan prevenir o detectar situaciones de riesgo que puedan comprometer su seguridad. Además, busca promover la sensibilización del alumnado respecto al respeto a los derechos fundamentales, la igualdad y la dignidad humana mediante el acercamiento y confianza de los Cuerpos Policiales, así como capacitarles en la detección temprana de actitudes delictivas o situaciones que podrían convertirlos en víctimas (Ministerio del Interior, 2023).

Otro modelo que busca resolver los conflictos de forma pacífica en España es el programa “Alumnado Ayudante” que maximiza el potencial del alumnado al utilizar la mediación entre compañeros como una herramienta eficaz. Los objetivos de un Programa de Alumnado Ayudante son promover la colaboración, el conocimiento y encontrar soluciones a problemas interpersonales en el entorno escolar; reducir los casos de acoso entre estudiantes y la conflictividad y en consecuencia minimizar la necesidad de aplicar sanciones que tienden a dividir a los involucrados en una dinámica de ganar y perder, entre otros (Martí Aras, 2018).

Colombia instituyó en enero de 2001 el Programa para la gestión del conflicto escolar Hermes, promovido por la Cámara de Comercio de Bogotá (Marciales Mogollón y Vega Romero, 2019). Este programa se ha implementado en 225 colegios en Bogotá dirigido a estudiantes de 12 a 17 años con el objetivo de prevenir casos graves de violencia en las aulas, proporcionando herramientas pedagógicas para fomentar un ambiente escolar más pacífico (Marciales Mogollón y Vega Romero, 2019).

En Argentina, la Fundación Alternativa Social y Educativa ha liderado el Programa de prevención de violencia que implementa un modelo de resolución de conflictos basado en la mediación entre pares en contextos educativos, tanto formales como no formales con el principal objetivo de reducir y prevenir la violencia como método para resolver diferencias entre individuos (CEPAL, 2009). Este programa de mediación se ha puesto en marcha por la necesidad de frenar los casos de violencia y acoso que afectan a su rendimiento académico (CEPAL, 2009).

En México, la Formación Profesional de los mediadores se regula de forma que cada dos años, es necesario renovar su certificación garantizando un constante reciclaje y capacitación adecuada de los mediadores (Martí Aras, 2018). En el ámbito educativo, se centra en la resolución de conflictos de manera pacífica, fundamentada en tres acciones principales: los alumnos que reciben herramientas para la gestión emocional y mediación entre pares; las familias; y los profesores (Martí Aras, 2018).

La promulgación de la reforma Educativa en 2017 con un nuevo Modelo Educativo para la Educación Obligatoria en México persigue dos propósitos: formar personas con la capacidad de aprender a aprender a lo largo de la vida y reducir las brechas fruto de las desigualdades sociales a través de la educación basándose en el constructivismo social de Bruner, Piaget, Vygotsky y Feuerstein mediante el desarrollo de habilidades metacognitivas (Lara Romero et al., 2017).

**Tabla 1**

*Programas de mediación escolar desarrollados en diferentes países.*

<b>País/Programa</b>	<b>Aporte a la educación</b>	<b>Mediación en el aula</b>	<b>Participación de la comunidad educativa</b>
Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad Escolar  (España)	Promueve la cultura de paz, la convivencia y la seguridad en los centros educativos	Se aborda desde un enfoque preventivo con colaboración de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.	Coordinación efectiva entre centros escolares y cuerpos policiales.
Alumnos Ayudantes  (España)	Desarrolla habilidades socioemocionales y fortalece los vínculos entre alumnos.	Estudiantes capacitados para actuar como mediadores ante conflictos escolares.	Los docentes y alumnos colaboran en la formación y en la selección de los mediadores.
Programa Hermes  (Colombia)	Introduce una cultura de mediación para prevenir la violencia en las aulas.	Formación directa de estudiantes en resolución pacífica de conflictos.	Involucra a toda la comunidad educativa (alumnos, docentes y familias) en un proceso de 18 meses que establece una red de intercambio de conocimientos y de las distintas experiencias.
Programa de prevención de violencia (Argentina)	Integra la mediación en las políticas públicas educativas y en contextos sociales.	14 estudiantes de los centros son formados como mediadores que intervienen en los conflictos escolares.	Participación de familias, docentes y estudiantes a través de talleres y diferentes actividades de sensibilización.
Nuevo Modelo Educativo para la Educación Obligatoria  (México)	Fomenta el aprendizaje continuo, así como la resolución pacífica de conflictos.  Está basado en un enfoque constructivo social.	Formación de alumnos como mediadores entre pares y la capacitación en gestión emocional.  Promoción de un ambiente y convivencia escolar respetuosos.	El alumnado recibe herramientas claves para gestionar conflictos.  Los docentes y familias participan activamente en el proceso formativo y de mediación.

*Nota.* Elaboración Propia basada en Viana-Orta, 2013; Ministerio del Interior, 2023; Martí Aras, 2018; Marciales Mogollón y Vega Romero, 2019; CEPAL, 2009 y Lara Romero *et al.* (2017).

#### **4.4. Influencia de la familia en la violencia escolar**

La familia, junto con la escuela y la iglesia, son las tres instituciones fundamentales en el proceso de socialización de los individuos, siendo la familia la más esencial (Cubero et al., 2002).

La familia actúa como el núcleo relacional y desempeña un papel fundamental en la socialización de una persona y desde su nacimiento, el individuo debe experimentar la satisfacción de sus necesidades más básicas (Perea Aceves et al., 2010). La familia es un elemento que influye profundamente en el desarrollo humano y puede ser un factor que contribuye al surgimiento de conductas agresivas en los hijos, las cuales pueden perseverar hasta la adultez, afectando su capacidad de interactuar e integrarse socialmente (Perea Aceves et al., 2010).

Es importante resaltar en este caso, las estrategias educativas que cumplen una función mediadora posibilitando la reflexión y socialización en fortalecimiento de la relación entre la familia y la escuela (Franco-Marín et al., 2022).

Es fundamental resaltar la relevancia de los padres en el proceso de desarrollo de sus hijos y su influencia en la aparición de conductas antisociales (Pérez Fuentes et al., 2008). En este sentido, se reconoce que en los estudios sobre la violencia escolar, los padres son considerados uno de los agentes más significativos, al igual que los docentes y los propios estudiantes (Pérez Fuentes et al., 2008).

##### **4.4.1. Factores y/o elementos familiares que producen conflictos escolares**

Entre los distintos factores que tienen su influencia en el desarrollo de conductas agresivas en los menores algunos más significativos, se pueden mencionar a diferentes autores:

- Factores ambientales: la principal influencia es la familia ya que es el contexto donde se originan las conductas del individuo (Cubero et al., 2002). Muchos estudios se centran en analizar las dinámicas de las relaciones familiares y cómo éstas influyen en las conductas agresivas de los niños (Cubero et al., 2002). En este caso, se puede mencionar a los niños o adolescentes que viven situaciones

violentas en sus hogares los cuales quedan marcados con secuelas a largo plazo (Vera Sánchez et al., 2021).

- Factores biológicos: la inclinación hacia comportamientos desadaptativos puede estar relacionada con aspectos genéticos (Gómez Acosta, 2014). En este caso, se pueden hablar de los menores infractores.
- Factores de personalidad: es importante identificar las características de la personalidad que pueden guardar relación con comportamientos agresivos en los niños como puede ser la indiferencia hacia los demás, la tendencia a ridiculizar a otros y el placer de burlarse, así como una falta de sensibilidad y de compasión ante los problemas ajenos (Cubero et al., 2002).
- Factores cognitivos y sociales: los niños que muestran conductas agresivas suelen carecer de un catálogo de respuestas no agresivas ante situaciones adversas siendo la agresividad una forma de interactuar con el entorno, derivada de una inadecuada codificación de la información que dificulta el desarrollo de alternativas de respuesta (Cubero et al., 2002).

Dópico (2011) y Vizcarra-Morales et al. (2018) señalan otros factores del conflicto en la Educación Secundaria Obligatoria. Destacan que es inevitable por la edad (12-18 años), una etapa en la que suelen rechazar las normas de convivencia. Además, señalan que la mayoría de los conflictos son generados por alumnos reincidentes. Sumándole a esto los conflictos entre iguales con agresiones físicas, ciberacoso, robos, entre otros (Rojo-Guillamón et al., 2016). Esto evidencia que los conflictos observados en un momento preciso es posible que sean fruto de un conflicto escolar previo no resuelto. Por tanto, se trata de una red de causas múltiples e interrelacionadas (Ramón-Pineda et al., 2019).

Un último factor a mencionar es que la violencia intrafamiliar impacta negativamente en los jóvenes, quienes muestran afectaciones físicas y psicológicas como desmotivación y baja autoestima (Criollo-Vargas, 2020). Las causas del abuso suelen estar relacionadas con padres con adicciones, madres estresadas por la carencia de recursos económicos o en algunos casos, por hermanos mayores (Criollo-Vargas, 2020).

Existen otros factores de riesgo familiares que implican el desarrollo de una conducta agresiva en los estudiantes como la falta de atención y cariño, exceso de libertad, padres

autoritarios, sobreprotectores, falta de comunicación o conductas violentas en el seno del hogar (Carhuas Flores et al., 2023). Por ello, es necesario que los padres se involucren de forma activa en el aprendizaje de sus hijos y reflexionen sobre el estilo de crianza que aplican puesto que el modo en que educan a sus hijos influye directamente en el desarrollo de sus características que se manifiestan tanto en el rendimiento escolar como en la forma en que se relacionan con su entorno social (Martínez Chairez et al., 2020).

Por lo tanto, la mediación en la resolución de conflictos en las aulas es primordial para promover un entorno escolar saludable y ofrecer herramientas efectivas a los estudiantes y docentes para abordar conflictos (Altamirano Redrovan y Romero Romero, 2024).



## **5. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

### **5.1. Introducción**

La propuesta a desarrollar se llevará a cabo durante un mes y medio realizando las actividades por semanas las cuales se implementarán en centros de educación secundaria y escuelas con población estudiantil diversa. La propuesta se relaciona con toda la información aportada en el punto 4 “marco teórico” que permite aplicar los aprendizajes adquiridos utilizando la mediación como medida preventiva y de intervención fundamental abordando su impacto en la resolución de conflictos, la mejora de las relaciones interpersonales y a su vez el desarrollo de las habilidades socioemocionales.

### **5.2. Objetivos**

- Sensibilizar al alumnado de la Educación Secundaria Obligatoria sobre la importancia de la mediación como herramienta para resolver conflictos. Busca crear conciencia sobre los beneficios que aporta la mediación entendiéndolo como alternativa efectiva a la confrontación.
- Desarrollar habilidades de empatía y comunicación en alumnado de la ESO, mediadores y en los involucrados en conflictos. Se pretende que los estudiantes aprendan a expresar sus emociones de manera asertiva y comprender a los demás.
- Fomentar la convivencia pacífica y la resolución constructiva de conflictos en el centro educativo. Busca integrar la mediación en la vida diaria del colegio para promover un ambiente escolar más armónico, seguro y de apoyo.
- Evaluar el impacto de la mediación escolar en la reducción de conflictos y en la mejora del clima escolar. Pretende medir la efectividad de la mediación como estrategia, analizando los cambios en el número de conflictos y la percepción del clima escolar, permitiendo realizar ajustes y mejoras.

### **5.3. Contenidos**

Los contenidos que se van a aplicar en esta propuesta de intervención proporcionarán una base sólida para la intervención en mediación escolar y pueden ayudar a fomentar un ambiente más colaborativo y respetuoso en el ámbito educativo.

Los contenidos a trabajar son los siguientes:

- Definición y principios de la mediación en el contexto escolar.
- Identificación y fortalecimiento de habilidades sociales.
- Técnicas para mejorar la comunicación efectiva.
- Estrategias para gestionar las dificultades interpersonales.
- Herramientas para identificar, abordar y resolver conflictos de forma constructiva.
- Comprensión de los diferentes roles en la mediación.
- Dinámicas para practicar situaciones de mediación.
- Diseño de protocolos nítidos para la mediación escolar.
- Importancia de la mediación y otros métodos de resolución de conflictos.
- Espacios de prevención de conductas antisociales.

En conjunto, estos contenidos son primordiales en el desarrollo de la propuesta puesto que es necesario que los estudiantes aprendan métodos que les ayuden a comprender sus propias conductas y las de los demás, reducir el nivel de violencia en las aulas y promover un ambiente educativo más armonioso. Así mismo, se busca empoderar a los estudiantes con el fin de convertirlos en agentes de cambio dentro de su comunidad escolar, mejorando sus relaciones interpersonales.

#### **5.4. Metodologías**

En la propuesta de intervención se identifican varias metodologías que se van aplicar, las cuales permiten un enfoque integral hacia la mediación escolar facilitando un aprendizaje significativo, así como la adquisición de competencias precisas para resolver conflictos en el entorno educativo con el fin de crear un entorno de aprendizaje integral e involucrar a los estudiantes de manera activa y participativa valorando el impacto de la mediación en la comunidad escolar. Las metodologías son:

- Aprendizaje Basado en Proyectos donde los estudiantes tienen la posibilidad de trabajar en proyectos concretos que presentan un resultado tangible y aplicable en su entorno escolar.
- Metodología Activa puesto que las actividades como el taller de sensibilización o el de empatía y comunicación fomentan la participación activa de los estudiantes, promoviendo un aprendizaje más significativo y dinámico.
- Aprendizaje Experiencial en el que las simulaciones y el juego de roles permiten a los estudiantes aprender mediante la experiencia directa, reflexionando sobre sus propias acciones y decisiones en un entorno controlado que replica situaciones reales.
- El trabajo colaborativo con la creación de grupos para actividades como el protocolo de mediación fomenta el trabajo en equipo, promoviendo la colaboración y el intercambio de ideas entre los estudiantes.

Con ello se busca fomentar el desarrollo de habilidades sociales, emocionales y de resolución de conflictos facilitando la promoción de un clima escolar positivo y la reflexión crítica de los estudiantes promoviendo el pensamiento crítico sobre sus experiencias y fomentando el trabajo en equipo, así como fortalecer las competencias socioemocionales asegurando que el proceso sea efectivo y relevante.

## 5.5. Recursos

### RECURSOS HUMANOS

- Profesionales de la mediación
- Profesores o consejeros escolares
- Educadores sociales
- Psicólogos educativos

### RECURSOS ESPACIALES

- Aulas y salones de taller.
- Espacio privado para mediaciones.

### RECURSOS MATERIALES

- Folletos informativos
- Encuestas
- Manual de mediación
- Guiones para juego de roles
- Hojas, bolígrafos y marcadores
- Pizarras
- Portátiles, tablets
- Videos de ejemplos de mediación

## 5.6. Temporalización

ACTIVIDADES	DURACIÓN	JUSTIFICACIÓN
<b>ACTIVIDAD 1</b>	Durará 2h para realizar una exposición y para la participación de los estudiantes.	Este tiempo es adecuado para presentar el concepto de mediación y su relevancia. La primera parte será una exposición teórica de los fundamentos y la segunda parte consistirá en una dinámica grupal
<b>ACTIVIDAD 2</b>	Durará 2 horas puesto que se requiere un tiempo para la preparación y una posterior representación.	La actividad consistirá en realizar un juego de roles que los estudiantes representarán con distintas situaciones conflictivas asignadas y realizar una discusión final.

<b>ACTIVIDAD 3</b>	Durará 2 horas debido a que es necesario realizar ejercicios prácticos y reflexionar.	Para la práctica será necesaria la escucha activa y la comunicación para la realización de ejercicios prácticos y puesta en común sobre lo aprendido.
<b>ACTIVIDAD 4</b>	Durará 2 h 30 min ya que es más extensa porque se requiere roles de manera exhaustiva y abordar el proceso de mediación.	Se presentará lo que se pretende realizar y se harán simulaciones que requieren preparación y tiempo para que los estudiantes practiquen y reciban retroalimentación sobre su desempeño.
<b>ACTIVIDAD 5</b>	Durará 2 h 30 min ya que el diseño de un protocolo entre grupos implica discusión y reflexión.	Entre grupos diseñarán un protocolo de mediación con lo que ellos consideren preciso aplicar y deberán colaborar y discutir sobre los aspectos necesarios asegurando un protocolo coherente y útil.
<b>ACTIVIDAD 6</b>	Durará 2h 30 min puesto que realizar dinámicas grupales, estudios de caso y poner en práctica ejercicios implica un tiempo extenso.	Esta actividad se presentará como un taller para el desarrollo de habilidades de resolución de conflictos de manera efectiva en la que los participantes deberán involucrarse y practicar la comunicación asertiva.
<b>ACTIVIDAD 7</b>	Durará 2 h ya que es una dinámica más rápida en la que solo se necesita 1 h para la aplicación y 1 h para el análisis posterior.	Se propondrá a los participantes que realicen la aplicación de encuestas que contarán con un desarrollo propio y su posterior análisis y discusión.

<b>ACTIVIDAD 8</b>	Durará 1h 30 min ya que es precisa una reflexión de los aspectos principales, evaluación y futuras aplicaciones.	Para finalizar se realizará una reflexión sobre el impacto de la mediación, los aprendizajes que se han adquirido y permitir a los participantes compartir sus experiencias para un cierre significativo del programa.
--------------------	--	--

### 5.7. Evaluación

Las dinámicas se evaluarán mediante la observación continua durante las actividades, encuestas y escalas de Likert y cuestionarios de pre y post-intervención sobre el clima escolar. La cual será redactada de forma clara, en el punto 9 que pertenece a los “anexos”.

Para la propuesta de intervención se presenta la evaluación de esta en forma de rúbrica con el objetivo de conocer la efectividad del programa y realizar los ajustes necesarios y mejoras futuras para obtener resultados más significativos a largo plazo.

<b>CRITERIO</b>	<b>EXCELENTE (4 PUNTOS)</b>	<b>BUENO (3 PUNTOS)</b>	<b>SATISFACTORIO (2 PUNTOS)</b>	<b>INSUFICIENTE (1 PUNTO)</b>
<b>Justificación</b>	Justifica de forma clara y profunda la necesidad de la intervención, apoyándose en datos e información relevante	Justifica la intervención, aunque con menor profundidad y algunos datos limitados	Presenta una justificación básica, con escasa referencia a la literatura.	No proporciona justificación o carece de relevancia.

<b>Objetivos</b>	Define objetivos claros, medibles y alcanzables, alineados con la problemática identificada.	Define objetivos claros, aunque pueden no ser completamente medibles o alcanzables.	Presenta objetivos vagos o poco claros.	No define objetivos o son irrelevantes para la intervención
<b>Diseño</b>	El diseño es innovador, bien estructurado y adaptado a la población objetivo. Incluye actividades específicas.	El diseño es adecuado y estructurado, pero puede carecer de innovación o especificidad en ciertas actividades.	El diseño es básico y carece de adaptación a la población específica.	No presenta un diseño claro o resulta inapropiado para la intervención
<b>Metodología</b>	La metodología es coherente, variada y adecuada para alcanzar los objetivos propuestos.	La metodología es adecuada, pero puede ser menos variada o no estar completamente alineada con los objetivos.	La metodología es meramente básica y poco efectiva para los objetivos propuestos.	No presenta una metodología clara o es inapropiada.
<b>Viabilidad</b>	Analiza de manera exhaustiva la viabilidad de la intervención en	Analiza la viabilidad, aunque de manera menos exhaustiva o	Presenta un análisis básico de la viabilidad,	No realiza un análisis de la viabilidad, con

	términos de recursos, tiempo y contexto.	con algunos aspectos no considerados.	con faltas importantes.	faltas importantes.
<b>Sostenibilidad</b>	Incluye un plan detallado que asegura la sostenibilidad de la intervención a largo plazo.	Incluye elementos sostenibles aunque no de manera detallada.	Menciona la sostenibilidad de forma aparente.	No aborda en ningún momento la sostenibilidad de la intervención.
<b>Evaluación</b>	Propone un plan de evaluación riguroso que incluye indicadores claros y herramientas específicas para medir el impacto.	Propone un plan de evaluación adecuado, aunque puede faltar especificidad en ciertos indicadores.	Propone un plan de evaluación básico, con indicadores poco claros.	No presenta un plan de evaluación o es irrelevante.



## 5.8. Descripción de las actividades

Título de la actividad		Nº Actividad		
Taller de mediación: Construyendo Puentes		1		
Objetivos		Contenidos		
<ul style="list-style-type: none"><li>Comprender el concepto de mediación y su importancia en la resolución de conflictos.</li><li>Fomentar una cultura de mediación en el entorno escolar.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Definición de mediación.</li><li>Relevancia de la mediación en el contexto escolar.</li></ul>		
Descripción actividad				
<ul style="list-style-type: none"><li>Es una actividad que está diseñada para introducir a los participantes en el concepto de mediación y su relevancia en la resolución de conflictos en el entorno escolar.</li><li>A través de dinámicas interactivas y reflexiones grupales, se busca fomentar una cultura de mediación que promueva la convivencia pacífica y el entendimiento mutuo entre los estudiantes.</li><li>Se realizarán dinámicas donde cada participante tendrá la oportunidad de escribir una reflexión sobre su comprensión del concepto de mediación y cómo creen que puede ser útil en su entorno escolar.</li><li>Las reflexiones se compartirán en conjunto para la promoción de un intercambio de ideas y perspectivas.</li></ul>				
Espacio y agrupamiento		Recursos	Temporalización	
Aula amplia con disposición en círculo para el fomento de la interacción.  Cada grupo contará con un guía en las dinámicas.		Presentación PowerPoint.  Folletos informativos sobre mediación	Introducción del concepto de mediación.	30 minutos
			Actividades interactivas	60 minutos
			Reflexión del aprendizaje y su aplicación.	30 minutos
Instrumentos de evaluación				
La evaluación de esta actividad se realizará mediante la observación directa y una encuesta de satisfacción (veáse en Anexo 2)				

Título de la actividad		Nº Actividad		
Resolución de Conflictos: Juego de Roles		2		
Objetivos		Contenidos		
<ul style="list-style-type: none"><li>Fomentar la expresión de emociones y el diálogo constructivo entre los estudiantes.</li><li>Facilitar que los estudiantes comprendan y compartan las emociones de los demás a través de la interpretación de diversos roles.</li><li>Reconocer situaciones conflictivas comunes y explorar métodos adecuados de resolución.</li><li>Estimular la colaboración y el respeto mutuo entre los compañeros.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Definición y tipos de conflictos comunes en la escuela.</li><li>Escucha activa, empatía, asertividad y negociación.</li><li>Técnicas de abordaje y resolución de conflictos.</li></ul>		
Descripción actividad				
<ul style="list-style-type: none"><li>Es un taller diseñado para ayudar a los estudiantes a desarrollar habilidades de comunicación, empatía y resolución de conflictos en el ámbito escolar.</li><li>Durante la actividad los participantes trabajarán en grupos pequeños para representar las distintas situaciones conflictivas comunes que se pueden dar en el contexto escolar (bullying, desacuerdos entre compañeros...).</li><li>Por último, se realizará una reflexión sobre las emociones que han sentido y buscar estrategias para la resolución de conflictos.</li></ul>				
Espacio y agrupamiento		Recursos	Temporalización	
Aula amplia o un espacio al aire libre que permita a los estudiantes moverse libremente para realizar las representaciones.  Los estudiantes se dividen en grupos pequeños (4 – 5 personas).		Hojas de papel y bolígrafos para escribir los guiones.  Materiales para la representación (disfraces, objetos...)  Pizarra o portafolio para anotar las reflexiones y conclusiones.	Introducción y formación de grupos	30 minutos
			Representaciones	45 minutos
			Discusión guiada	45 minutos
Instrumentos de evaluación				
La evaluación de esta actividad se realizará mediante la observación directa y una formato de autoevaluación y coevaluación (véase en Anexo 3)				

Título de la actividad		Nº Actividad	
Taller de Escucha Activa		3	
Objetivos		Contenidos	
<ul style="list-style-type: none"><li>Fomentar la capacidad de escuchar atentamente y reflexionar sobre lo que se dice.</li><li>Facilitar la expresión clara de pensamientos y sentimientos y su comprensión por parte de los demás.</li><li>Identificar cómo la escucha activa puede ser utilizada en la mediación de conflictos en el entorno escolar.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Conceptos básicos, elementos y beneficios de la escucha activa.</li><li>Uso de preguntas abiertas, parafraseo y validación emocional.</li><li>Experiencias y aprendizajes.</li><li>Influencia de la escucha activa en la resolución de conflictos.</li></ul>	
Descripción actividad			
<ul style="list-style-type: none"><li>Es un taller en el que los estudiantes se reunirán para aprender y practicar habilidades de escucha activa. La actividad comenzará con una introducción teórica sobre este concepto, seguida de ejercicios prácticos en parejas, donde cada estudiante podrá reflexionar sobre su capacidad de escucha.</li><li>Durante estos ejercicios, se promocionará el uso de técnicas como el parafraseo y las preguntas abiertas.</li><li>Tras finalizar la práctica, se abrirá un espacio para la discusión grupal donde los participantes compartirán sus experiencias y reflexiones sobre como la escucha activa puede mejorar la mediación de conflictos en el entorno escolar.</li></ul>			
Espacio y agrupamiento	Recursos	Temporalización	
Aula amplia o salón de actividades con sillas dispuestas en círculo para la interacción.  El agrupamiento será en parejas durante los ejercicios prácticos y discusión en grupo grande al final.	Hojas de trabajo con pautas de escucha activa.  Tarjetas con situaciones de conflicto para practicar.  Pizarra para la introducción teórica  Educador social para guiar la actividad y resolver dudas.	Introducción y teoría	30 minutos
		Ejercicios prácticos en parejas.	1 h
		Discusión y cierre	30 minutos
Instrumentos de evaluación			
La evaluación de esta actividad se realizará mediante la observación directa y una encuesta de satisfacción (véase en Anexo 4)			

Título de la actividad		Nº Actividad		
SimulMedi		4		
Objetivos		Contenidos		
<ul style="list-style-type: none"><li>Familiarizar a los estudiantes con los conceptos y etapas del proceso de mediación en el ámbito escolar.</li><li>Fomentar la práctica de habilidades interpersonales y técnicas de mediación mediante simulaciones.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Conceptos básicos de mediación.</li><li>Etapas del proceso de mediación.</li><li>Roles en mediación.</li><li>Estrategias resolutivas y técnicas de comunicación efectiva.</li></ul>		
Descripción actividad				
<ul style="list-style-type: none"><li>La actividad consiste en realizar simulaciones de mediación donde se busca crear un ambiente dinámico y colaborativo que potencie el aprendizaje práctico y teórico sobre mediación.</li><li>Comenzará con una introducción sobre la mediación escolar, explicando los conceptos y roles involucrados y luego los estudiantes realizarán las simulaciones asumiendo diferentes roles.</li><li>Finalizará con una reflexión sobre las experiencias vividas, compartir aprendizajes y recibir retroalimentación de sus compañeros y del facilitador.</li></ul>				
Espacio y agrupamiento		Recursos	Temporalización	
Aula grande o sala de talleres para facilitar la movilidad en las simulaciones.		Material audiovisual (vídeos de mediación). Guías o fichas informativas sobre mediación. Educador social. Mediadores expertos.	Explicación de los roles y fases del proceso.	30 minutos
Grupos de 4 – 5 estudiantes para las simulaciones.			Simulaciones prácticas	1 h 30 min
			Reflexión y retroalimentación.	30 minutos
Instrumentos de evaluación				
La evaluación de esta actividad se realizará mediante un cuestionario de satisfacción (véase en Anexo 5)				

Título de la actividad		N° Actividad		
MediAcuerdo		5		
Objetivos		Contenidos		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Diseñar un protocolo de mediación adaptado a las necesidades de su escuela.</li><li>• Promover la reflexión crítica sobre elementos clave de un protocolo efectivo.</li><li>• Fomentar la colaboración y el trabajo en equipo entre los estudiantes.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Mediación, negociación y resolución de conflictos.</li><li>• Convivencia y prevención de conflictos.</li><li>• Elementos esenciales de un protocolo.</li></ul>		
Descripción actividad				
<ul style="list-style-type: none"><li>• En esta actividad, los estudiantes trabajarán grupalmente para diseñar un protocolo de mediación que se pueda implantar en su escuela.</li><li>• Comenzarán con una introducción sobre los conceptos básicos de un protocolo de mediación y la importancia de su efectividad para luego en un espacio colaborativo, discutir y desarrollar su propio protocolo considerando los aspectos esenciales como las etapas del proceso, estrategias de comunicación y roles de los mediadores.</li><li>• Finalmente, cada grupo presentará su protocolo al resto, permitiendo un momento de retroalimentación constructiva.</li></ul>				
Espacio y agrupamiento		Recursos	Temporalización	
Aula amplia para la introducción y presentaciones.  Grupos heterogéneos 4 – 5 personas para fomentar la diversidad de ideas y perspectivas.		Pizarras normal y digital. Rotuladores, post-its- Ejemplos de protocolos de mediación. Educador social	Breve introducción de protocolos.	30 minutos
			Trabajo en grupo y discusión guiada.	1 h
			Presentación de protocolo y discusión.	1 h
Instrumentos de evaluación				
La evaluación de esta actividad se realizará mediante la retroalimentación entre iguales y un cuestionario de autoevaluación (véase en Anexo 6)				

Título de la actividad		Nº Actividad	
Nuestra Voz		6	
Objetivos		Contenidos	
<ul style="list-style-type: none"><li>Desarrollar estrategias efectivas para la resolución de conflictos escolares.</li><li>Facilitar el análisis de casos reales para aplicar conocimientos teóricos en situaciones prácticas.</li><li>Promoción de la comunicación asertiva.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Definición y técnicas asertivas.</li><li>Fortalecimiento de la cohesión.</li><li>Estrategias de mediación escolar.</li></ul>	
Descripción actividad			
<ul style="list-style-type: none"><li>El taller se desarrollará en tres espacios diferentes para facilitar la interacción y el aprendizaje práctico.</li><li>Comenzará en un aula para introducir los conceptos claves de la comunicación asertiva.</li><li>Luego, nos trasladaremos a una sala multifunción para realizar dinámicas grupales que fomenten la interacción y permitan a los estudiantes practicar las habilidades aprendidas.</li><li>Finalmente, en un aula de debate, se analizarán casos reales en grupos pequeños promoviendo el diálogo y la reflexión conjunta sobre cómo aplicar las estrategias discutidas.</li></ul>			
Espacio y agrupamiento	Recursos	Temporalización	
Espacio 1: Aula Espacio 2: Sala multifunción Agrupamiento: 4 – 5 estudiantes. Espacio 3: Aula de Debate Agrupamientos en grupos pequeños, seguido de una reflexión en grupo general.	Material audiovisual (vídeos, presentación) Hojas de trabajo y guías. Proyector y pizarra.  Educador social  Psicólogo educativo.	Presentación del taller y objetivos.	30 min
		Actividades en grupos.	1 h
		Análisis de casos reales, discusión y conclusiones.	1 h
Instrumentos de evaluación			
La evaluación de esta actividad se realizará mediante la retroalimentación entre iguales y un cuestionario de autoevaluación (véase en Anexo 7)			

Título de la actividad		N° Actividad		
Huellas de Conflicto		7		
Objetivos		Contenidos		
<ul style="list-style-type: none"><li>Identificar la percepción de los estudiantes sobre los conflictos en su entorno escolar.</li><li>Desarrollar habilidades de investigación y análisis de datos entre los estudiantes.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Tipos de conflictos en el entorno escolar.</li><li>Métodos de recopilación y análisis de datos.</li></ul>		
Descripción actividad				
<ul style="list-style-type: none"><li>La actividad consiste en diseñar una encuesta que explore la percepción de conflictos en el entorno escolar donde se permite la recolección de datos y así mismo, se promueve un ambiente de reflexión y aprendizaje sobre conflictos en la escuela.</li><li>Los estudiantes se agrupan en equipos pequeños para realizar sus propias encuestas y luego se trasladan a diferentes espacios como pasillos o patios, para aplicarla a sus compañeros.</li><li>Para finalizar, regresan al aula para analizar los resultados obtenidos y cada grupo presenta sus hallazgos y se realiza una discusión guiada sobre la relación entre los conflictos identificados y las posibles estrategias de mediación.</li></ul>				
Espacio y agrupamiento		Recursos	Temporalización	
Espacio 1: Aula Espacio 2: Pasillos o Patio Agrupamiento libre para acercarse a otros estudiantes. Espacio 3: Aula de Clase Agrupamiento en el aula con todos los estudiantes.		Hojas de papel o formularios digitales. Bolígrafos, lápices. Pizarras digitales. Educador Social.	Diseño de la encuesta	40 min
			Aplicación de la encuesta.	30 min
			Análisis y discusión de resultados.	50 min
Instrumentos de evaluación				
En esta actividad se evaluará mediante la observación directa y un breve cuestionario (véase en Anexo 8).				

Título de la actividad		N° Actividad	
Compartiendo Vínculos		8	
Objetivos		Contenidos	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluar los aprendizajes adquiridos a lo largo de las actividades sobre mediación escolar.</li><li>• Fomentar la reflexión crítica sobre la aplicación de la mediación escolar.</li><li>• Promover el trabajo colaborativo y la comunicación entre los estudiantes.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Importancia de la mediación escolar.</li><li>• Reflexión sobre las dinámicas grupales y su impacto en la convivencia.</li><li>• Evaluación de protocolos de mediación diseñados.</li><li>• Análisis de resultados de encuestas.</li></ul>	
Descripción actividad			
<ul style="list-style-type: none"><li>• La actividad se basará en una reflexión final en un aula o espacio adecuado donde los estudiantes se reunirán para discutir lo aprendido a lo largo del programa de mediación escolar.</li><li>• Comenzará con una breve introducción recordando los objetivos de la propuesta y los aprendizajes previamente adquiridos.</li><li>• Seguidamente, los estudiantes se dividirán en grupos pequeños para reflexionar sobre su experiencia, enfocándose en cómo la mediación puede ser aplicada en el entorno escolar.</li><li>• Para finalizar, cada grupo presentará sus conclusiones al resto de la clase y se llevará a cabo una evaluación escrita que les permitirá expresar sus opiniones y sugerencias sobre el programa de mediación.</li></ul>			
Espacio y agrupamiento	Recursos	Temporalización	
Aula o espacio amplio que permita la disposición en grupos y el movimiento. El agrupamiento será en grupos pequeños de 4 o 5 personas. Evaluación individual al final.	Pizarras o rotafolios. Papel, bolígrafos, marcadores. Evaluaciones escritas Educador social Profesional de la mediación.	Revisión de los aprendizajes claves.	20 min
		Dinámica de reflexión grupal.	45 min
		Evaluación final escrita.	25 min
Instrumentos de evaluación			
La evaluación de esta actividad se realizará mediante la observación directa y una evaluación final (véase en Anexo 9)			



## **6. CONCLUSIONES**

### **6.1. Discusión de los resultados**

Conclusión 1: un objetivo que se buscaba con esta propuesta de intervención era “Diseñar una propuesta de intervención sobre mediación escolar entre los menores para el fomento de una convivencia positiva y un clima armonioso en el aula”. Mediante el diseño de una propuesta compuesta por 8 actividades, se ha logrado estructurar un modelo práctico y aplicable de mediación escolar que promueve la convivencia positiva y el fortalecimiento de un clima armonioso dentro del aula. Dicha propuesta integra diversas estrategias participativas y dinámicas que permiten a los alumnos interiorizar valores como la empatía, la cooperación y la comunicación asertiva, reforzando así el rol de la escuela como espacio respetuoso y seguro para todos.

Conclusión 2: el siguiente objetivo trataba de “Revisar las principales técnicas y herramientas utilizadas en la mediación escolar”. La revisión comparativa entre las técnicas tradicionales de mediación y las actualmente empleadas ha permitido evidenciar una evolución significativa hacia modelos más inclusivos, preventivos y participativos. Se ha constatado que la mediación escolar ha dejado de ser un recurso reactivo para convertirse en una herramienta preventiva y formativa, aunque todavía se requiere una transformación, ante los alarmantes datos sobre acoso escolar.

Conclusión 3: el próximo objetivo era “Fomentar el concepto y la importancia de la mediación para la resolución de conflictos en el contexto educativo actual”. Las actividades incluidas en la propuesta de intervención como el juego de roles han reafirmado la importancia de la mediación como un mecanismo eficaz para la resolución de conflictos, reduciendo tensiones. Pueden apreciar de forma práctica el impacto positivo de la mediación o reflexiones finales que les permite consolidar este aprendizaje.

Conclusión 4: otro objetivo buscaba “Conocer distintos protocolos de actuación para la mediación que establezcan directrices claras sobre cómo llevarla a cabo”. El estudio y descripción de diversos protocolos de mediación ha permitido identificar directrices comunes y buenas prácticas que pretenden favorecer la eficacia de estos

procesos. La existencia de protocolos bien definidos proporciona seguridad tanto a mediadores como a las partes implicadas, facilitando el desarrollado ordenado y coherente de la mediación en los centros educativos.

Conclusión 5: el siguiente objetivo era “Identificar los factores de riesgo asociados a las situaciones de acoso escolar”. Se ha realizado una descripción y análisis de distintos factores de vulnerabilidad que inciden en la aparición de conductas disruptivas y situaciones de acoso escolar, tales como el entorno familiar, la baja autoestima, la escasa competencia social o la falta de habilidades comunicativas. Conocer estos factores resulta esencial para diseñar intervenciones preventivas eficaces que incluyan la mediación como parte primordial de su enfoque.

Conclusión 6: un último objetivo trataba “Seleccionar estrategias de mediación que puedan ser utilizadas en situaciones de conflicto entre estudiantes”. Las estrategias seleccionadas e incluidas en la propuesta de intervención han sido diseñadas con el fin de poder ser aplicadas en el alumnado. Estas estrategias se basan en técnicas de comunicación no violenta, resolución colaborativa, diálogo y escucha activa, proporcionando a los participantes herramientas concretas para enfrentar y transformar los conflictos constructivamente.

A partir del trabajo realizado se han llegado a varias conclusiones confirmando la importancia de la familiarización con diversas herramientas de mediación permitiendo a los estudiantes el abordaje de conflictos de forma más efectiva en distintos contextos. Así mismo, revisar los orígenes de la mediación ha permitido conocer la evolución de las estrategias y métodos para resolver conflictos lo que está relacionado a su vez con el paso del tiempo y los cambios sociales que se han producido desde entonces.

De este modo, conocer los distintos protocolos de actuación ha proporcionado identificar directrices claras que facilitan la práctica de la mediación y mencionando otro hallazgo importante es que la difusión de la mediación escolar se ha realizado de manera exitosa, evidenciado mediante las dinámicas desarrolladas en la propuesta. Por último, es necesario destacar que los resultados conseguidos se traducen en la relevancia de implementar programas de mediación en entornos educativos para fomentar la resolución pacífica de conflictos.

La mediación escolar se ha consolidado como una estrategia clave para prevenir la violencia en los entornos educativos, promoviendo la cultura del diálogo, la resolución pacífica de conflictos y la participación activa de toda la comunidad escolar. Para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, la mediación tiene la capacidad de disminuir la violencia escolar, al fomentar vínculos sociales más sólidos entre estudiantes, docentes y familias (CEPAL, 2009). El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, destaca que la violencia en las escuelas afecta el bienestar físico y emocional del alumnado, y obstaculiza el aprendizaje y la permanencia escolar (UNICEF, 2018). Desde esta perspectiva, la mediación tiene un enfoque integral de convivencia que transforma la cultura escolar. UNICEF subraya el valor de la mediación lúdica y participativa como una forma de aprendizaje emocional que fortalece competencias sociales y reduce la conflictividad desde edades tempranas (UNICEF, 2023). En este sentido la Ley 4/2011 reconoce expresamente la importancia de la participación y la convivencia escolar, promoviendo actuaciones que favorezcan el diálogo, la corresponsabilidad y la solución no violenta de los conflictos en el ámbito educativo, lo que refuerza la necesidad de implementar programas de mediación de forma sistemática y adaptada a cada realidad escolar como el que se presenta en este trabajo final de grado.

## **6.2. Limitaciones de la de la intervención**

Las limitaciones que se han encontrado en el desarrollo de este trabajo ha sido principalmente la búsqueda de información sobre el tema debido a que no se proporcionan en su mayoría documentos que traten el tema de mediación escolar concretamente. No obstante, haciendo una investigación exhaustiva y tras revisar varios documentos e informes se ha logrado captar información relevante a desarrollar en el trabajo.

Para la implementación de esta propuesta de intervención en un futuro una de las limitaciones encontradas ha sido ser conscientes de que existen 17 comunidades autónomas y hay 17 modelos por lo que sería preciso ceñirnos a un modelo específico o en su lugar adaptar la propuesta para que pueda ajustarse a las normativas y particularidades de cada comunidad, garantizando de este modo su viabilidad y efectividad en distintos contextos educativos.

Preparar la intervención ha requerido de una previa y complicada investigación debido a la escasez de documentos actualizados. No obstante, esto ha sido necesario para tener una idea clara de cómo desarrollar la intervención de la mejor forma posible. El tiempo de aplicación de la propuesta es de corta duración pero se necesitaría todo un curso académico para implementarla y analizar los resultados.

### **6.3. Prospectivas y líneas de investigación futuras**

Para profundizar en este trabajo sería valioso investigar y evaluar herramientas innovadoras que faciliten la mediación en diversos contextos lo cual podría incluir plataformas digitales que permitan la mediación virtual o aplicaciones que ayuden a los estudiantes a gestionar conflictos en tiempo real.

En el caso de la creación de protocolos de mediación más detallados y específicos podría ser un enfoque clave en futuras investigaciones lo que podría ajustarse a diferentes tipos de conflicto y contextos. Así como explorar la formación de mediadores escolares como un camino prometedor e investigar programas de formación hacia estudiantes para convertirlos en mediadores efectivos.

Otro aspecto interesante sería realizar estudios longitudinales para evaluar el impacto a largo plazo de la mediación escolar planteada en la vida de los estudiantes, para lo que sería necesario conocer cómo las habilidades de mediación adquiridas influyen a la hora de resolver conflictos.

El análisis e investigación sobre el impacto de la mediación escolar teniendo en cuenta futuras líneas de investigación deberían centrarse en el desarrollo de herramientas innovadoras, creación de protocolos claros, difusión de la mediación y formación de mediadores con el objetivo de fomentar un ambiente educativo más positivo.

## 7. REFERENCIAS

### 7.1. Bibliografía

Adams, H., Cronin-Lampe, K., Cronin-Lampe, R., Drewery, W., Jenner, K., Macfarlane, A., McMenamin, D., Prestidge B., & Winslade, J. (2003). *Restorative Practices for Schools*. Hamilton: University of Waikato. <https://shre.ink/eBHE>

Altamirano Redrovan, C. A., y Romero Romero, C. D. (2024). Aplicación de la mediación en la resolución de conflictos interpersonales en las unidades educativas. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 15(3), 224-252. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9692638>

Álvarez-García, D., Álvarez, L., Núñez, J. C., González-Castro, P., González-Pianda, J., Rodríguez, C. y Cerezo, R. (2010). Violencia en los centros educativos y fracaso académico. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 1(2), 139-153. <https://www.redalyc.org/pdf/2451/245116406002.pdf>

Álvarez Ramos, F. (2008). Mediación penal juvenil y otras soluciones extrajudiciales. *International e-journal of criminal sciences*, (2), 1-26. <https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/4876029>

Amaya López, C., y Juanes Giraud, B. Y. (2020). Descongestión del sistema judicial en Ecuador. Método alternativo de solución de conflictos en la mediación en primera instancia en materia laboral. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(3), 246-252. <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/225>

Andino Jaramillo, R. A. (2018). Capacitación docente: Pilar para la identificación y gestión de la violencia escolar. *Alteridad: revista de educación*, 13(1), 108-119. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1390-86422018000100108](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86422018000100108)

Armero Pedreira, P., Bernardino Cuesta, B., y Bonet de Luna, C. (2011). Acoso escolar. *Revista Pediatría Atención Primaria*, 13(2), 661-670. <https://www.redalyc.org/pdf/3666/366638733014.pdf>

Asociación Nacional de Informadores de la Salud (ANIS). (2025, 2 de mayo). *7 de cada 10 niños sufren a diario algún tipo de acoso o ciberacoso en España*. (Nota de Prensa). <https://n9.cl/v4q7r>

Avilés Martínez, J. M., y Petta Daud, R. (2018). Los Sistemas de Apoyo entre Iguales (SAI) para el fomento de la convivencia en positivo, la mejora del clima de aula y la prevención de situaciones de bullying: La experiencia de Brasil y de España. *European Journal of Child Development, Education and Psychopathology*, 6(1), 5-17. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6469380>

Ayllón García, J. D. (2019). La Justicia Restaurativa en España y en otros ordenamientos jurídicos. *Ars Boni et Aequi*, 15(2), 9-29. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7826477>

Barrón López, M. C. (2020). Mediación en el proceso civil en España. *Dikê Revista de Investigación en Derecho, Criminología y Consultoría Jurídica* (8), 107-121. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8133527>

Briones, F. (2020). Autoestima y acoso escolar en Educación Media Pública y Privada de Lima Metropolitana: Artículo de investigación. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 4(7), 45-57. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/36>

Calderero, M., Salazar, I., y Caballo, V. (2011). Una revisión de las relaciones entre el acoso escolar y la ansiedad social. *Behavioral Psychology*, 19(2), 1-9. [https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2019/08/08.Calderero\\_19-2oa.pdf](https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2019/08/08.Calderero_19-2oa.pdf)

Calderón, I. (2011). La Mediación en la Resolución de Conflictos en los Contextos Escolares. *Acción Pedagógica*, 20(1), 42-57. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6222144>

Carhuas Flores, G. L., Cáceres Zevallos, V. M., y Salvatierra Melgar, A. (2023). Causas, efectos y prevención del bullying escolar en niños y adolescentes. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(29), 1319-1334. <https://repositorio.cidecuador.org/handle/123456789/2724>

Chung, J. E., Song, G., Kim, K., Yee, J., Kim, J. H., Lee, K. E., & Gwak, H. S. (2019). Association between anxiety and aggression in adolescents: a cross-sectional study. *BMC Pediatrics*, 19(1), 115. <https://bmcpediatr.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12887-019-1479-6>

Cobas Cobiella, M. E. (2014). Mediación Familiar. Algunas reflexiones sobre el tema. *Revista Bolivariana de Derecho*, (17), 32-51. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4785472>

Consejería de Educación, Ciencia y Universidades. (2025). *Protocolo de actuación ante una situación de posible riesgo, sospecha o evidencia de acoso escolar en los alumnos de los centros educativos no universitarios*. <https://www.educa2.madrid.org/web/convivencia/acoso-escolar>

Consejo de Europa. (2022). *Lucha contra el discurso de odio*. <https://rm.coe.int/cm-recommendation-on-combating-hate-speech-esp/1680ae4164>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2009). *Primer encuentro para la réplica en innovación social: "La mediación, el secreto para prevenir la violencia escolar"*. CEPAL <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/ead680fe-f9ed-439f-a92a-dacb57f49afa/content>

Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI). (2016). *Recomendación general n° 15 relativa a la lucha contra el discurso de odio y Memorándum explicativo*. <https://rm.coe.int/ecri-general-policy-recommendation-n-15-on-combating-hate-speech-adopt/16808b7904>

Criollo-Vargas, M. I., Moreno-Ordoñez, R. P., Ramón Rodríguez, B. L., y Cango-Patiño, A. E. (2020). Factores familiares, comunitarios y escolares que influyen en el rendimiento académico de los estudiantes. *Polo del Conocimiento: Revista científico – profesional*, 5(1), 622–645. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7436038>

Cubero, J. L., Rojo Fructuoso, J., Martín Antón, L. J., Blanco, M. A., y Carbonero Martín, M. A. (2002). Visión de la violencia escolar desde la familia. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado: REIFOP*, 5(1), 1-4. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1031383>

Decreto 73/2011, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la Carta de Derechos y Deberes de los Miembros de la Comunidad Educativa y las Bases de las Normas de Convivencia en los Centros Educativos No Universitarios de la Comunidad Autónoma de Aragón. Boletín Oficial de Aragón, *núm. 68*, de 5 de Abril de 2011, 7341-7364. <https://n9.cl/vbq5c>

De la Hoz Pérez, C. (2019). Mediación escolar: un proceso de resolución de conflictos y prevención de bullying en centros educativos. *Familia: Revista de ciencias y orientación familiar*, (57), 177-186. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7081088>

Díaz-Aguado, M. J. (2024). *Indicadores para evaluar y mejorar la convivencia escolar*. Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes. [https://www.libreria.educacion.gob.es/libro/indicadores-para-evaluar-y-mejorar-la-convivencia-escolar\\_184428/](https://www.libreria.educacion.gob.es/libro/indicadores-para-evaluar-y-mejorar-la-convivencia-escolar_184428/)

Domínguez Alonso, J., Álvarez Roales, E., y Vázquez Varela, E. (2017). Dimensiones predictivas del constructo violencia escolar en la educación secundaria obligatoria. *Revista de Investigación Educativa*, 35(2), 337–351. <https://revistas.um.es/rie/article/view/259471>

Dópico Rodríguez, E. Conflicto y convivencia en los entornos escolares. (2011). Cuadernos de Educación y Desarrollo, 3(26), 1-14. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6372619>

Dueñas Buey, M. L. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *Educación XXI: Revista de la Facultad de Educación*, 5(1) 78-96. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1957850>

EpData. (2022). *Acoso escolar, datos y cifras*. <https://www.epdata.es/datos/acoso-escolar-datos-cifras-estadisticas/257/espana/106>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2016). *Abuso sexual contra niños, niñas y adolescentes: Una guía para tomar acciones y proteger sus derechos*. <https://n9.cl/gkdzh>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2018). *Una lección diaria: Acabar con la violencia en las escuelas*. <https://n9.cl/boxgf>



Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2019). *Guía para prevenir el acoso escolar*. <https://n9.cl/57hp6>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2023). *Mediación escolar: Todos aprendemos jugando*. <https://n9.cl/yjvqi>

Franco-Marín, K. V., Rodríguez Triana, Z. E., Ospina García, A., y Rodríguez Bustamante, A. (2022). Sentido de las estrategias educativas para la promoción de la relación familia-escuela. *Eleuthera*, 24(1), 86-105. <https://revistasoj.s.ucaldas.edu.co/index.php/eleuthera/article/view/6804>

Fundación Mutua Madrileña, y Fundación ANAR. (2022). *La opinión de los estudiantes (IV Informe de prevención del acoso escolar en centros educativos)*. <https://shre.ink/eBW8>

Gómez Acosta, C. A. (2014). Factores asociados a la violencia: revisión y posibilidades de abordaje. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 7(1), 115-124. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4905114>

Granados Maguiño, M. A., Romero S., Rengifo Lozano, R. A., y García Mendocilla, G. F. (2020). Tecnología en el proceso educativo: nuevos escenarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1809–1823. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890359>

Guervilla, Á. M. (2002). *Necesidades educativas de la infancia ante el nuevo milenio: Educación Infantil: Metodología activa – globalizada (Vol.1)*. Málaga: Diputación Provincial de Málaga.

Hamodi Galán, C., y Jiménez Robles, L. (2018). Modelos de prevención del bullying ¿qué se puede hacer en educación infantil?. *IE Revista de investigación Educativa de la REDIECH*, 9(16) 29-50. [https://www.rediech.org/ojs/2017/index.php/ie\\_rie\\_rediech](https://www.rediech.org/ojs/2017/index.php/ie_rie_rediech)

Ison, M. S. (1997). Déficit en habilidades sociales en niños con conductas problema. *Revista Interamericana de Psicología*, 31(2), 243-255. <https://es.scribd.com/document/742996994/1858-85-97>

Junta de Andalucía. (2011). *Protocolos de actuación e intervención ante situaciones de acoso escolar, ciberacoso, maltrato infantil, violencia de género en el ámbito educativo, identidad de género o agresiones hacia el profesorado o personal no docente*. <https://shre.ink/eBIY>

Lara Romero, L., Alamilla García, M. A., y García Hernández, J. A. (2017). Mediación escolar en el Modelo Educativo para la educación obligatoria en México. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 6(7), 37-42. <https://www.academia.edu/download/53964489/H0607023742.pdf>

Ley 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 15, de 17 de enero de 1996, 1225-1238. <https://n9.cl/f273>

Ley 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 10, de 12 de enero de 2000, 1139-1150. <https://www.boe.es/eli/es/lo/2000/01/11/4/dof/spa/pdf>

Ley 21/2003, de 4 de julio, de Fomento de la Paz. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 189, de 8 de agosto de 2003, 30721-30724. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-15899>

Ley 4/2011, de 30 de junio, de Convivencia y Participación de la Comunidad Educativa. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 182, de 30 de julio de 2011, 86857-86877. <https://www.boe.es/boe/dias/2011/07/30/pdfs/BOE-A-2011-13121.pdf>

Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia Frente a la Violencia. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 134, de 5 de junio de 2021, 68657-68730. <https://www.boe.es/buscar/pdf/2021/BOE-A-2021-9347-consolidado.pdf>

Marciales Mogollón, S. C., y Vega Romero, M. J. (2019). *Evaluación del impacto del programa para la resolución de conflictos Hermes en los colegios de Bogotá, a nivel académico y de clima escolar* (Proyecto de Tesis, Universidad de los Andes). <https://repositorio.uniandes.edu.co/server/api/core/bitstreams/491c4888-48ab-4c11-a47e-d4838db4f54a/content>

Martí Aras, A. (2018). *La mediación escolar método de resolución del conflicto en las aulas. Experiencias en España, Colombia, Argentina y México*. (Informe VIU). Universidad Internacional de Valencia. <https://n9.cl/ufvu6>

Martínez Chairez, G. I., Torres Díaz, M. J., y Ríos Cepeda, V. L. (2020). El contexto familiar y su vinculación con el rendimiento académico. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, (11), 1-17. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8103271>

McCluskey, G., Lloyd, G., Stead, J., Kane, J., Riddell, S. & Weedon, E. (2008). 'I was dead restorative today': from restorative justice to restorative approaches in school. *Cambridge Journal of Education*, 38 (2), 199–216. <https://shre.ink/eBrt>

Merino González, J. (2008). El acoso escolar – bullying. Una propuesta de estudio desde el análisis de redes sociales (ARS). *ICEV. Revista d'Estudis de la Violencia*, (4), 1-17. <https://ciberinnova.edu.co:10004/vive-sin-miedo/biblioteca/articulos/merino.pdf>

Mesa-Melo, C. L., Carvajal Castillo, C. A., Urrea Roa, P. N., y Soto Godoy, M. F. (2013). Factores asociados a la convivencia escolar en adolescentes. *Educación y educadores*, 16(3), 383-410. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5468349>

Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes. (s/f). *Ayuda entre Iguales*. <https://www.educacionfpydeportes.gob.es/gl/mc/sgctie/convivencia-escolar/en-accion/ayuda-entre-iguales.html>

Ministerio del Interior. (2023). *Plan Director para la convivencia y mejora de la seguridad en los centros educativos y sus entornos*. <https://shre.ink/eBtb>

Moore, C. (1995). *El Proceso De Mediación. Métodos Prácticos Para La Resolución De Conflictos*. Ediciones Granica. <https://www.ejuridicosalta.com.ar/files/libro2.pdf>

Muarifah, A., Mashar, R., Hashim, I. H. M., Rofiah, N. H., & Oktaviani, F. (2022). Aggression in Adolescents: The Role of Mother-Child Attachment and Self-Esteem. *Behavioral Sciences*, 12(5), 1-13. <https://www.mdpi.com/2076-328X/12/5/147/notes>

Nieto-Sobrino, M., Díaz, D., García-Mateos, M., Antón-Sancho, Á., y Vergara, D. (2023). Incidence of Bullying in Sparsely Populated Regions: An Exploratory Study in

Ávila and Zamora (Spain). *Education Sciences*, 13(2), 1-14.  
<https://www.mdpi.com/2227-7102/13/2/174>

Olweus, D. (2012). Cyberbullying: An overrated phenomenon?. *European Journal of Developmental Psychology*, 9(5), 1-19.  
[https://www.researchgate.net/publication/254222937\\_Cyberbullying\\_An\\_overrated\\_phenomenon](https://www.researchgate.net/publication/254222937_Cyberbullying_An_overrated_phenomenon)

ORDEN EDU/1071/2017, de 1 de diciembre, por la que se establece el «Protocolo específico de actuación en supuestos de posible acoso en centros docentes, sostenidos con fondos públicos que impartan enseñanzas no universitarias de la Comunidad de Castilla y León». *Boletín Oficial de Castilla y León*, núm. 238, de 14 de diciembre de 2017, 50720-50731. <https://shre.ink/eBkZ>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2019). *Más allá de los números: Poner fin a la violencia y el acoso en el ámbito escolar*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378398>

Organización Mundial de la Salud. (2024, noviembre). *Maltrato infantil*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/child-maltreatment>

Organización Panamericana de la Salud. (2003). *Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen*. <https://n9.cl/7gi3io>

Ortega-Montenegro, Y. M. (2016). *La violencia entre parejas del mismo sexo. Propuesta de campaña para información y prevención* (Tesis de Maestría. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, Guadalajara). <https://rei.iteso.mx/items/908a4ce1-3c46-4edb-a243-6b6707222ff3>

Ortuño Muñoz, E. Á., e Iglesias Ortuño, E. (2015). *La mediación escolar: Formación para profesores*. Observatorio para la Convivencia Escolar en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. <https://shre.ink/eBDu>

Palacios, X. (2019). Adolescencia ¿una etapa problemática del desarrollo humano?. *Revista Ciencias de la Salud*, 17(1), 5-7. <https://n9.cl/ilsbl>

Paredes Baltazar, S. G. (2022). La mediación familiar como herramienta para la solución pacífica y protectora de las emociones. *MSC Métodos de Solución de Conflictos*, 3(4), 33-54. <https://revistamsc.uanl.mx/index.php/m/article/view/40>

Perea Aceves, M. B., Calvo Vargas, A. L., y Anguiano Molina, A. M. (2010): La familia y la escuela coexistiendo con la violencia escolar. *Margen: revista de trabajo social y ciencias sociales*, (58), 1-15. <https://www.margen.org/suscri/margen58/perea.pdf>

Pérez Crespo, M. J. (2002). La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela: los programas de mediación escolar y la mediación social intercultural a su paso por instituciones educativas. *Educación y futuro: revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, (8), 1-16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2044318>

Pérez Fuentes, M. C., Yuste Rosell, N., Lucas Acién, F., y Fajardo Caldera, M. I. (2008). Los padres frente al fenómeno de la violencia escolar. *European journal of education and psychology*, 1(3), 39-47. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2761676>

Pulido, R., Fajardo, T., Pleguezuelos, L., y De Gregorio, R. (2010). La mediación escolar en la Comunidad de Madrid: análisis del impacto de la formación en el profesorado y alumnado en el IES “Las Américas” de Parla. *Revista de Mediación*, (6), 32-43. <https://www.imotiva.es/revista-de-mediacion-original/2013/08/Revista-Mediacion-6-05.pdf>

Pulido, R., Martín-Seoane, G., y Lucas Molina, B. (2013). Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: Distintos Enfoques que influyen en esta práctica restaurativa. *Anales de psicología*, 29(2), 385–392. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-97282013000200010](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282013000200010)

Ramírez Velásquez, J. C., Alarcón Vélez, R. A., y Ortega Peñafiel, S. A. (2020). Violencia de género en Latinoamérica: Estrategias para su prevención y erradicación/ Gender violence in Latin America: Strategies for its prevention and eradication. *Revista De Ciencias Sociales*, 26(4), 260-275. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/34662>

Ramón-Pineda, M. A., García-Longoria Serrano, M- P., y Olalde Altarejos, A. J. (2019). Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares. *Conrado: Revista pedagógica de la Universidad de Cienfuegos*, 15(67), 135-142. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000200135](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000200135)

Ramón-Pineda, M. A., y Gómez-Calero, R. E. (2024). El proceso de mediación en los conflictos educativos. Una oportunidad de aprendizaje. *Revista Sociedad y Tecnología*, 7(3), 375-388. <https://doi.org/10.51247/st.v7i3.468>

Rey Anacona, C. A., Mateus-Cubides, A. M., y Bayona-Arévalo, P. A. (2010). Malos tratos ejercidos por adolescentes durante el noviazgo: diferencias por sexo. *Revista Mexicana de Psicología*, 27(2), 169-181. <http://redalyc.org/pdf/2430/243016324006.pdf>

Rojo Guillamón, M. I. (2021). *Relación entre Inteligencia Emocional, Resiliencia y Estrategias para el Manejo de los Conflictos en un Instituto de Enseñanza Secundaria*. (Tesis doctoral, Universidad de Murcia). <https://shre.ink/eBes>

Sánchez García-Arista, M. L. (2014). Nuevas claves en Mediación Educativa. *Innovación Educativa*, (24), 5-18. <https://revistas.usc.gal/index.php/ie/article/view/1926>

Sauceda Villeda, B. J., y Gorjón Gómez, G. J. (2020). *Mediación comunitaria tipología de conflictos por convivencia vecinal* (1º ed.). Editorial Tirant lo Blanch. <http://eprints.uanl.mx/18507/1/LIBRO%20MEDIACI%C3%93N%20COMUNITARIA.pdf>

Tobalino-López, D., Dolorier-Zapata, R. G., Villa-López, R. M., y Menacho Vargas, I. (2017). Acoso escolar y autoestima en estudiantes de educación primaria de Perú. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 33(84), 359-377. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31054991013.pdf>

Torrego, J. C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea Ediciones

Torrego, J. C. (2017). “*Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*”, 8º ed. Madrid: Narcea Ediciones. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6353796>

Torrego, J. C. (2023). *Estudio estatal sobre la convivencia escolar en centros de educación primaria. Desde las perspectivas de alumnado, profesorado, estructuras de orientación, equipos directivos y familias*. Universidad de Alcalá. <https://shre.ink/eBqV>

Universidad de Valladolid (UVA). (2009). Memoria de Graduado/a en Educación Social. <https://www.feyts.uva.es/sites/default/files/MemoriaEDUCACIONSOCIAL%28v5%29.pdf>

Vera Sánchez, L. J., y Alay Giler, A. (2021). El maltrato en la familia como factor de riesgo de conducta antisocial en adolescentes. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6(1), 25-42. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9714264>

Viana-Orta, M. I. (2013). La mediación escolar en los planes y programas institucionales de convivencia en España. *Revista Complutense de Educación*, 25(2), 271-291. <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/41458/42936>

Viana-Orta, M. I. (2018). 25 años de Mediación Escolar en España: 1994-2019. Una cronología de su llegada. *Cuestiones pedagógicas: Revista de ciencias de la educación*, (27), 11-22. <https://shre.ink/eB98>

Viguer Seguí, P., Avià, S. (2009). Un modelo local para la promoción de la convivencia y la prevención de la violencia entre iguales desde el ámbito comunitario. *Cultura y Educación*, 21(3), 345-359. <https://shre.ink/eBAq>

Viscardi, N. (2011). Programa contra el acoso escolar en Finlandia: un instrumento de prevención que valora el respeto y la dignidad. *Construção Psicopedagógica*, 19(18), 12-18. <https://shre.ink/eBAT>

Vizcarra-Morales, M. T., Rekalde-Rodríguez, I., y Macazaga-López, A. M. (2018). La percepción del conflicto escolar en tres comunidades de aprendizaje. *magis: Revista Internacional de Investigación en Educación*, 10(21), 95-108. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/MAGIS/article/view/21785>

Wearmouth, J., McKinney, R., & Glynn, T. (2007). Restorative justice: two examples from New Zealand Schools. *British journal of special education*, 34(4), 196-203.

[https://www.academia.edu/21353402/Restorative\\_justice\\_two\\_examples\\_from\\_New\\_Zealand\\_schools?sm=b](https://www.academia.edu/21353402/Restorative_justice_two_examples_from_New_Zealand_schools?sm=b)

Zehr, H. (2004). Commentary: Restorative justice: beyond victim-offender mediation. *Conflict Resolution Quarterly*, 22, 305-315. <https://shre.ink/eB9s>



## **8. ANEXOS**

### **8.1. Cuestionario sobre Acoso Escolar**

### **8.2. Encuesta de satisfacción Actividad 1**

#### **1. Datos Generales:**

Nombre (opcional):

Edad:

Grado o curso:

#### **2. Evaluación del taller:**

##### **a. Contenido del taller**

¿Cómo calificarías la claridad de la información presentada sobre mediación?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Consideras que la importancia de la mediación en el contexto escolar fue bien explicada?

- 5 – Excelente
- 2 – Muy Bueno
- 3 – Bueno
- 4 – Aceptable
- 5 – Insuficiente

##### **b. Dinámicas Grupales**

¿Las actividades interactivas fueron útiles para entender el concepto de mediación?

- Muy útiles
- Útiles
- Poco útiles
- Nada útiles

¿Cómo calificarías el ambiente de trabajo a lo largo de las dinámicas?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

### **c. Cierre y reflexión**

¿Consideras que se ha promovido una discusión efectiva sobre lo aprendido?

- Muy efectiva
- Efectiva
- Poco efectiva
- Nada Efectiva

### **3. Opiniones Generales**

¿Qué aspectos del taller te han gustado más?

Respuesta abierta

¿Qué aspectos consideras que podrían mejorarse?

Respuesta abierta

### **4. Comentarios Adicionales:**

Si tienes algún comentario adicional, por favor compártelo:

Respuesta abierta

### **8.3. Autoevaluación y Coevaluación Actividad 2**

#### **Parte 1: Autoevaluación**

Nombre del estudiante:

Proyecto/Actividad:

Fecha:

#### **1. Evaluación de mi participación en el trabajo en equipo: Rodea la respuesta que consideres correcta**

Contribución a las tareas del equipo

5 – Excelente

4 – Buena

3 – Regular

2 – Deficiente

1 – Muy deficiente

Comunicación con mis compañeros

5 – Excelente

4 – Buena

3 – Regular

2 – Deficiente

1 – Muy deficiente

Escucha activa y respeto hacia los demás

5 – Excelente

4 – Buena

3 – Regular

2 – Deficiente

1 – Muy deficiente

Colaboración y apoyo a los compañeros

5 – Excelente

4 – Buena

3 – Regular

2 – Deficiente

1 – Muy deficiente

Cumplimiento de responsabilidades

5 – Excelente

4 – Buena

3 – Regular

2 – Deficiente

1 – Muy deficiente

## **2. Reflexiones sobre mi desempeño:**

¿Qué considero que hice bien?

¿Qué podría mejorar?

¿Cómo planeo aplicar estos aprendizajes en el futuro?

## **Parte 2: Coevaluación**

Nombre del compañero evaluado:

### **1. Evaluación de la participación de (Nombre del compañero):**

Contribución a las tareas del equipo

5 – Excelente

4 – Buena

3 – Regular

2 – Deficiente

1 – Muy deficiente

Comunicación con los compañeros

5 – Excelente

4 – Buena

3 – Regular

2 – Deficiente

1 – Muy deficiente

Escucha activa y respeto hacia los demás

5 – Excelente

4 – Buena

3 – Regular

2 – Deficiente

1 – Muy deficiente

Colaboración y apoyo a los compañeros

5 – Excelente

4 – Buena

3 – Regular

2 – Deficiente

1 – Muy deficiente

Cumplimiento de responsabilidades

5 – Excelente

4 – Buena

3 – Regular

2 – Deficiente

1 – Muy Deficiente

## **2. Reflexiones sobre su desempeño**

¿Qué consideras que hizo bien?

¿Qué podría mejorar?

¿Cómo influyó su participación en el trabajo del equipo?

## **Parte 3: Reflexión General del Equipo**

### **1. ¿Cómo se sintieron trabajando en equipo?**

Aspectos positivos:

Desafíos enfrentados:

Respuesta abierta

2. Sugerencias para mejorar el trabajo en equipo en futuras actividades:

Respuesta abierta

#### **8.4. Cuestionario de Satisfacción Actividad 3**

1. ¿Qué aprendiste sobre la escucha activa durante el taller?

Respuesta abierta

2. ¿Qué técnicas de escucha activa crees que son más útiles en situaciones de mediación?

Respuesta abierta

3. ¿Cómo te has sentido con tu participación en los ejercicios prácticos?. Selecciona una respuesta

- Muy cómodo/a
- Cómodo/a
- Neutral
- Incómodo/a
- Muy incómodo/a

¿Por qué?

Respuesta abierta

4. ¿Ha habido algún momento del taller que te resultó especialmente significativo o revelador?, ¿Por qué?

Respuesta abierta

5. ¿Qué tan importante consideras que es la comunicación en la mediación de conflictos?

Respuesta abierta

6. ¿Qué aspectos del taller consideras que se podrían mejorar o que se incluyeran en futuras actividades?

Respuesta abierta

7. ¿Crees que te sientes más preparado/a para aplicar la escucha activa en situaciones de conflicto después de realizar este taller?. Selecciona una respuesta

- Sí, definitivamente
- Sí, algo
- No estoy seguro/a
- No, no me siento preparado/a

8. ¿Tienes alguna otra sugerencia sobre este taller?

Respuesta abierta

#### **8.5. Cuestionario de Satisfacción Actividad 4**

1. ¿Cómo calificarías tu comprensión de los conceptos básicos de mediación antes de la actividad?

5 – Muy alta

4 – Alta

3 – Buena

2 – Mala

1 – Muy Mala

2. ¿Cómo calificarías tu comprensión de los conceptos básicos de mediación después de la actividad?

5 – Muy alta

4 – Alta



3 – Buena

2 – Mala

1 – Muy Mala

**3. ¿Cómo calificarías tu participación en las simulaciones de mediación?**

5 – Muy alta

4 – Alta

3 – Buena

2 – Mala

1 – Muy Mala

**4. ¿Te has sentido cómodo/a asumiendo diferentes roles durante las simulaciones?**

5 – Muy alta

4 – Alta

3 – Buena

2 – Mala

1 – Muy Mala

**5. ¿Qué tan efectiva consideras que ha sido la comunicación y la escucha activa en tu grupo a lo largo de la mediación?**

5 – Muy efectiva

4 – Efectiva

3 – Regular

2 – Poco efectiva

1 – Nada efectiva

6. ¿Qué aspecto de la actividad consideras que fue el más útil para tu aprendizaje?

Respuesta abierta

7. ¿Qué mejorarías en futuras actividades de mediación?

Respuesta abierta

8. ¿Te gustaría participar en alguna actividad de mediación en el futuro?

Respuesta abierta

### **8.6. Cuestionario de Autoevaluación Actividad 5**

1. ¿Cómo evaluaría su participación en los grupos durante la actividad?. Reflexiona sobre su nivel de involucramiento, aportación de ideas, escucha activa y cómo contribuyó a la dinámica.

Respuesta abierta

2. ¿Qué desafíos has enfrentado durante el proceso de diseño del protocolo y cómo los has superado?. Piensa en situaciones concretas que han sido difíciles y cómo logró abordarlas, (negociación, compromiso, búsqueda de soluciones, etc.)

Respuesta abierta

3. ¿En qué medida siento que el protocolo diseñado refleja las necesidades de nuestra escuela y cómo se podría mejorar?

Respuesta abierta

4. ¿Qué he aprendido sobre la importancia de la colaboración grupal para el diseño de un protocolo?. Reflexiona sobre el trabajo en equipo para enriquecer el proceso y beneficios de la propia colaboración a la mediación.

Respuesta abierta

### **8.7. Encuesta de Satisfacción Actividad 6**

1. ¿Cómo calificarías el contenido del taller?. Rodea la que consideres.

5 – Excelente

4 – Bueno

3 – Aceptable

2 – Regular

1 – Deficiente

2. ¿Cómo calificarías las dinámicas grupales?

- Muy efectivas

- Efectivas

- Poco efectivas

- Nada efectivas

3. ¿Qué aspecto del taller te gustó más?

Respuesta abierta

4. ¿Qué aspecto del taller te gustó menos?

### **8.8. Cuestionario sobre participación Actividad 7**

1. ¿Participaste lo suficiente en el diseño de la encuesta? Rodea la que consideres.

- Sí

- No

2. ¿Te has sentido cómodo/a aplicando la encuesta a otros estudiantes?

5 – Muy cómodo/a

4 – Cómodo/a

3 – Neutral

2 – Incómodo/a

1 – Muy incómodo/a

**3.** ¿Consideras que la actividad te ayudó a entender mejor los conflictos escolares?

- Mucho
- Algo
- Poco
- Nada

**4.** ¿Te gustaría participar en actividades similares en el futuro?

- Sí
- No
- Tal Vez

### **8.9. Evaluación escrita Actividad 8**

**1.** ¿Cuál consideras que ha sido el aprendizaje más significativo que has adquirido sobre la mediación escolar?

Respuesta abierta

**2.** Describe una técnica de mediación que más te haya llamado la atención. ¿Por qué crees que es efectiva?

Respuesta abierta

**3.** En tu opinión, ¿cuál es la importancia de la mediación en el entorno escolar?

Respuesta abierta

**4.** ¿Has presenciado o participado en situaciones donde la mediación haya sido útil?

Comparte un ejemplo

Respuesta abierta

**5.** ¿Qué aspectos crees que deberían incluirse en futuros programas de mediación?

Respuesta abierta

**6.** Califica tu propia experiencia en la propuesta de mediación escolar del 1 al 5

(siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho). Justificalo.

Calificación:

Justificación