

TRABAJO FIN DE MÁSTER



# UCAM

UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE MURCIA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA COMUNICACIÓN

Departamento de Ciencias Humanas y Religiosas

Título Oficial de Máster en Desarrollo Social

LOS PROGRAMAS DE MEDIACIÓN ESCOLAR COMO HERRAMIENTA DE  
DESARROLLO SOCIAL

Autora: M<sup>a</sup> Carmen Baños Guillén

Director: Dr. José Jesús García Hourcade



<b>DATOS DEL ALUMNO</b>	
Apellidos: Baños Guillén	Nombre: M <sup>a</sup> Carmen
DNI: 34785224R	Máster: Desarrollo Social
Departamento de: Ciencias Humanas y Religiosas	
Título del trabajo: Los programas de mediación escolar como herramienta de desarrollo social	

El Dr. D. José Jesús García Hourcade como Director/Tutor del trabajo reseñado arriba, acreditó su idoneidad y otorgó el V.º B.º a su contenido para ir a Tribunal de Trabajo Fin de Máster.

En Murcia, a 24 de Junio de 2016

Fdo.: \_\_\_\_\_



## **AGRADECIMIENTOS**

Me gustaría expresar mi más sincero agradecimiento a todos los profesores del Máster de Desarrollo Social, por su tiempo y por abrirme todo un mundo de conocimientos, generando en mí el deseo de seguir formándome y aprendiendo, en especial al tutor de este Trabajo Fin de Máster, el Doctor José Jesús García Hourcade, por la confianza y apoyo brindado, durante la realización del mismo. Asimismo, querría agradecer al Doctor Rainer Gehrig su labor como profesor y coordinador del Máster.

Este trabajo está dedicado a mi abuela, in memoriam, porque como siempre, estoy segura que sigue de cerca mis sueños, a mis padres, por transmitirme la cultura del esfuerzo y la perseverancia, a mi marido, por apoyarme siempre e incondicionalmente en todo proyecto, y a mis hijas, por el tiempo que este trabajo me haya impedido dedicarles.

A M<sup>a</sup> José, fiel amiga, por estar siempre ahí, a mi amiga Anabel y a su compañera, por su incondicional e inestimable guía y consejo. A Fran por su tiempo, y su ayuda imprescindible durante la realización del trabajo, y a Ana Ortuño por su buen hacer en la información y asesoramiento durante el proceso.

A todos ellos, por estar ahí y compartir estos momentos conmigo, mi más sincero agradecimiento.



CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1 Introducción.....	9
1.2 Justificación.....	11
CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	16
2.1 Marco normativo .....	16
2.2 Marco teórico .....	21
2.2.1 Fundamentos de la mediación escolar .....	21
2.2.2 Características y principios de la mediación escolar .....	23
2.2.3 Tipos de mediación escolar.....	25
2.2.4 Fases de la mediación escolar .....	26
2.2.5 Programas de mediación escolar .....	28
2.2.6 El mediador escolar .....	30
2.2.7 Casos mediables.....	31
2.2.8 Requisitos para la implementación de un programa de mediación escolar.....	32
CAPÍTULO III. PROGRAMA DE ALUMNOS MEDIADORES .....	34
3.1 Justificación del programa .....	34
3.2 Objetivos del programa .....	37
3.3 Contexto escolar .....	38
3.4 Implicaciones del centro escolar .....	41
3.5 Fases del programa .....	43
3.5.1. Conocimiento de todo el personal sobre la mediación y consenso entre todos los actores institucionales sus fundamentos y características. ....	43
3.5.2 Capacitación del personal de la institución en los fundamentos y técnicas de la mediación en ámbitos escolares.....	45
3.5.3 Trabajo de aula con los alumnos de los cursos seleccionados en torno a las temáticas involucradas en la resolución cooperativa de conflictos. ....	45
3.5.4 Selección, asignación y capacitación del grupo de alumnos mediadores por parte del equipo coordinador del proyecto.....	46
3.5.5. Organización de tiempos y espacios para llevar a cabo la mediación. ....	48
3.5.6. Puesta en marcha del proyecto .....	49

3.5.7. Seguimiento y evaluación .....	49
3.6 Metodología .....	52
3.6.1 Temporalización y espacios .....	53
3.7 Contenidos y fases de formación .....	54
3.8 Recursos y sesiones .....	58
3.8.1. Recursos personales.....	58
3.8.2. Recursos materiales .....	58
3.8.2. Sesiones y temporalización.....	59
3.9 Recogida de la información.....	60
3.10 Evaluación .....	62
Capítulo IV.....	66
4.1 Conclusiones.....	66
4.2 Propuestas de futuro .....	71
Bibliografía y webs consultadas .....	74
Normativa legal .....	78
Anexos .....	80

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Introducción**

Asistimos en la sociedad actual a una serie de cambios ineludibles, como la gran revolución tecnológica y digital, que afecta al modo en que recibimos y transmitimos información y conocimiento de cuanto nos rodea y, por tanto, al modo en que afrontamos los aprendizajes y orientamos la enseñanza.

No podemos negar que la estructura social de la familia actual ha sufrido grandes cambios, y teniendo en cuenta que ésta es el primer elemento socializador con que cuenta todo educando, deberíamos revisar los valores y la transmisión cultural que generamos a través de ellos en la actualidad.

Los grandes movimientos migratorios y la globalización económica conllevan una gran movilidad geográfica de población, situándonos ante una sociedad cada vez más plural, más multicultural, lo cual hace necesario un diálogo entre naciones y culturas, que permita una adecuada convivencia.

La Escuela se enfrenta, así, a una nueva tarea, la de educar en y para la diversidad cultural, para el diálogo y la cooperación entre las diferentes culturas. Esto sólo será posible desde el desarrollo de una cultura de la Paz, que permita poner en marcha formas de convivencia y de gestión del conflicto basadas en el respeto y la cooperación entre las diferentes culturas.

Cuando hablamos de resolución de conflictos, nos referimos al proceso orientado a manejarlos y a negociar una solución. La gestión del conflicto implica un proceso comunicacional, cuya finalidad es modificar los estados emocionales negativos del conflicto, por otros que permitan promover una solución al mismo. Existen diferentes formas de resolución de conflictos: desde un abordaje individual del conflicto, pasando por la negociación, como proceso comunicacional que capacita a las partes para obtener un resultado que respete las diferencias; hasta la mediación, como herramienta procesual, que nos permite, no sólo resolver el conflicto, sino crecer y aprender de él. Partimos de la idea de que el conflicto es consustancial a nuestra naturaleza y, por tanto, forma parte de nuestra vida diaria, por este motivo consideramos fundamental aceptarlo como algo natural y aprender a gestionarlo y resolverlo de forma adecuada.

Tal y como afirma lungman (1996: 2): *“La mediación es un procedimiento de resolución de conflictos donde el tercero, neutral, que no tiene poder sobre los disputantes, ayuda a que éstos, en forma cooperativa, encuentren una solución a su disputa”*.

Centramos nuestro trabajo en la mediación escolar, como elemento de desarrollo social, la cual definiremos como una negociación entre partes, en presencia de una tercera parte neutral, cuyo papel es el de facilitar la búsqueda de una solución para el conflicto. La mediación no es un fin en sí misma, sino un instrumento al servicio del diálogo y de la resolución de conflictos, que nos puede ayudar a alcanzar el desarrollo personal y social necesario, para que los miembros de la comunidad educativa aprendamos a ver el conflicto como algo positivo, y a saber resolverlo desde la comunicación positiva y el respeto a las ideas de los demás aportando, para ello, soluciones pacíficas.

Tal y como afirma De Armas (2003: 126):

*“La mediación como estrategia de resolución de conflictos la podemos situar entre el compromiso y la colaboración. La finalidad consiste en pasar de estilos más individualistas, a modos más evolucionados de resolución de conflictos, como son los de colaboración y compromiso”*.

Entendemos, por tanto la mediación, como un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio.

Por este motivo, el mediador no tiene poder para imponer una solución a los protagonistas. El fundamento de la mediación es llevar a cabo una negociación, y la tarea del mediador en este caso, consiste en introducir un enfoque basado en la confrontación, que plantea la negociación como un conflicto abierto, y orientarla hacia la solución del problema. El mediador ayuda a las personas a dialogar, facilitando una comunicación positiva que evite malos entendidos, establece las bases para una relación de trabajo, aclara los problemas y busca soluciones aceptables para ambas partes. En teoría, las partes en conflicto deberían salir satisfechas de dicho proceso, pues todas sus necesidades e intereses han sido considerados, porque han alcanzado el mejor resultado posible, y porque están dispuestas a repetir el proceso siempre que surja el problema.

## 1.2 Justificación

En nuestra sociedad actual, observamos un alto índice de conflictividad en casi todos los ámbitos, que dificulta enormemente las relaciones de convivencia. A pesar de ser conscientes de esta situación, no estamos actuando con contundencia para erradicarla, y dicha conflictividad es cada vez mayor, y está presente en más ámbitos sociales. Se trata, pues, de recuperar valores adormecidos, basados en el respeto y las normas de convivencia pacífica, eliminando la violencia como forma de resolver conflictos.

Otro aspecto fundamental que no debemos olvidar es que el primer entorno socializador de los niños es la familia y, por tanto, es el primer contexto en el que debemos trabajar el respeto a la norma y a los principios y derechos fundamentales, en aras de un buen desarrollo personal y madurativo, que conduzca a la formación de personas íntegras y responsables de sus conductas. Es fundamental un aprendizaje coherente del ejercicio de los propios derechos y el cumplimiento de los deberes en relación con los demás. En este ámbito familiar, los padres, tutores legales y familia extensa de los niños y adolescentes, juegan un papel fundamental en su desarrollo.

El segundo contexto socializador, imprescindible en la vida de los educandos, es la Escuela y, por tanto, toda la Comunidad educativa ha de ser copartícipe de la creación de espacios de convivencia pacífica, dotando a las partes de herramientas útiles para afrontar el conflicto de manera constructiva y, como dice el profesor Merino, como un elemento que nos permita aprender y crecer. En éste ámbito, no sólo el profesorado, sino el Equipo Directivo, especialistas y todo agente educativo que, de forma directa o indirecta, participe con su actividad en dicho contexto, ha de trabajar en pro de un ámbito educativo capaz de resolver sus conflictos de forma pacífica, colaborando en la creación de ámbitos legales, educativos y familiares que aseguren el respeto a los derechos y deberes fundamentales.

No debemos olvidar que el conflicto es algo consustancial a la naturaleza humana, y por tanto, a la convivencia, pues donde hay diferencias y contrastes culturales existen desavenencias a la hora de interpretar la realidad que nos rodea, de actuar y de relacionarnos con los demás. Por este motivo, y teniendo en cuenta que estamos ante una sociedad cada vez más diversa y multicultural, hemos de insistir en fomentar una cultura de paz y respeto que

integre y proteja, pero no margine. Esta labor nos incumbe a todos los sectores de la población, y en el contexto que nos ocupa, el escolar, hemos de formar a niños y adolescentes en la tolerancia y el respeto a los demás.

La Escuela actual no puede ser una mera transmisora de conocimientos, pues olvidaría una de sus principales finalidades, que es la de formar personas íntegras, no sólo mediante la transmisión de ideas y conocimientos sino, fundamentalmente, a través de la transmisión de valores y de una concienciación social y cultural, que favorezcan la convivencia.

Tras analizar las características del contexto escolar y del alumnado, con ayuda del Equipo Directivo, profesorado y tutores, podemos constatar la ausencia de documentos fundamentales que permitan un trabajo previo con los alumnos sobre conceptos relativos a la convivencia y a las normas reguladoras del Centro. Observamos también la carencia de un trabajo sistemático, incardinado dentro de un Plan de Acción Tutorial, sobre habilidades sociales básicas, para afrontar un trabajo de mediación exitoso con los alumnos. Por este motivo, nuestra idea inicial se tuvo que modificar para adaptarse a las necesidades imperantes del Contexto. De este modo, y tras reunirnos con el profesorado y analizar las principales dificultades que tenía el alumnado, sobre todo en los cursos de 1º y 2º de E.S.O. para resolver conflictos en el aula y para aceptar y respetar normas de clase, consideramos oportuno evaluar la visión que tienen los alumnos del contexto escolar, cómo perciben la conflictividad y cuáles son sus principales inquietudes en este sentido, con el fin de elaborar un programa de intervención que pueda ayudar, tanto a los alumnos como al profesorado, y a las familias, a gestionar y a afrontar adecuadamente dichas situaciones conflictivas.

La finalidad de nuestro trabajo, por tanto, no pudo hacer otra cosa que adecuarse a las necesidades del contexto al que iba dirigido y, finalmente, el objetivo principal del mismo pasó a un segundo plano, mientras la principal prioridad en este momento era dotar a los agentes educativos de herramientas necesarias para poder mejorar la convivencia, a partir de un cambio personal que implique una mejora en las habilidades personales y sociales básicas, imprescindibles para contribuir a una mejora del clima de convivencia en el centro escolar.

En esta línea y después de diferentes experiencias educativas, llegamos a la conclusión de que es necesario dotar a la comunidad educativa de herramientas que faciliten la resolución de conflictos, a todos los agentes educativos. A partir de la realización del Practicum, marcamos como objetivo el establecimiento de mecanismos de mediación que faciliten a la comunidad educativa la resolución pacífica de conflictos y contribuyan a mejorar la convivencia en el centro. Sin embargo, nos encontramos con el principal obstáculo: para llegar a la mediación es necesaria la predisposición de las partes, unas mínimas habilidades comunicativas y de participación, así como la capacidad de llevar a cabo tareas, de forma cooperativa.

Por este motivo, retomamos ahora nuestra propuesta anterior, ya que consideramos fundamental un análisis del uso de la mediación en el contexto escolar como herramienta para el desarrollo social en la etapa de Enseñanza Secundaria.

La hipótesis, en este sentido, es que la comunidad educativa necesita profundizar en el conocimiento de la mediación, pues el nivel de conflictividad presente en las aulas es muy alto y un número importante de agentes educativos (padres, alumnos y profesores), según nuestra experiencia en el ámbito educativo, carece de herramientas básicas para afrontar el conflicto y la convivencia de forma pacífica. La finalidad de nuestro trabajo iría encaminada a sensibilizar a los alumnos de 2º y 3º de E.S.O. acerca de la importancia de trabajar el conflicto y aprender a resolverlo desde la mediación, trabajando para ello de forma activa con el resto de agentes de la comunidad educativa. Así mismo, dicho trabajo pretende dotar a la comunidad educativa del centro de herramientas para trabajar la mediación y, de este modo, establecer un sistema de resolución de conflictos en el centro, que sea el resultado de un análisis de las necesidades del contexto educativo en el que trabajamos, basado en el respeto y la convivencia, y que se adecúe a las necesidades del mismo, dando respuesta a las inquietudes y problemas de convivencia de los agentes educativos, y del contexto al que va dirigido.

La preocupación por el tema que nos ocupa es tal, que con fecha 19 de febrero de 2016, mientras realizamos este trabajo, encontramos en el diario *La Verdad* de Murcia, un artículo en el que se anuncia que un nuevo decreto de convivencia escolar, redactado por la Consejería de Educación, será aprobado

por el Consejo de Gobierno en cuestión de semanas y aborda la nueva realidad del uso de móviles en centros, así como los casos de ciberacoso, y regula, no sólo las sanciones por incumplimiento grave de las normas, sino y fundamentalmente, el uso de la mediación y los programas de prevención y resolución pacífica de los conflictos, a los que dedicará todo un capítulo.

En este artículo, se ofrecen datos muy preocupantes sobre la situación del acoso escolar en la Región de Murcia. El informe de febrero de 2016, realizado por *Save the Children* y titulado “Yo a eso no juego”, sobre *bullying* y *ciberbullying* en la infancia, coloca a las aulas murcianas entre las más conflictivas de España, junto con las de Andalucía, Islas Baleares y Melilla. El estudio revela que uno de cada tres estudiantes de Secundaria reconoce haber agredido físicamente a otro compañero en los últimos dos meses, y la mitad de los alumnos admite haber dicho palabras ofensivas a alguien.

Sin embargo, y tal y cómo coinciden la mayoría de autores, como Lederach (2000: 59): *“el conflicto es un proceso natural a toda sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, que puede ser un factor positivo, en el cambio y en las relaciones, o destructivo, según la manera de regularlo”*.

De este modo, y en la misma línea de otros autores españoles como Torrego y Boqué, los conflictos no han de verse como un elemento negativo, sino como un instrumento que puede contribuir a la consecución de cambios positivos en los centros educativos. Nuestra finalidad es convertir el conflicto en un motor de cambio de las diferentes realidades, a partir del desarrollo personal y social, que experimentarán los agentes educativos implicados, trabajando el conflicto desde una perspectiva constructiva, basada en el diálogo y la convivencia pacífica.

Es el momento de dar prioridad a determinados valores en el aula, a potenciar y trabajar los principios fundamentales, el conocimiento de los derechos y deberes y la exigencia de su cumplimiento por parte de todos los agentes de la comunidad educativa. De lo contrario, nuestra labor no podrá alcanzar su fin último que es el de formar personas íntegras que desarrollen las capacidades necesarias para aprender a ser persona, aprender a pensar, aprender a convivir y, sobre todo, aprender a vivir.

Tal y como afirma Boqué (2007: 62): *“La importancia de acercarse al conflicto desde la educación radica, precisamente, en los aprendizajes que se*

*generan alrededor de la cantidad y calidad de vivencias que se originan en un momento de conflicto”.*

Por este motivo, la principal ventaja de que nuestros alumnos participen en un programa de mediación escolar reside en que les permitirá desarrollar una serie de habilidades sociales imprescindibles para sus relaciones personales y sociales, tanto dentro como fuera del ámbito escolar.

## CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1 Marco Normativo

Las Naciones Unidas, desde sus diferentes agencias especializadas en educación (UNICEF, UNESCO, OMS) han alertado sobre el creciente aumento de la violencia escolar, proponiendo respuestas de intervención, basadas en programas de prevención de la violencia escolar.

Siguiendo a Monclús (2005) podemos decir que desde la UNESCO se rechaza la agresión y la violencia, proponiendo la resolución de conflictos y realización de objetivos comunes desde una perspectiva constructivista. En el 2001, dicho organismo lanzó una recopilación de “buenas prácticas” para la resolución de conflictos en el mundo escolar, tanto a nivel formal como no formal. El objetivo de dicha iniciativa fue el de informar sobre dicho problema a docentes, formadores, educadores, familias, jóvenes y alumnos, que se pudieran encontrar afectados por situaciones de conflicto o violencia escolar, en contextos educativos no sólo formales, sino también informales. Estas propuestas, dieron lugar a una publicación, editada por Antonella Verdiani (2002), bajo el título *Buenas prácticas en la resolución de conflictos en la mediación escolar*, donde se recogen algunas de estas prácticas: *Aprender a vivir juntos* (Francia), *Utilizar la fuerza de los grupos de iguales para prevenir comportamientos violentos* (Finlandia) y *En clave de paz*, un programa pedagógico para el nuevo milenio (España/Brasil), son sólo algunos de los ejemplos presentes en dicha publicación.

El papel de UNICEF se centra en ayudar desde sus actuaciones y propuestas a completar el análisis, llamando la atención sobre un problema previo, el de la violencia estructural, que impide a muchos niños y niñas acceder a la Escuela.

Desde la Organización Mundial de la Salud (OMS), en su informe de 2003 sobre la violencia y la salud, se recoge la resolución de la Asamblea Mundial de la Salud de 1996, en la que se declara que la violencia es un problema de salud pública fundamental y creciente, así como se resalta la necesidad de establecer actividades de salud pública encaminadas a afrontar el problema.

La educación, es un derecho humano y los organismos internacionales así lo han puesto de manifiesto, otorgando unas finalidades concretas al

derecho a la educación, tal y como se expone en el artículo 26.2 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Dicho artículo dice:

*“La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos étnicos y religiosos; y promoverá el desarrollo de las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz”.*

De este modo, la educación es considerada para los organismos internacionales, como una herramienta al servicio de la paz y de la tolerancia.

Si realizamos un análisis de la legislación vigente en nuestro país, la LOE (2/2006) supone la regulación definitiva en materia de convivencia como un objetivo educativo de primer nivel, al insistir en la necesidad de llevar a cabo “Planes de Convivencia” en los centros escolares, principios éstos corroborados por la LOMCE (8/2013). Las administraciones de todas las Comunidades Autónomas legislan nuevas órdenes sobre los Derechos y Deberes de los alumnos, profesores y padres, sobre los Planes de Convivencia, así como sobre los protocolos que se han de llevar a cabo en los centros escolares para regular determinadas situaciones. En un periodo de tres años prácticamente, todos los centros escolares incluyen la convivencia en los documentos administrativos de sus proyectos educativos, planes de convivencia o reglamentos internos. Esta Ley Orgánica de Educación incluye, entre los principios y fines de la educación, la resolución pacífica de conflictos y la prevención de los mismos mediante la educación. En su artículo 132, señala como una de las competencias del director

*“favorecer la convivencia en el centro, garantizar la mediación en la resolución de los conflictos e imponer las medidas disciplinarias que correspondan a los alumnos, en cumplimiento de la normativa vigente sin perjuicio de las competencias atribuidas al Consejo Escolar en el artículo 127 de esta Ley”.*

Sin embargo, el hecho de que haya una regulación legal sobre convivencia, no garantiza que dichas medidas se estén llevando a cabo del mismo modo en todos los centros, ni que se esté realizando de forma rigurosa un análisis de los diferentes contextos y sus necesidades, permitiendo trabajar

de forma activa en la implementación de medidas, tanto formativas, como participativas y efectivas, en este sentido. A pesar de la legislación y del conocimiento de la necesidad de esa participación de toda la comunidad educativa, para hacer de la Convivencia algo real, se requieren criterios unificados, cooperación de todos los miembros de la Comunidad educativa y proyectos concretos, que pongan en marcha los mecanismos necesarios para que un buen Plan de Convivencia se instaure como parte de la vida de un centro.

La actual ley educativa LOMCE, en su artículo 124.2, establece:

*“Las normas de convivencia y conducta de los centros serán de obligado cumplimiento, tanto dentro como fuera de las aulas, y deberán concretar los deberes de los alumnos y las medidas correctoras aplicables en caso de incumplimiento tomando en consideración su situación y condiciones personales”.*

Desde el año 2004, se ha llevado a cabo en nuestro país la creación de distintos “Observatorios de Convivencia” en la mayoría de Comunidades Autónomas, con la finalidad de analizar y evaluar el estado de la convivencia escolar para proporcionar actividades preventivas y buenas practicas que mejoren la convivencia.

En nuestra Región, mediante Orden de mayo de 2002 de la Consejería de Educación y Cultura, se crea el Equipo de Orientación Educativa y Psicopedagógica Específico de Convivencia Escolar, debido a la demanda creciente por parte de la Comunidad educativa de que se establezcan medidas y actuaciones que aborden con rigor las situaciones que generan problemas de convivencia en los contextos escolares.

En Murcia, mediante el Decreto 115/2005, de 21 de octubre, se establecieron las normas de convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos que imparten enseñanzas escolares. Es mediante la orden de 19 de Octubre de 2006, por la que se crea el observatorio para la Convivencia Escolar en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, como instrumento de evaluación y diagnóstico de la convivencia escolar y constituir, además, un marco donde los diferentes agentes sociales y educativos puedan trabajar y generar instrumentos para la investigación y el análisis, así como propuestas de medidas para la prevención de la violencia. El Decreto nº

276/2007, de 3 de agosto, regula el Observatorio para Convivencia Escolar en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Se trata de un órgano colegiado que servirá de instrumento a la comunidad educativa y a la sociedad para conocer, analizar y evaluar la convivencia en centros docentes.

Mediante la resolución de 28 de septiembre de 2009, de la Dirección General de Ordenación Académica, se regulan aspectos relativos a la aplicación de las normas de convivencia escolar (BORM nº 241, 19-10-2009). En esta normativa, se actualizan las instrucciones en materia de convivencia escolar, así como los diferentes aspectos relativos a la aplicación de la normativa vigente en esta materia: Implantación del Plan de Convivencia, actuaciones ante situaciones de presunto acoso, corrección de conductas gravemente perjudiciales, medidas disciplinarias, etc.

La ley 1/2013 de 15 de febrero de Autoridad Docente de la Región de Murcia es una expresión más de la necesidad de otorgar a la figura del docente la autoridad necesaria y el respeto que su función merece, debido a las rápidas transformaciones de una sociedad cambiante y a la falta de resultados esperados por las leyes que han regido la educación en España en las últimas décadas. Todo ello no ha hecho otra cosa que dificultar la actividad educativa en los centros, así como un adecuado ambiente de convivencia y respeto.

El “Pacto Social por la Educación en la Región de Murcia” (2009-2012), es el tercero adoptado en nuestra región desde que se asumieron los trasposos de competencia en materia educativa a nuestra Comunidad. Con anterioridad se llevó a cabo dicho Pacto en los años 1998 y 2005, respectivamente. Su objetivo es el de llevar a cabo planes de mejora educativa y entre sus diferentes líneas de calidad se hace referencia a la mediación escolar en dos ocasiones: al formular como objetivo el fomentar las funciones del Observatorio de Convivencia, facilitando la recogida y tratamiento de datos para su análisis en favor de la mejora de la Convivencia en la Región de Murcia; y otro de los puntos es el que hace referencia a la formación del profesorado que le capacite para ejecutar planes de mejora de la convivencia, mediación y reducción del absentismo escolar.

Sin embargo, ni en el “Plan Regional sobre Convivencia Escolar en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia” aprobado por el pleno del Observatorio en julio de 2009, como ya hemos citado con anterioridad, ni en el

“Programa Educando para la Justicia”, desarrollado conjuntamente por el Consejo General del Poder Judicial, el Tribunal Superior de Justicia y la Consejería de Educación, encontramos de forma expresa regulada la figura de la Mediación.

En la actualidad, un nuevo decreto de convivencia escolar, nº 16/2016, redactado por la Consejería de Educación, y aprobado por el Consejo de Gobierno, aborda la nueva realidad del uso de móviles en centros, así como los casos de ciberacoso, y pretende regular, no sólo las sanciones por incumplimiento grave de las normas, sino y fundamentalmente, el uso de la mediación y los programas de prevención y resolución pacífica de los conflictos, a los que dedicará todo un capítulo, el 27, que se remite a lo dispuesto en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, en el artículo 132.f, al hacer referencia a que será el director del centro el encargado de favorecer la convivencia en el centro y garantizará la mediación en la resolución de conflictos. Además, dicho artículo recuerda que se usará la mediación escolar como estrategia educativa de resolución de conflictos en la comunidad escolar.

En el punto 2 de dicho artículo 27, se contempla que los centros docentes puedan favorecer la convivencia y resolución de conflictos entre iguales mediante la figura de un juez de paz educativo, o crear equipos de mediación escolar, que lleven a cabo las funciones para los mismos en el plan de convivencia.

Siguiendo a Viana Orta (2012-2013), de su estudio sobre mediación escolar en España, donde lleva a cabo una comparativa sobre la Mediación escolar en nuestras diferentes Comunidades Autónomas, se puede concluir que los cuatro principios o características esenciales de la mediación escolar están recogidos por, aproximadamente, el mismo número de CCAA y, por otro, que son aproximadamente el doble, el número de CCAA que los reconocen, que el número de aquéllas que no lo hacen. En consecuencia, de todas las CCAA que han incluido la mediación entre sus normas de convivencia, aproximadamente dos tercios han reconocido de forma expresa sus características esenciales, pero hay un tercio que no lo ha hecho. Sin duda, consideramos que, al tratarse de características esenciales a la mediación, debemos entenderlas implícitas en todos los casos, pero indudablemente, sería deseable que fueran recogidas de forma expresa, para evitar que pudieran

realizarse interpretaciones contrarias a la esencia de la mediación, y que permitieran omitir alguna o algunas de sus características desvirtuando así los procesos mediadores en los centros educativos y, por ende, el enorme potencial educativo que posee la mediación.

Por tanto, teniendo en cuenta la normativa nacional y regional sobre Convivencia, y las diferentes regulaciones que se han llevado a cabo en la última década, tanto a nivel nacional como regional, consideramos que, si bien hay experiencias exitosas en mediación, llevadas a cabo en diferentes comunidades, la mayor parte de la legislación vigente, lejos de regular expresamente la mediación, la contempla de forma tácita, pero no le confiere aún el peso específico que le corresponde, como instrumento al servicio de la Convivencia, al menos en el ámbito escolar, donde los niveles de conflictividad y violencia, no hacen otra cosa que aumentar. Todo ello, sumado a una figura del profesor, cada vez más devaluada, pese a la nueva ley de autoridad, hace imprescindible una cultura de la mediación escolar que nos prepare como agentes educativos capaces, no sólo de formar, sino también de educar en, por y para la resolución pacífica del conflicto, contribuyendo así a mejorar la Convivencia en nuestros centros.

## **2.2 Marco Teórico**

### **2.2.1 Fundamentos de la Mediación escolar**

En la actualidad, nuestra sociedad actual se enfrenta a nuevas formas de comunicación, de tratamiento y utilización de la información, un nuevo modo de entender las relaciones sociales, personales y familiares. Nos encontramos, por tanto, ante una sociedad cada vez más compleja, donde la multiculturalidad y globalización, no sólo nos acercan realidades y culturas lejanas, sino que éstas forman parte hoy día de nuestro marco de convivencia más próximo. En este sentido, y centrándonos en el ámbito educativo, que es el que nos ocupa, las diferentes normas, incluso leyes de regulación de la convivencia, se muestran insuficientes para proporcionar en el ámbito educativo una adecuada convivencia pacífica.

El origen de la mediación, no es otro que el origen mismo del hombre, pues el conflicto es consustancial al ser humano y a los grupos en que se integra su convivencia.

Siguiendo a Fernández, J (2008: 30):

*“Los conflictos así entendidos forman parte de la vida. Son la vida misma. Constituyen un componente vital básico. Están presentes en prácticamente todos los espacios de las relaciones humanas [...] Los conflictos constituyen el acontecimiento reiterado que relata la historia de la humanidad [...] Los conflictos son crisis, y las crisis son oportunidades de cambio o evolución”.*

Partiendo de la definición anterior, podemos afirmar que el problema con que nos enfrentamos al educar no es el conflicto, sino la forma de afrontarlo, de resolverlo. Está en nuestra mano el fomentar esas capacidades de negociación y comunicación, que forman parte del repertorio del ser humano, para alcanzar una resolución de conflictos positiva, que nos facilite la convivencia pacífica.

Desde nuestro punto de vista, el conflicto ha de utilizarse como herramienta para mejorar la convivencia, contribuyendo al enriquecimiento personal, y mejorando la comunicación y el conocimiento del otro, lo cual nos permitirá aprender a adoptar soluciones pacíficas para la resolución del conflicto.

Nuestra experiencia nos dice que en el ámbito escolar, es el profesor quien debe guiar la resolución de conflictos, trabajando sus implicaciones con todos los agentes implicados en la escuela, si bien asistimos también a una escasa formación del profesorado en éste ámbito.

La mediación es un proceso ordenado que tiene su origen en una falta de capacidad negociadora de las personas en conflicto, por lo que hay que generar un nuevo espacio de comunicación y de aprendizaje, que implique una transformación de la persona.

En opinión de Prada de Prado (2008: 353-354):

*“La mediación en el ámbito educativo tiene sus orígenes en Estados Unidos en los años sesenta, donde varios grupos religiosos y movimientos de Educación para la paz se plantearon la necesidad de enseñar a los estudiantes, una serie de habilidades para resolver los conflictos de manera no violenta. Hoy en día, en este país, existen más*

*de 5000 programas de mediación y resolución pacífica de conflictos en el espacio escolar. En España fue el Centro de Resolución de Conflictos Gernika Gogoratuz, el que inició la incorporación de esta estrategia a los centros escolares, partiendo de su experiencia en otros campos de actuación”.*

### **2.2.2 Características y principios de la mediación escolar**

Basándonos en el estudio de De Prada y López (2007), podemos citar las siguientes características de la mediación escolar:

- Es una estrategia pacífica.
- Es voluntaria, las personas llegan a ella porque así lo han decidido.
- Es un proceso sistemático, hay una serie de fases que se tienen que desarrollar.
- En ella se favorece la comunicación y la colaboración entre las personas.
- A través de ella, los/las mediadores/as facilitan el encuentro.
- Es un proceso educativo y transformador de las personas.
- Es una estrategia de formación de toda la comunidad escolar (profesorado, alumnado, padres y madres, y personal no docente).
- Son las personas en conflicto quienes aportan las soluciones, aprendiendo a gestionar sus conflictos.
- La confidencialidad del proceso.

Son muchos los métodos que nos pueden ayudar en la resolución de conflictos, entre ellos la negociación, el arbitraje, la conciliación. Sin embargo, en el contexto educativo, la Mediación se propone como una estrategia que va más allá de la resolución de conflictos, pues implica una manera de formar en procedimientos y valores para la Paz, y, principalmente, nos facilita herramientas que mejoren el conocimiento de uno mismo y del otro, de cómo gestionar un conflicto y hacerlo de forma cooperativa y pacífica. Otras características destacables de la mediación escolar, extraídas del Proyecto de Mediación Escolar del IES Agustín de Betancourt, de Canarias, son:

- Asumir el conflicto como algo normal en las relaciones humanas.

- Es un proceso voluntario y confidencial, basado en el diálogo, la escucha activa y el autocontrol de emociones.
- Es una oportunidad para aprender estrategias de comunicación y resolución de conflictos.
- Pueden asumir tareas de mediación todos los agentes de la comunidad educativa: profesorado, alumnado y familia, necesitando para ello de una formación y habilidades para poder intervenir adecuadamente.
- No todos los conflictos son susceptibles de tratarse mediante la mediación.
- Es un proceso sistemático, que tiene unas fases de desarrollo.
- Son las personas en conflicto quienes aportan las soluciones al conflicto, aprendiendo así a resolverlos.
- El procedimiento de la mediación se contempla como procedimiento tanto informal como formal, utilizando este último como alternativa al procedimiento disciplinario.

Según Ortega y Del Rey (2002: 88), la mediación ha de cumplir los siguientes principios: **confidencialidad, intimidad, libertad de expresión, imparcialidad, compromiso de diálogo, voluntariedad de las partes, seguridad, salud mental y equilibrio emocional, participación directa, legalidad y simetría de poder entre las partes.**

Por tanto, la persona mediadora adquirirá el compromiso de guardar confidencialidad sobre el contenido de sus conversaciones, y los protagonistas del conflicto no tendrán que hablar sobre aquello que consideren parte de su parcela personal. Otro aspecto importante es que los protagonistas se expresarán con libertad y el mediador será imparcial ante las partes en conflicto. Los protagonistas se comprometen a hablar de sus diferencias en las sesiones de trabajo, aceptando la ayuda que se les ofrece y procurando aportar sus esfuerzos para la resolución de la situación conflictiva. Este proceso se debe llevar a cabo con la voluntariedad de las partes, sin que existan coacciones y acudiendo al mismo, por tanto, libremente.

El mediador ha de actuar como garante de la libertad de las partes en conflicto para expresarse en un ambiente de seguridad y respeto. La participación de las personas en conflicto, se llevará a cabo directamente, y no por delegación en otras personas.

Un aspecto muy importante es respetar la igualdad de poder entre las partes en conflicto, para asegurar la equidad en el proceso de mediación y que el proceso de comunicación se lleve a cabo en condiciones de absoluta libertad para ambas partes. Del mismo modo, los acuerdos alcanzados en un proceso de mediación han de atenerse a la legalidad vigente. En el caso de la mediación escolar, no se puede llegar a un acuerdo que vulnere las disposiciones legales por las que se rigen los centros de educación.

### **2.2.3 Tipos de Mediación Escolar**

Según los mismos autores, para incorporar un sistema de mediación escolar, hemos de adecuarlo a las características y potencialidades del contexto que presenta cada realidad escolar. Existen así diferentes formas de llevar a cabo la mediación en un centro escolar, entre ellas:

#### **a- Mediación espontánea**

Una persona ve un conflicto e inmediatamente se ofrece para mediar entre las personas que lo han tenido.

#### **b- Mediación externa**

Cuando existe un conflicto en el centro y no hay personas que puedan solucionarlo, se recurre a alguna **persona experta, de fuera del centro**, para intentar solucionarlo.

#### **c- Mediación institucionalizada**

Las personas que han tenido un conflicto recurren voluntariamente al **Servicio de Mediación** que tiene el centro. Eligen a los mediadores/as, e intentan buscar un acuerdo para solucionar el problema. Esta mediación requiere la existencia de **personas formadas en mediación**.

#### **d- Mediación realizada por los adultos**

Las personas adultas que forman parte de la Comunidad Educativa (**padres, madres, profesorado y personal no docente**) se forman en mediación escolar y se responsabilizan de intentar una solución pacífica de los conflictos que se generan en el espacio escolar.

#### **e- Mediación realizada por los iguales**

Una parte del alumnado del Centro se ha formado para resolver los conflictos a través de la mediación; cuando surge un problema entre dos alumnos, los mediadores se ofrecen para intentar resolver el conflicto de forma dialogada.

#### **f- Comediación**

Contiene aspectos de la mediación institucionalizada. Son dos personas de diferentes colectivos (puestas por el sistema) las que realizan el proceso de mediación (*un profesor y un alumno, un padre y un profesor, etc.*).

### **2.2.4 Fases de la mediación escolar**

Como todo proceso, la mediación sigue una serie de fases, en las que se promueve la comunicación y el entendimiento entre las partes en conflicto.

El uso de la mediación favorece el uso del reglamento disciplinario del centro, ofreciendo alternativas a la resolución de conflictos a través del diálogo, y evitando la ruptura de relaciones y la vivencia de situaciones violentas que puedan influir negativamente en el proceso educativo.

Según Torrego (2000), los mediadores llevan a cabo las siguientes fases para ayudar a las partes a resolver el conflicto:

**1. Premediación:** en esta fase el mediador o mediadores se reúnen por separado con las dos partes en conflicto. Les explican en qué consiste el proceso de la mediación; les piden que expliquen su percepción de la situación y analizan si la situación es susceptible de una mediación (si ambas partes la

aceptan como forma de resolver su conflicto, comprometiéndose a acatar las reglas de la mediación).

**2. Presentación y reglas del juego:** en esta fase los mediadores se presentan y explican cómo será el proceso a seguir. Se recuerda a las dos partes la importancia de la confidencialidad y la necesidad de su colaboración. Se acuerda con ambas partes algunas normas básicas (no interrumpirse, no utilizar lenguaje ofensivo, no insultarse...).

**3. Cuéntame:** en esta fase las dos partes exponen su versión del conflicto y expresan sus sentimientos. El mediador o mediadores deben escuchar de forma activa y atenta (parafraseando el mensaje y prestando atención a los sentimientos). Las dos partes deben poder desahogarse y sentirse escuchadas. Los mediadores no deben valorar, aconsejar, definir qué es verdad o mentira, o lo que es justo o injusto.

**4. Aclarar el problema:** en esta fase se deben consensuar los temas más importantes, buscando los puntos de unión (los aspectos en que coinciden) y explorando los intereses y necesidades de cada uno. El diálogo es conveniente que se mantenga, ahora más, en términos de intereses que de posiciones.

**5. Proponer soluciones:** los mediadores deben ahora facilitar la espontaneidad y creatividad de las partes en la búsqueda de ideas o soluciones, resaltar los comentarios positivos de una parte hacia la otra, pidiéndoles que valoren cada una de las posibles soluciones y solicitando su conformidad o no con las distintas propuestas.

**6. Llegar a un acuerdo:** los mediadores ayudan a las partes a definir claramente el acuerdo, teniendo en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos (claros, realistas, específicos, concretos, evaluables, aceptados por ambas partes, con expectativas de mejora en la relación y redactados por escrito). Normalmente, las dos partes se quedan una copia del acuerdo escrito al que han llegado y con el que se han comprometido. El mediador y las partes en conflicto suelen firmar este acuerdo.

### 2.2.5 Programas de Mediación Escolar

Basándonos en la guía sobre mediación escolar realizada por Geuz, Centro Universitario de Transformación de Conflictos en colaboración con el Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco, podemos decir que existen diferentes formas de entender y aplicar la mediación en los centros escolares. En primer lugar, en función de quién asume el papel de mediador/a y qué relación existe entre las partes en conflicto y la persona mediadora, podemos hablar de un modelo vertical u horizontal. En segundo lugar, cabe distinguir el “modelo de patio” o el “modelo derivado”, dependiendo de cómo llegan las partes a la mediación y cómo se organiza el desarrollo del proceso.

**En el modelo vertical**, la mediación se lleva a cabo por parte de los adultos. La mediación realizada por adultos en la escuela, habitualmente por docentes y miembros del equipo directivo, también conocida como modelo de mediación vertical es, quizá, la forma más sencilla de ser aplicada. Estas personas reciben un entrenamiento específico en mediación y emplean el proceso como una herramienta más en su quehacer educativo en el centro escolar. Como mediadores, los adultos asisten a los alumnos en el proceso de examinar las percepciones y sentimientos que cada una de las partes tiene del problema, así como en la búsqueda de las posibles soluciones, y en la adopción de acuerdos que satisfagan mejor las necesidades de ambas partes.

**El modelo horizontal** propone la mediación entre compañeros/as. La característica fundamental de estos programas de mediación es que los/las propios/as compañer/asos de las partes en conflicto son los/las mediadores/as. Así, si son dos alumnos/as los que tienen el conflicto, los/las mediadores/as serán, también, alumnos/as y si el conflicto se produce entre un/a alumno/a y un/a docente, los/las mediadores/as serán, igualmente, un miembro del alumnado y otro del profesorado. El equipo de mediadores/as se selecciona entre el alumnado y, en su caso, el profesorado, y recibe un entrenamiento específico para asumir esta tarea.

**El modelo de patio de recreo** consiste en que el alumnado, cuando tiene un conflicto durante los recreos o en el comedor, puede recurrir, en ese mismo momento, a un/a compañero/a mediador/a o a un adulto para pedir su

asistencia en el conflicto. Esta mediación, de carácter más informal y más corta, se produce en ese mismo momento y lugar. Este tipo de mediación suele realizarse en educación primaria. El “modelo de patio” puede ser vertical u horizontal. En este último caso, los/las alumnos/as mediadores/as suelen llevar una prenda (banda en el brazo, pañuelo,...) que les identifica como tales y se organizan turno de manera que cada día sólo algunos alumnos/as mediadores están “de servicio”.

Por último, **el modelo derivado**, más propio de educación secundaria, consistiría en una intervención más formal, en la que se suceden una serie de fases para que un conflicto sea, finalmente, abordado a través del servicio de mediación del centro. En un primer momento, el conflicto es remitido al servicio de mediación por un/a docente, directivo o alumno/a; a continuación, las personas coordinadoras del servicio de mediación se reúnen, por separado, con las partes protagonistas del conflicto, para informarse sobre el mismo y para ofrecerles la posibilidad de acudir a mediación; si las partes aceptan mediar, se asignan los/as mediadores/as al caso y se organiza la mediación; unos días después, se desarrolla el proceso de mediación y, finalmente, más adelante, se realiza un seguimiento y una evaluación de su resultado.

En nuestro caso, nos hemos decantado por un modelo horizontal, un Programa de Mediación entre iguales, pues consideramos que es el que nos permitiría en mayor medida el uso de la mediación como elemento de desarrollo social y personal de nuestros alumnos. Hemos analizado diferentes experiencias contrastadas en el ámbito educativo de la mediación escolar entre iguales, y todas ellas coinciden en que los resultados de la implementación de este tipo de programas en contextos de aplicación muy similares en características al nuestro, con sus ajustes y adaptaciones, han proporcionado siempre una oportunidad de crecimiento para los diferentes agentes educativos del centro escolar. Esa es la finalidad principal de nuestro trabajo: no queremos usar la mediación escolar como fin, sino como proceso y como instrumento que pueda favorecer ese desarrollo personal y social, tan necesario en todos los agentes que participamos del proceso educativo.

Un cambio sólo es posible desde dentro del sistema y, para que sea real y se mantenga en el tiempo, ha de convertirse en algo necesario para ese contexto, y eso sólo puede suceder si conseguimos que sean los propios

agentes de nuestro centro educativo, los que generen ese cambio, a partir de una implicación personal, de un crecimiento y de una modificación de las formas tradicionales de resolución de conflictos. Para ello, es necesario disponer de alternativas al conflicto, de herramientas que nos permitan su resolución pacífica y de formación en principios, valores y habilidades que se conviertan en un modo habitual de proceder ante el conflicto.

### **2.2.6 El mediador escolar**

La función principal del mediador en el centro educativo es la de marcar unas directrices y ofrecer unas herramientas que permitan que las partes implicadas en el conflicto verbalicen sus diferencias, sus problemas y sentimientos, y consigan alcanzar una resolución basada en el diálogo y acuerdo mutuo y se comprometan a respetarla.

Los valores en que basan su acción son: confidencialidad, compromiso, respeto, solidaridad, disponibilidad, cooperación, escucha, empatía y ayuda.

El mediador o mediadora, es la persona encargada de favorecer el diálogo o restablecerlo, en caso de que estuviera roto entre las partes, tras el conflicto y fomentar una toma de decisiones adecuada a los agentes en conflicto.

Por tanto, la persona mediadora, tendrá que ser flexible y capaz de adaptarse a cada conflicto, facilitando recursos y soluciones, entrenando en una buena comunicación a las partes, analizando el problema y liderando un proceso de resolución pacífica del conflicto. Basándonos en el Proyecto de Mediación propuesto por el IES Agustín de Betancourt de Canarias, destacamos las siguientes funciones del mediador:

- Informar a las partes en conflicto sobre el procedimiento de mediación, antes de su aceptación.
- Hacer de facilitador de la comunicación, escuchando imparcialmente a las partes involucradas y respetando su voluntariedad y confidencialidad.
- Decidir si es posible o no llevar a cabo la mediación
- Solicitar un mediador en aquellos conflictos en que guarde relación personal con alguna de las partes.

- Ayudar a las partes a definir el conflicto y a descubrir los intereses, emociones y sentimientos que hay detrás de las posturas adoptadas.
- Estimular a las partes para busquen soluciones comunes.
- Si fuera necesario solicitar ayuda o mediación, cuando la complejidad del conflicto lo requiera.
- Desistir del encuentro de mediación, si no existe colaboración entre las partes.
- Contribuir de forma activa a la divulgación del proceso de mediación mediante acciones de información, sensibilización y formación, tanto para el alumnado, como para los padres y madres, o tutores legales y el personal docente y no docente del centro.
- Promover, gestionar y colaborar o impartir la formación específica en materia de mediación escolar, dirigida a los componentes del equipo de mediación del centro.

Podemos concluir, así, que el mediador ha de actuar fundamentalmente como facilitador de la comunicación, guiando a las partes en conflicto, en un proceso que supone definir el conflicto y los intereses que hay detrás de él, con el fin de estimular la cooperación entre las partes y la búsqueda de soluciones comunes.

### **2.2.7 Casos mediables**

Siguiendo el Proyecto de Mediación del IES anteriormente citado, podemos diferenciar entre: casos mediables y aquéllos que no son mediables.

En el primer caso, los implicados quieren voluntariamente participar en la mediación y encontrar una solución al conflicto, pero no son capaces de hacerlo por sí mismos. Sin embargo, en los casos no mediables, las partes no desean ir a la mediación, o bien cuando el hecho sea grave o haya implicación del mediador y no se pueda resolver por este procedimiento. Asimismo, en los casos en que el conflicto esté muy reciente y las partes no se muestren dialogantes, o cuando no se cumplan las reglas básicas de respeto, sinceridad y comunicación positiva.

### **2.2.8 Requisitos para la implementación de un programa de mediación escolar**

Una vez revisados diferentes programas de mediación escolar a nivel nacional, observamos que su implementación en cualquier centro educativo pasa por una serie de acciones necesarias, que podemos resumir en las siguientes:

- 1) Analizadas las necesidades del contexto, es necesario un consenso entre los diferentes agentes educativos implicados, acerca de las medidas a llevar a cabo y de la importancia de que el adulto actúe como guía, como modelo para que sean los alumnos quienes consigan alcanzar la resolución pacífica del conflicto, partiendo de un programa formativo y de concienciación dirigido a todos los agentes educativos implicados en el mismo.
- 2) Es importante la divulgación del Programa entre todos los agentes educativos implicados en la formación de los alumnos, tanto dentro como fuera del contexto escolar, debiendo estar debidamente informados de las implicaciones del Programa y de su labor en el mismo, así como adquirir un compromiso de trabajo para conseguir su correcta implementación.
- 3) El centro debe disponer de condiciones físicas y ambientales mínimas que garanticen la realización adecuada de los procesos de mediación y que reconozcan a los estudiantes como sujetos con capacidades y derechos.
- 4) A efectos organizativos del centro, es fundamental que dicho Programa se integre dentro de la Normativa reguladora del centro, en su Proyecto Educativo y Plan de Convivencia, llegando a formar parte de la idiosincrasia del mismo.
- 5) Es importante el desarrollo de actividades de sensibilización e información: El programa de mediación debe ser reconocido como instrumento de utilidad para la resolución de conflictos y ha de ser conocido por todo el centro educativo. En este sentido, es fundamental la difusión del programa, la formación en el mismo, en sus posibilidades y limitaciones y la evaluación de su puesta en práctica. Para ello, es

fundamental la formación a todos los agentes educativos implicados en el contexto escolar: profesorado, alumnos, familias, equipo directivo y especialistas. En esta labor de difusión, los mediadores jugarán un papel fundamental, al capacitarse como agentes de mediación.

- 6) Una adecuada selección de los mediadores y su consiguiente formación, así como la del resto de agentes educativos intervinientes en el proceso, es fundamental para lograr un entrenamiento adecuado en la resolución pacífica de conflictos, dotando a los agentes participantes de las herramientas y estrategias necesarias para una adecuada comunicación y resolución de los conflictos por vía pacífica.

## **CAPÍTULO III. PROGRAMA DE ALUMNOS MEDIADORES**

### **3.1 Justificación del Programa**

Si nos centramos en la legislación vigente en nuestro país, hemos de considerar que la LOE supone la regulación definitiva en materia de convivencia como un objetivo educativo de primer nivel, al insistir en la necesidad de llevar a cabo “Planes de Convivencia” en los centros escolares.

Esta Ley Orgánica de Educación incluye, entre los principios y fines de la educación, la resolución pacífica de conflictos y la prevención de los mismos mediante la educación. En su artículo 132, señala como una de las competencias del director el favorecer la convivencia en el centro, garantizar la mediación en la resolución de los conflictos e imponer las medidas disciplinarias que correspondan a los alumnos, en cumplimiento de la normativa vigente sin perjuicio de las competencias atribuidas al Consejo Escolar en el artículo 127 de esta Ley. Del mismo modo, las diferentes normativas y planes específicos de convivencia, vienen a regular a nivel nacional el modo de orientar la convivencia en los centros escolares.

Esta normativa nacional, así como la regional, previamente citada en el marco normativo de nuestro trabajo, reflejan claramente la necesidad de atender los cambios que está experimentando la Escuela en los últimos años y de responder, mediante medidas organizativas específicas a las diferentes situaciones de conflictividad en el ámbito escolar.

Tal y como coinciden la mayoría de autores, los conflictos no han de verse como un elemento negativo, sino como un instrumento que puede contribuir a la consecución de cambios positivos en los centros educativos, un motor de cambio de las diferentes realidades.

Sin embargo, a pesar de la legislación y del conocimiento de la necesidad de esa participación de toda la comunidad educativa, para hacer de la Convivencia algo real, se requieren criterios unificados, cooperación de todos los miembros de la Comunidad educativa y proyectos concretos, que pongan en marcha los mecanismos necesarios para que un buen Plan de Convivencia, se instaure como parte de la vida de un centro.

Como ya hemos indicado con anterioridad y basándonos en nuestra experiencia personal en el ámbito educativo, podemos afirmar que el hecho de que haya una regulación legal sobre el tema de la Convivencia, no garantiza que dichas medidas reguladoras se estén llevando a cabo del mismo modo en todos los centros, ni estén siendo rigurosamente analizadas y evaluadas en los diferentes contextos de aplicación.

Como afirman Ibarrola-García e Iriarte (2012: 141):

A través de la mediación escolar, se produce una transformación personal. Esto significa que la mediación favorece la interiorización de un conjunto de valores, habilidades y actitudes, cambia la percepción negativa del conflicto hacia una visión positiva del mismo y predispone a las personas para comprenderse mejor interna y mutuamente.

Desde nuestro punto de vista, es imprescindible dotar a los diferentes agentes intervinientes en el contexto educativo de las herramientas necesarias para poder llevar a cabo una mejora de la Convivencia en los centros educativos. Para ello, sería necesario un cambio personal que implique una mejora en las habilidades personales y sociales básicas, necesarias para contribuir a una mejora del clima de convivencia en el centro escolar.

La mejora de la convivencia escolar requiere de un buen nivel de participación, integración y comunicación de todos los agentes educativos implicados: profesorado, alumnos, familias, especialistas y administración educativa. Por este motivo, es importante que sean los agentes partícipes en la actividad educativa quienes aprendan con el conflicto y, de él, quienes expresen las posibilidades que tiene esta herramienta al servicio de la comunidad educativa. Para que esto ocurra, hemos de ofrecer experiencias positivas a partir del conflicto y mostrarlo como una herramienta más al servicio de la Convivencia.

Nos decantamos, así, en nuestro trabajo, por una propuesta de corte humanista, que contribuya a dotar a la comunidad educativa de herramientas para alcanzar la mediación escolar, como instrumento que permita que sean los propios agentes educativos quienes diriman, acerquen posiciones y resuelvan sus diferencias ante cualquier conflicto en el ámbito educativo.

Nuestra hipótesis, en este sentido, es que nuestros alumnos no están preparados para afrontar con éxito las situaciones de Convivencia que se

presentan a diario en el centro educativo y consideramos imprescindible, no sólo la adquisición de habilidades y capacidades que les permitan poner en práctica el ejercicio de la mediación, sino, fundamentalmente, la madurez y desarrollo personal que les procurará el ejercicio de dichas potencialidades. La capacidad de establecer relaciones óptimas de comunicación e interacción con los iguales, la comprensión y regulación de las propias emociones y de las de los demás, así como la capacidad para establecer relaciones interpersonales, no debemos olvidar, que es la base para lograr un adecuado desarrollo personal y social.

Nuestra hipótesis, por tanto, es que nuestros alumnos, carecen de algunos prerrequisitos necesarios para llevar a cabo un plan de mediación exitoso y necesario en el centro, dado el nivel de conflictividad que ellos mismos relatan.

La finalidad de nuestro trabajo iría así encaminada a ofrecer herramientas para que el alumnado de 2º y 3º de E.S.O. de nuestro centro sea capaz de resolver conflictos de manera asertiva y utilizando, para ello, herramientas basadas en la comunicación positiva. En concreto, nuestro objetivo final, es el de poner en práctica un Plan de Mediación Escolar que permita a la Comunidad Educativa disponer de un modelo de trabajo, que permita a los agentes educativos alcanzar, por sí mismos, soluciones a los conflictos que se generen en el centro educativo.

Este proceso formativo previo a la mediación tendría un impacto positivo en el desarrollo personal de los alumnos, y es fundamental para asegurar unos prerrequisitos necesarios para poder conocer y participar con éxito en un proceso de mediación escolar.

Durante el desarrollo del Practicum de este Máster en el centro educativo que nos ocupa, he podido analizar algunas características del contexto escolar que me han llevado a concluir la necesidad de este trabajo, así como a entender algunas de las evidencias que justifican la línea de trabajo ahora propuesta:

- Falta de actividades cooperativas en el aula.
- Dificultad para aceptar y respetar las normas de clase.
- Carencia de habilidades de comunicación positiva y asertividad.

- Desconocimiento. por parte de los tutores y de las familias, de estrategias adecuadas para la resolución pacífica de conflictos.
- Escaso tiempo dedicado a la formación de habilidades sociales básicas en tutorías.
- Falta de tratamiento, de temas relativos a la normativa y regulación de la Convivencia en el centro.

El hecho de dirigir nuestro trabajo a los alumnos de 2º y 3º de E.S.O. se debe a que son los alumnos en los que basamos nuestro trabajo de Practicum, precisamente a solicitud del Equipo Directivo y Jefatura de Estudios del Centro, por ser éstos los grupos en que se presentaba mayor nivel de conflictividad en el aula. Una vez entrevistados los tutores de ambos grupos, y tras medir el nivel de conflictividad de los mismos mediante el cuestionario “Mi vida en el Instituto”, adaptado del cuestionario de Sharp, en la actualidad, Smith y Whitney de 1994, decidimos iniciar al profesorado en algunas sesiones para trabajar determinadas habilidades sociales en el aula. La motivación principal para iniciar estas sesiones de tutoría fue la respuesta de los alumnos a nuestro cuestionario, en el cual se mostraban algunas conductas contrarias a una buena convivencia (falta de respeto hacia el otro, hacia su opinión o modo de actuar o invasión del espacio físico y personal del otro, incluyendo actitudes de coacción para que la otra persona actúe contra su voluntad e insultos), y en el que casi la mitad de la clase indicaba que, en una o más ocasiones, había sufrido este tipo de situaciones contrarias a una buena convivencia.

Además, cuando preguntamos al profesorado por las principales situaciones problemáticas que se dan en el aula, coinciden en afirmar: dificultad para respetar turnos, escuchar al profesor, interrupción de las actividades propuestas, exponer sus opiniones de forma respetuosa y trabajar en equipo, entre otras.

### **3.2 Objetivos del Programa**

**El objetivo general** de este trabajo es sensibilizar al profesorado y alumnos de 2º y 3º de E.S.O., de la importancia de mejorar la convivencia en su centro, mediante la formación en habilidades de comunicación, negociación y resolución de conflictos dirigidas al alumnado y al profesorado.

### Los objetivos específicos son:

- Mejorar el conocimiento de la percepción que tienen los diferentes agentes educativos, sobre el nivel de conflictividad escolar, en el centro.
- Mejorar la comunicación positiva, asertividad y toma de decisiones basada en el respeto y el diálogo entre los agentes educativos.
- Dotar al alumnado y profesorado de las habilidades y prerequisites previos necesarios para poder afrontar la resolución de conflictos mediante procesos de mediación escolar: comunicación eficaz, empatía, capacidad para tomar decisiones, conocimiento de sí mismo y de los demás y capacidad de resolución de conflictos.

### 3.3 Contexto escolar

El centro educativo en el que centramos nuestro trabajo está ubicado en la pedanía murciana de El Raal (Murcia). Actualmente, el centro cuenta con 354 alumnos, distribuidos entre los niveles educativos de Infantil, Primaria, E.S.O. y Ciclo Formativo, si bien en la Etapa que nos ocupa, se distribuyen del siguiente modo:

ESO	Curso	Nº grupos	Alumnos
	1º	1	24
	2º	1	30
	3º	1	29
	4º	1	30
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>113</b>

Fuente: Elaboración Propia

En el caso de los cursos en que centramos el objetivo de nuestro trabajo, tenemos 30 alumnos en 2º de E.S.O., de los cuales 16 son alumnas y 14 alumnos; 4 de estos alumnos son de otras nacionalidades, distintas a la española (2 búlgaros y 2 marroquíes); 4 alumnos son ACNEE (alumnos con necesidades educativas especiales) y uno de ellos, con diagnóstico de TDAH (Trastorno de Déficit de Atención con Hiperactividad). Además, en este grupo,

hay cuatro alumnos en régimen de acogimiento en Casa de Acogida a Menores, con un historial personal complicado, al proceder de familias desestructuradas y haber sufrido abandono familiar por diferentes causas, procediendo de entornos sociales muy desfavorecidos. Si bien es cierto que estos alumnos se han adaptado bien al centro y al entorno del aula, presentan, en algunos casos, déficit cognitivo importante y, en general, problemas de comportamiento y bajas habilidades sociales y comunicativas, con un retraso madurativo importante y nivel de competencia curricular muy bajo.

En 3º de E.S.O., el número de alumnos es de 29, de los cuales 13 son chicas y 16 son chicos. Hay dos alumnos diagnosticados con TDAH (Trastorno de Déficit de Atención con Hiperactividad) y 6 alumnos con nacionalidad distinta a la española (4 de origen marroquí y 2 de Ecuador). En este grupo, hay dos alumnos en régimen de acogimiento de menores, en Casa de Acogida.

En cuanto al nivel formativo de las familias que participan de nuestro contexto escolar, nos encontramos con que, de un total de 6.255 habitantes, un número importante de personas no tienen estudios (1.677), y sólo unos pocos poseen el título de escolaridad (1.229). Son pocos los habitantes que tienen estudios superiores: Diplomados (85), Arquitectos o Ingenieros (20) y con estudios de Postgrado o Doctorado (19). La mayor parte de la población se dedica a actividades agrícolas o al trabajo en fábricas conserveras de la zona, como operarios. Una parte importante de la población, trabajaba en la construcción pero, con la “crisis del ladrillo”, muchos han quedado sin trabajo y sin opciones de recolocación en otros ámbitos, dada su baja formación.

El empleo en esta localidad está muy ligado al campo y a las empresas de conservas y envasado, que proliferan en ella. Una característica del empleo en esta zona es la precariedad. Son muchas las mujeres que trabajan en fábricas conserveras de la zona, pero con contratación por horas, o necesidades de la producción, que se caracterizan por su inestabilidad y baja remuneración.

Desde 2008 hasta 2012 la población extranjera en la zona se ha incrementado notablemente, procediendo fundamentalmente de Marruecos, Bulgaria y Ecuador. En los tres últimos años, estamos asistiendo a un ligero descenso de la población extranjera, lo cual puede deberse al hecho de volver

a sus países de origen tras haber perdido sus empleos y posibilidades de trabajo, debido a la crisis.

Las familias de nuestros alumnos pertenecen, en general, como podemos deducir de los datos de población, a un nivel sociocultural bajo: trabajadores de la construcción y de la industria, con abundante precariedad laboral (eventuales, contratos a tiempo parcial, fijos discontinuos en la empresa conservera...), lo que provoca frecuentes altibajos en la economía familiar.

Además, en este curso estamos observando un aumento en el número de familias con varios miembros desempleados, lo que provoca una gran inestabilidad emocional en nuestros alumnos, así como falta de recursos escolares y, en ocasiones, alto absentismo escolar. Están siendo numerosos los casos de marginación o pobreza severa, y se dan frecuentemente situaciones de relativo abandono en horas extraescolares, debido al número de madres que trabajan en la industria de la conserva. El mantenimiento de la solidaridad familiar permite, en muchos casos, la atención a los niños, prestada por los abuelos u otros familiares durante la jornada laboral de los padres. La participación de las familias en la organización de diferentes actividades es escasa debido a la falta de disponibilidad de tiempo por las jornadas de trabajo, salvo en las fiestas fin de curso y momentos puntuales, como la entrega de notas o tutorías específicas acordadas por el tutor con la familia.

Un gran número de las familias con las que trabajamos tiene un escaso nivel de participación en la vida del centro y sólo acuden al centro escolar cuando se requiere su asistencia al mismo por parte de algún profesor, o con motivo de tutorías para hablar sobre las evaluaciones trimestrales del alumno. En muchos casos, el motivo que se argumenta para esa escasa participación en la vida del centro es el de trabajo, imposibilidades por cargas familiares, o problemas de idioma, por lo que prefieren que sean los hijos quienes les trasladen la información necesaria, eliminándose así uno de los eslabones fundamentales para poder desarrollar con éxito el proceso de enseñanza-aprendizaje de cualquier alumno/a, que es la cooperación familia-escuela.

Desde la comunidad educativa se ve la necesidad de solucionar algunos de los conflictos generados por el incumplimiento de determinadas normas básicas de convivencia. Las principales incidencias en la transgresión de normas afectan a los cursos de 2º y 3º a los que va dirigida nuestra

intervención y se centran en la repetición de las siguientes conductas contrarias a las normas de convivencia:

- a. Impuntualidad.
- b. Interrupción constante de la dinámica de clase.
- c. Molestar al profesor y compañeros.
- d. Correr y gritar por los pasillos.

En ocasiones, también se dan en estos dos cursos conductas que perjudican gravemente la convivencia y que hemos de intentar corregir, como son:

- a. Interrumpir constantemente las explicaciones del profesorado.
- b. Pegar e insultar a un compañero.
- c. Faltas de respeto al profesor.
- d. Transgresión reiterada de dichas conductas.

En nuestro centro, conviven alumnos cuya situación familiar dificulta la participación activa en la vida del centro, bien por tratarse de familias desestructuradas, por los horarios laborales, que hacen que trabajen fuera de casa todo el día, o por tratarse de alumnos de diferentes procedencias geográficas, cuyas familias desconocen nuestro idioma. El gran número de alumnos, escolarizado actualmente en nuestras aulas, así como las diferencias culturales entre el alumnado, tampoco facilita la adopción y generalización de medidas de disciplina en el centro.

### **3.4 Implicaciones del centro escolar**

Siguiendo el Manual Ancora para la formación en Mediación Escolar, podemos establecer una serie de requisitos o implicaciones del centro escolar, necesarias para llevar a cabo con éxito un Programa de Mediación Escolar:

- a) Adhesión al Sistema de Mediación Escolar: En primer lugar, es necesario alcanzar un consenso acerca de la resolución pacífica de conflictos desde y entre los diferentes agentes educativos, lo que implica una formación continua del profesorado y los alumnos en áreas relacionadas con la comunicación y mediación. En caso contrario, no

conseguiremos la formación necesaria para que sean los alumnos quienes puedan gestionar sus conflictos, con la guía del profesorado.

- b) El centro debe disponer de condiciones físicas y medioambientales mínimas, pero suficientes para que los procesos de mediación sean factibles de desarrollar. Entre otros aspectos, debe dar cuenta de: un Sistema de Mediación Escolar aceptado y validado como alternativa pacífica de resolución de conflictos por la estructura y organización del establecimiento escolar y de cada una de las partes del Centro Educativo (Alumnos, Dirección, Equipo de Gestión, Docentes, Familias).
- c) Desarrollar actividades de sensibilización e información: el programa de mediación debe ser reconocido como instrumento útil para la solución de los conflictos y conocido por todo el liceo o escuela. Es fundamental una fase de difusión del sistema de mediación, que dé a conocer a quiénes va dirigido y las ventajas del mismo, posibilidades, limitaciones y accesibilidad del sistema de mediación, entre otros. Para ello podremos utilizar: carteles informativos, folletos, difusión a través de los diferentes agentes educativos, talleres formativos, información a familias mediante charlas o documentos informativos, etc. El papel del alumno será fundamental en este papel difusor de la mediación.
- d) Selección adecuada de las figuras mediadoras: la participación de adultos y alumnos/as es muy importante, ello permite el reconocimiento de la estrategia de resolución pacífica de conflictos en los distintos estamentos de la institución y al mismo tiempo fortalece el espíritu democrático y el trabajo en equipo, respetando diferencias y capacidades, todas al servicio de ambientes pacíficos y no violentos. Una modalidad para seleccionar a los agentes mediadores es a través del Equipo de Gestión del establecimiento, el cual propone a los/as candidatos/as de acuerdo a las cualidades y habilidades que requiere un agente mediador, básicamente que tengan, tanto los adultos como los/as alumnos/as, relaciones cálidas y democráticas con la comunidad escolar. Otra es que sus propios pares los elijan democráticamente.

La selección de los/as personas mediadores/as debe responder a los siguientes criterios mínimos:

- Actividad voluntariamente aceptada.
- Actitudes y habilidades sociales positivas.
- Reconocimiento positivo de entre sus pares y/o aceptación social en el centro educativo.
- Poseer actitudes solidarias.
- Con capacidad de diálogo.
- Disponibilidad de tiempo, tanto para la capacitación y entrenamiento en mediación como para desarrollar procesos de mediación, cuando el sistema esté funcionando en su comunidad escolar.
- Que su nivel de autoestima sea adecuado, evitándose. con ello, la búsqueda permanente del reconocimiento social que implique riesgo de perder la esencia del rol de mediador/a escolar.

### **3.5 Fases del Programa**

Siguiendo la Plan de Mediación Escolar realizado por el Ministerio de Educación y Deportes de la República Argentina en 2003, son varias las acciones previas necesarias para llevar a cabo un Programa de Mediación Escolar en un centro educativo. Dichas acciones son las siguientes, si bien la secuenciación de las mismas es la que hemos considerado más adecuada a las características y temporalización de nuestro Proyecto:

#### **3.5.1. Conocimiento de todo el personal sobre la mediación y consenso entre todos los actores institucionales, sus fundamentos y características**

Esta fase de difusión es la primera que llevamos a cabo en el centro, y en ella se presenta el análisis de partida y los objetivos de trabajo, iniciando a todos en el conocimiento de la mediación escolar.

En esta fase se trata también de alcanzar un consenso acerca de los propósitos de dicho proyecto de mediación escolar, y se adquiere un compromiso para llevarlo a cabo. En esta etapa, hemos planificado, en

términos generales, el desarrollo del proyecto. En esta primera planificación hemos llevado a cabo las siguientes acciones:

**- Selección de los integrantes del Equipo coordinador del Proyecto dentro de la Institución.**

Tras una reunión informativa sobre el Programa y los objetivos marcados en base a la evaluación de necesidades realizada a finales del curso pasado, se acuerda en Comisión de Coordinación Pedagógica, que el Equipo esté coordinado por los tutores de los cursos directamente implicados, 2º y 3º de E.S.O., con el apoyo y coordinación de la Orientadora y el mío personal, como profesora de apoyo a la integración en E.S.O. y persona que lleva a cabo la coordinación de dicho proyecto. Estas dos sesiones de información y alcance de acuerdos tuvieron lugar en el mes de enero.

**- Información/participación de los padres en relación con los objetivos del proyecto y su implementación.**

Éste es un requisito indispensable, ya que los padres deben estar informados acerca de la decisión del centro sobre la implementación de un proyecto de mediación, de cuáles son sus propósitos y en qué consiste el mismo, ya que deberán apoyar, en el diálogo con sus hijos, los valores y principios subyacentes a la resolución pacífica y cooperativa de los conflictos, tal y cómo sugiere el Plan Nacional de Mediación en este punto. Una de las principales dificultades que hay en nuestro centro es la participación de las familias en las actividades del centro, dados los horarios laborales, en unos casos, y las diferencias lingüísticas, en otros, que obstaculizan la posibilidad de establecer una jornada formativa con máxima asistencia de las familias de los alumnos al centro. Por este motivo, la modalidad de formación que hemos elegido ha sido la de información del proyecto mediante boletín informativo a los padres, en el cual se les explica en qué consiste el proyecto y cuáles son los objetivos y propósitos del mismo, así como la posibilidad de recibir formación más específica, si así lo estimaran oportuno, sobre el proyecto y sus contenidos para poder ayudarnos a desarrollarlo con mayor posibilidad de éxito. En caso de que estuvieran interesados en ampliar su información y formación sobre el proyecto y su implicación en el mismo, podrán comunicar

dicha intención al tutor, que programará una sesión formativa específica para los padres interesados, en las cuales se darán algunas claves que les permitirán apoyar nuestra labor en el Centro en el Programa de Mediación. Dicho boletín informativo se enviará a las familias en el mes de enero.

### **3.5.2 Capacitación del personal de la institución en los fundamentos y técnicas de la mediación en ámbitos escolares**

Esta fase se lleva a cabo durante el mes de enero, y va, principalmente, dirigida al profesorado de E.S.O., y Equipo Directivo, y es llevada a cabo por los coordinadores del programa y la Orientadora. Para recabar material y experiencias de otros centros educativos, contactamos con la Orientadora del Instituto de otro Centro de Educación Secundaria de Murcia, centro en el que acaban de recibir formación de la Escuela de Trabajadores Sociales de Murcia para implantar un Plan de Mediación Escolar, que están llevando a cabo con éxito. Mantenemos con ella un par de reuniones, en las cuales nos facilita formación y documentación para la implementación de un Programa de Mediación Escolar, que tendrán lugar por la tarde en su centro escolar, siendo los coordinadores del Programa, los que recabaremos la información, para traerla posteriormente a nuestro equipo docente. La formación no se puede realizar en la hora de coordinación semanal establecida a tales efectos, por falta de tiempo, por lo que hay que realizar dos sesiones fuera del horario escolar, de tres horas cada una, al no coincidir todos los profesores en dicho horario de coordinación.

### **3.5.3 Trabajo de aula con los alumnos de los cursos seleccionados en torno a las temáticas involucradas en la resolución cooperativa de conflictos**

Esta fase del programa es a la que dedicamos una especial atención, pues ya detectamos durante el curso pasado serias carencias en habilidades básicas para la resolución de conflictos por parte de nuestros alumnos, así como dificultades para la aceptación de normas y gestión de conflictos. Por este motivo, la acción tutorial de 2º y 3º de E.S.O. que van a llevar a cabo los

tutores durante los meses de febrero a abril se va a centrar en una serie de actividades, seleccionadas en base a las carencias detectadas por los profesores y apuntadas por los alumnos en el cuestionario facilitado el curso pasado, sobre convivencia escolar. Con estas sesiones, pretendemos que los alumnos lleven a cabo una formación preparatoria a la Mediación escolar, dotándoles de herramientas y recursos necesarios para afrontar la comunicación de forma positiva y para gestionar de forma eficaz los conflictos.

Dichas sesiones se realizarán en la hora semanal dedicada a la tutoría para cada uno de los grupos y se llevarán a cabo por los tutores, previa preparación con la Orientadora y la profesora de apoyo a la integración, que ayudarán en la preparación de las sesiones.

#### **3.5.4 Selección, asignación y capacitación del grupo de alumnos mediadores por parte del Equipo coordinador del Proyecto**

Según dicho Plan de Mediación, hay distintas formas de conformar el grupo de mediadores, y ha de ser la escuela quien estudie las diferentes alternativas y elija la que más se ajuste a sus necesidades y objetivos. En nuestro caso hemos centrado la implementación del programa en los cursos de 2º y 3º de E.S.O., en base a la detección de necesidades del grupo realizada el curso pasado, y con la finalidad de dar continuidad al programa, dado que la puesta en marcha y evaluación del mismo tendrán que realizarse el próximo curso. Dado que estos alumnos cursarán 3º y 4º el próximo año, serán los alumnos de 1º y 2º los que recibirán la formación, con apoyo también de los dos cursos ya formados, para integrarse en el Programa de Mediación.

Si bien existe una modalidad que consiste en que participen del Programa todos aquellos alumnos que lo deseen, que podría resultar útil para que todos los alumnos participaran de la experiencia, nos parece más oportuno elegir como mediadores a un grupo reducido, pero estable durante todo el curso. Nos hemos decantado por esta vía de selección de los alumnos mediadores, porque no todos los alumnos cumplen las características y requisitos necesarios para ejercer como mediadores, y tampoco todos han mostrado su deseo de participar como mediadores.

De este modo, a partir del listado de alumnos que hayan expresado su voluntad de participar como mediadores, se procederá a una votación por parte de sus compañeros de curso, y de entre los más votados, el equipo coordinador del proyecto, con ayuda de los docentes, seleccionará dos alumnos por curso, y lo hará teniendo en cuenta su capacidad de participación, escucha activa y capacidad para gestionar conflictos. Tras la selección de los alumnos, dicho equipo llevará a cabo la formación de los estudiantes como mediadores escolares, trabajando con ellos los principales conceptos, técnicas y herramientas propias de la mediación, así como las características y funciones del rol del mediador. La organización del funcionamiento del programa de mediación, de este modo, puede resultar más sencilla y asumible por el centro educativo. Nuestra intención es ir poco a poco incorporando a nuevos alumnos mediadores en el Proyecto de Mediación, con la finalidad de que acaben participando del mismo la mayor parte de nuestros alumnos, pues cuanto más puedan ejercer su rol mediador, en mayor medida consolidarán el desarrollo de habilidades sociales, que también perseguimos como uno de los objetivos fundamentales de nuestro Proyecto.

En cuanto a la asignación de mediadores a cada conflicto, existen varias modalidades, si bien en todas ellas es necesaria la rotación de los mediadores, para garantizar una mayor participación. Se pueden asignar turnos rotativos diarios o semanales por parte del Equipo Coordinador, estableciendo quien se encargará de cada turno según el día o la semana. Otra opción sería realizar un sorteo cuando se presente un conflicto mediable, en el que el Equipo mediador seleccione un mediador y le asigne día y hora para la mediación, teniendo en cuenta que aquel que haya mediado recientemente no participe del sorteo.

Sin embargo, en nuestro caso, hemos optado por la elección acordada entre los involucrados en el conflicto, pues tiene la ventaja de buscar desde el principio un acuerdo entre las partes a la hora de seleccionar al mediador, y esto puede ser un buen comienzo.

Puesto que en nuestro proyecto de mediación también está presente la figura del profesor, la asignación de éste en cada caso de mediación se llevará a cabo teniendo en cuenta que no sea profesor de los alumnos en conflicto. En nuestro caso, y teniendo en cuenta que este hecho es complicado, pues

nuestro Centro tiene sólo una unidad y la mayoría de profesores imparte clase a la mayoría de alumnos, hemos incluido en el proyecto a profesores de 6º de Primaria, lo cual nos permitirá también, si el programa funciona, hacerlo extensivo a la etapa de educación primaria.

La planificación que hemos preparado para la capacitación de los alumnos mediadores tendrá una carga horaria de 6 horas, repartidas en sesiones de 2 horas de duración. Dadas las posibilidades organizativas de la escuela, optativas y grupos de desdoble establecidos, es muy complicado dar dicha formación, dentro del horario escolar. Por este motivo y por cuestiones de temporalización de objetivos de las distintas materias, la primera sesión la realizaremos aprovechando la hora de tutoría y otra hora que los tutores estimen oportuno que los alumnos puedan dedicar a esta tarea. Las otras dos sesiones se realizarán martes y jueves por la tarde, en el centro escolar.

### **3.5.5. Organización de tiempos y espacios para llevar a cabo la mediación**

El espacio destinado a llevar a cabo las mediaciones ha de ser un lugar tranquilo, donde todos los participantes puedan conversar sin ser interrumpidos y dispongan de la suficiente privacidad, con el fin de garantizar uno de los aspectos fundamentales del proceso, la privacidad. En este caso y en el contexto concreto de nuestro centro, se llevará a cabo en el Departamento de Orientación, ubicado en un lugar de fácil acceso, para que pueda intervenir cualquier miembro del equipo coordinador a cargo en ese momento y para los alumnos y profesores. El aula de mediación estará debidamente señalizada y contará con mesa y lugar donde poder sentarse los participantes a dialogar. En la puerta se establece un panel informativo en el cual se mantendrá actualizada información sobre el programa, las formas de solicitar participación en el mismo, los nombres de los miembros del equipo coordinador del proyecto y, eventualmente, de los alumnos mediadores y sus turnos y horarios de atención a la mediación.

En cuanto a los tiempos destinados a llevar a cabo las mediaciones y dado que ello está condicionado por aspectos organizativos y de funcionamiento del centro, nuestro equipo coordinador de mediación ha acordado realizarlo en la hora destinada a tutoría, siempre y cuando el profesor

que ha de acompañar en el proceso esté disponible para ello. En caso contrario, será el profesor, en función de su hora de permanencia, quien establecerá el horario oportuno para llevar a cabo la mediación, informando con la antelación debida al alumno, para que pueda comunicar su ausencia a esa clase al profesor correspondiente, que facilitará la materia o actividades al alumno que ha de ausentarse, con el fin de no causarle ningún perjuicio por su participación en el programa.

### **3.5.6. Puesta en marcha del proyecto**

Teniendo en cuenta nuestra temporalización del proyecto, nos ha sido imposible llevar a cabo su puesta en marcha este curso escolar 2015-2016, pero sí hemos previsto algunas actividades para la difusión y óptimo arranque de la implementación del proyecto de cara al próximo curso escolar 2016-2017. Una de las actividades de difusión ha sido enviar un boletín informativo a las familias a través de los alumnos de los dos cursos implicados en el programa, en el que se explicaba sucintamente en qué consiste la mediación escolar y los objetivos del centro, al instaurar dicho programa. Sin embargo, y pese a instar a las familias a solicitar más información a los tutores en caso de estar interesados en participar y recibir formación en el Programa de Mediación, el interés de las familias por el programa ha sido prácticamente inexistente. Por este motivo, y dado que a principio de curso se realizan actividades informativas y de acogida a las familias, con el fin de presentar al profesorado y hablar sobre los objetivos del centro y del curso escolar, hemos planificado una charla, con presentación *Power Point*, para presentar más detenidamente el programa a los padres.

### **3.5.7. Seguimiento y evaluación**

Un adecuado seguimiento del proyecto ha de realizarse en función de los objetivos y etapas propuestas en el diseño y planificación del mismo. Para ello, intentaremos responder a algunas preguntas que nos permitan valorar el grado de adecuación entre lo planificado y la puesta en práctica de las acciones previstas, si bien a las cuestiones relativas a la puesta en práctica del

proyecto únicamente podremos responder tras unos meses de su puesta en práctica, que tendrá lugar el próximo curso escolar 2016-2017.

- 1) ¿Se configuró el equipo coordinador? El equipo coordinador se configuró de forma satisfactoria y durante el actual curso escolar, cumplió con sus funciones de formación, coordinación y asesoramiento al alumnado, dedicando a ello las dos horas semanales acordadas para ello.
- 2) ¿Está trabajando de forma coordinada entre sí y con el resto de los agentes educativos implicados? En principio, se está cumpliendo con la coordinación establecida para este momento del proyecto, previo a la implantación del mismo, si bien aún no ha tenido lugar ningún caso de mediación.
- 3) ¿Se realizaron las acciones de información a los padres y otros actores de la comunidad educativa? Se realizó una información inicial muy breve sobre el proyecto y su finalidad, ofreciendo a las familias la posibilidad de aumentar su formación y participación en el programa, mediante contacto y solicitud al tutor. ¿Con qué resultados? En principio, las familias, no han trasladado a los tutores su interés por obtener una mayor información y participación en el programa. Por este motivo, el centro ha previsto una reunión informativa más completa a comienzo de curso, dirigida a las familias de todos los cursos de Educación Secundaria.
- 4) Las actividades de aula con el conjunto de los estudiantes, ¿se pudieron llevar a cabo? ¿Es necesario profundizar el tratamiento de alguno de los temas?
- 5) ¿Está el conjunto de actores institucionales debidamente informado del estado de avance del proyecto?
- 6) ¿Surgieron dificultades en el desarrollo de alguna de las tareas propuestas? En caso afirmativo, ¿cuáles y cómo se resolvieron?

- 7) ¿Es necesario modificar algunas de las decisiones tomadas anteriormente? ¿En qué sentido?
- 8) ¿Los estudiantes conocen la existencia del proyecto? ¿Optan por solicitar la mediación en caso de conflicto con un compañero/a?
- 9) La asignación de mediadores y horarios de mediación, ¿funciona adecuadamente o se presentan dificultades? ¿A qué factores se deben estas últimas?
- 10) La organización de espacios y tiempos, ¿es adecuada o debería reformularse?

Para poder responder a estas preguntas, necesarias para la correcta evaluación del programa, hemos previsto algunos recursos: el registro de observaciones y propuestas, que se llevará a cabo en una especie de cuaderno de mediación, que se rellenará en las reuniones semanales del Equipo de Coordinación, donde se registrarán anotaciones relativas a:

- cumplimiento de cronogramas establecidos,
- grado de conocimiento del programa por parte de los agentes educativos,
- solicitudes de mediación,
- acuerdos logrados, etc.

Para valorar el proceso formativo, una vez concluido éste, analizaremos el cuestionario de valoración realizado por los alumnos. Del mismo modo y al acabar cada proceso de mediación, los participantes realizarán un cuestionario de valoración del servicio. Habilitaremos también un “buzón de sugerencias” que permita la recepción de opiniones, en cualquier momento y de forma anónima, o no, cuando así lo desee cualquiera de los miembros de la institución educativa.

La propuesta de nuestro proyecto surge de un análisis del contexto, llevado a cabo mediante diferentes herramientas, entre ellas, la entrevista abierta al profesorado y cuestionario sobre conflictividad dirigido a los alumnos,

que determina una serie de necesidades que hay que abordar. Del mismo modo, y puesto que el principal propósito de la información obtenida es definir el logro de objetivos, con el fin realizar los ajustes o cambios pertinentes en el proyecto y en la dirección oportuna, hemos creado un cuestionario que podremos dirigir a todos los agentes educativos implicados en el contexto escolar (profesores, familias y alumnos), con el fin de evaluar el funcionamiento de la implementación del proyecto, sus bondades y debilidades, y de proponer cambios o alternativas en su funcionamiento.

### **3.6 Metodología**

La metodología utilizada en nuestro trabajo es la activa-participativa y conversacional, desde el modelo aprender-haciendo, y que, en la puesta en práctica de la mediación, se traduce como la aplicación de actividades formativas y contenidos concretos a vivencias reales o situaciones simuladas, con el seguimiento de los profesionales que llevan a cargo la formación en el ámbito de la mediación.

Uno de los principios fundamentales de dicha metodología es el de interacción entre iguales, que se apoya en el respeto al trabajo centrado en la dinámica de los grupos, lo que conlleva acuerdos y modificaciones grupales continuas y necesarias, para nuestro fin, la mejora de la convivencia y el desarrollo personal y grupal de los alumnos.

Esta metodología parte del principio de actividad, y es nuestra intención que los participantes sean los protagonistas de dicho proyecto y participen activa y directamente en las actividades propuestas y de forma voluntaria.

Si entendemos la participación como un proceso, podemos hablar de una acción sistemática de fases sucesivas, dirigidas a perfeccionar las habilidades e interacciones personales y sociales de un grupo, para conseguir con éxito los objetivos planteados, a partir de una formación específica de los diferentes agentes educativos y del intercambio de informaciones y experiencias personales y grupales.

### **3.6.1 Temporalización y espacios**

La puesta en práctica de dicho proyecto se ha llevado a cabo durante el curso escolar 2015-2016, comenzando a partir del mes de enero, que será el mes, junto con febrero, dedicado a la información, selección de los coordinadores del proyecto y capacitación y formación de los mismos, en el ámbito de la mediación escolar. La información inicial y selección de los coordinadores del proyecto se ha llevado a cabo durante la hora de coordinación semanal, que tienen los tutores con el Departamento de Orientación. En lo que respecta a la formación y capacitación en materia de mediación escolar, ha sido necesario acudir un par de tardes al centro, fuera del horario escolar, para recibir la formación necesaria sobre mediación escolar, recabada de la bibliografía consultada y la experiencia aportada en reuniones a tal efecto, por la Orientadora de otro centro escolar, que en la actualidad tiene implantado un Plan de Mediación escolar con éxito. Dicha fase formativa ha corrido a cargo de la especialista de Apoyo a la Integración en Secundaria, la Pedagoga, impulsora de dicho proyecto.

En cuanto a la fase formativa del alumnado, se llevará a cabo durante la hora semanal que los alumnos tienen asignada a tutoría, en 2º y 3º de E.S.O., respectivamente. Las sesiones duran 50 minutos, si bien la organización del tiempo por sesión será flexible y ajustada a las necesidades de nuestros alumnos. La fase formativa del alumnado se llevará a cabo desde el mes de febrero al mes de mayo. En esta fase formativa podemos diferenciar dos momentos distintos. La primera parte de la formación va dirigida a todo el alumnado de los dos cursos seleccionados, y tiene como finalidad entrenar a los alumnos en los prerrequisitos necesarios, para poder llevar a cabo con éxito el trabajo de mediación escolar: autoconocimiento y conocimiento de los demás, comunicación positiva, cohesión grupal, escucha activa, empatía, manejo de herramientas comunicacionales, negociación y tratamiento del conflicto. La segunda parte de la formación, se dedicará, una vez seleccionados los alumnos mediadores, a capacitarlos como mediadores, mediante una serie de sesiones formativas dirigidas a conocer el proceso y los recursos específicos en que basarán su actividad mediadora.

Los espacios necesarios para llevar a cabo nuestro proyecto serán las diferentes estancias del Centro educativo:

- La sala de profesores, para las reuniones de coordinación del profesorado.
- El aula de usos múltiples, para las actividades formativas del profesorado y algunas de sesiones, realizadas con el alumnado.
- El salón de actos: para aquellas sesiones que requieran que el alumnado se mueva libremente por un espacio grande.
- El aula habitual del alumnado: La mayoría de sesiones se llevará a cabo en el aula de referencia de cada uno de los cursos de Secundaria, participantes en las actividades.

### **3.7 Contenidos y fases de formación**

En este apartado hemos de distinguir aquellos contenidos dirigidos a instruir en el proceso de mediación, propiamente dicho, tanto al profesorado, como a los alumnos, aunque en momentos distintos del proyecto, y aquellos contenidos dirigidos a los alumnos, y que serán previos y preparatorios a la fase de mediación, basados en el entrenamiento de determinadas habilidades básicas y capacidades, necesarias para poner en práctica con éxito el proceso de mediación. En primer lugar, dirigido al profesorado y durante dos sesiones formativas que tendrán lugar en el centro por la tarde, los contenidos a tratar serán los siguientes:

#### **Bloque I**

- ¿Qué es el conflicto y cuáles son nuestras percepciones sobre el mismo?
- La comunicación y los diferentes tipos de comportamiento y comunicación ante el conflicto.
- La negociación colaborativa y las herramientas para mejorar la comunicación.

## Bloque II

- La Mediación: enfoques, recursos, funciones del mediador y proceso de Mediación.

Las temáticas de los dos bloques formativos anteriores, con otras actividades y talleres específicos, se dirigirán también a los alumnos, una vez seleccionados como alumnos mediadores y tras la formación preparatoria, para llevar a cabo su entrenamiento específico, en tareas de mediación escolar.

En cuanto a los contenidos de las sesiones formativas previas a la mediación, que irán dirigidas a todos los alumnos de ambos grupos, se centrarán en trabajar habilidades y prerrequisitos previos y necesarios para poder abordar con éxito en el aula, el trabajo de la mediación escolar. Dichas sesiones han sido seleccionadas y extraídas del Programa de Acción Tutorial para la E.S.O. de José Miguel García Labiano (2011) y del Plan Nacional de Mediación Escolar de la ciudad de Buenos Aires (2003), puesto que estructuran adecuadamente las habilidades previstas en la formación previa. Las diferentes sesiones irán dirigidas a trabajar sobre:

- Concepto positivo de uno mismo y de los demás, a partir de un mayor conocimiento de los demás componentes del grupo.
- La interacción positiva y comunicación en el aula, realizando tareas que favorezcan un clima positivo de confianza y comunicación.
- La cohesión grupal y su mejora, a través de la puesta en práctica de actividades colaborativas.
- La escucha activa, se trabajará como elemento fundamental de la comunicación positiva, imprescindible para conocer y respetar las opiniones de los demás.
- Reflexionar sobre la tolerancia y aprovechar para revisar y analizar las normas de convivencia publicadas en el último Decreto de la Región de Murcia, nº 16/2016 de 9 de marzo, así como de las normas establecidas en el centro, y de aquellas acordadas a principio de curso para su cumplimiento en el aula. Los alumnos reflexionarán sobre dichas normas y debatirán sobre la utilidad y necesidad de las mismas, realizando las aportaciones que consideren oportunas.

- Práctica y manejo de herramientas comunicacionales, para mejorar la negociación.
- Se analizarán los principales componentes de un conflicto determinado, identificando las diferentes conductas y sentimientos ante el conflicto.
- Formación inicial en mediación: concepto, fases del proceso, herramientas necesarias y características del mediador.

Por último, tras un cuestionario de valoración realizado a los alumnos sobre las sesiones impartidas, se les preguntará si están interesados en actuar como mediadores, y de entre estos alumnos que muestren su interés por participar en el proyecto, se llevará a cabo una selección tras reunión con el profesorado, tutores y Departamento de Orientación.

### **Fase 1: Información a la comunidad escolar, y selección de los objetivos y coordinadores del proyecto**

En el mes de enero se lleva a cabo la información del proyecto al profesorado, familias y alumnos. En primer lugar, se dedicará una sesión a concretar objetivos de trabajo e implicaciones de la comunidad escolar, con los tutores y profesorado, en coordinación con el Departamento de Orientación y partiendo de la propuesta de la Coordinadora del Proyecto, producto de un análisis conjunto del contexto escolar y de las necesidades del centro, analizadas el curso anterior. En una segunda sesión, y una vez concretados los coordinadores del proyecto, que tras acuerdo del Claustro, se acuerda que serán los tutores de los respectivos cursos participantes en el proyecto, se realizará una primera sesión formativa con los tutores, organizando el material para la formación posterior del resto del profesorado. Otro de los aspectos fundamentales en esta fase, es la divulgación del proyecto, en la cual participarán tanto el profesorado, con su implementación e implicación, como el alumnado y tutores, con su participación e información a las familias y el centro, que se encargará de incluir dicho programa en los documentos oficiales del Centro (Proyecto Educativo de Centro y Plan de Convivencia).

### **Fase 2: Formación del profesorado**

Esta formación se realizaría durante el mes de enero, en dos sesiones que tendrán lugar por la tarde en el centro y correrán a cargo de la Coordinadora del Proyecto, en colaboración con la Orientadora del Centro y con los tutores de los dos cursos en que se implementará inicialmente el proyecto durante este curso. Esta parte formativa es muy importante en el proceso, pues el profesorado va a tener la responsabilidad de formar al alumnado a través de las tutorías, y también de formarse a sí mismo en habilidades comunicativas, gestión del conflicto y mediación, pues también formarán parte del Equipo de Mediación.

### **Fase 3: Formación dirigida a todo el alumnado de los cursos seleccionados, con el fin de dar una formación en prerrequisitos previos y necesarios al trabajo de mediación escolar**

Dicha formación tendrá lugar en los meses de febrero, marzo y abril, y, para ello, se destinará la hora semanal que cada grupo tiene asignada a tareas de tutoría. El tutor, será el responsable de llevar a cabo las sesiones, con la supervisión y el apoyo de la Coordinadora de dicho programa. Esta fase formativa es imprescindible para que el alumno pueda adquirir los prerrequisitos previos, necesarios para poder participar en un programa de mediación: escucha activa, empatía, habilidades comunicativas, gestión del conflicto y mediación. No podemos olvidar que nuestro programa no pretende sólo un fin, la implementación de un Programa de Mediación, sino fundamentalmente un proceso de aprendizaje, formación y desarrollo personal y social, que contribuya a favorecer una comunicación eficaz entre los agentes implicados en el contexto escolar, con el fin de lograr una gestión productiva del conflicto.

### **Fase 4: Selección de alumnos mediadores**

Una vez impartidas las sesiones formativas a los alumnos, y tras la última sesión destinada a explicar en qué consiste la mediación, cuál es el proceso, las características de un buen mediador, se lleva a cabo la selección de los alumnos mediadores. Esta selección se realizará entre aquellos que

quieran participar en el proceso voluntariamente. En nuestro caso, hemos seleccionado dos alumnos por clase, con el fin de que puedan alternarse en la tarea de mediación, en la que estará presente también un profesor. Cuando se solicite el proceso de mediación, por las partes en conflicto, se elegirá como mediador a un alumno que no pertenezca al curso de las partes en conflicto, así como un profesor que no imparta clase al alumno, para garantizar así la objetividad del proceso. No debemos olvidar, que el proceso de mediación no tiene por qué darse únicamente entre alumnos, sino también entre profesor-alumno o entre profesores. En cualquier caso, el equipo de mediación lo formarán profesores y alumnos, a poder ser que no conozcan o trabajen de cerca con los implicados.

### **3.8 Recursos y sesiones**

#### **3.8.1. Recursos personales**

Los recursos personales con los que hemos contado han sido el equipo docente al completo, con una implicación especial de los tutores de 2º y 3º de E.S.O., por ser los cursos con que hemos iniciado la puesta en marcha de nuestro proyecto, así como el alumnado de estos dos cursos. La Dirección, la Jefatura de Estudios y el Equipo de Orientación, han apoyado el proyecto y ayudado en la coordinación de las sesiones y formación del profesorado. Hemos contado con el apoyo de la Orientadora de otro I.E.S., que nos ha brindado formación y documentación sobre el programa de mediación escolar que están llevando a cabo en su centro.

#### **3.8.2. Recursos materiales**

El programa se ha llevado a cabo con el uso de los recursos materiales disponibles en el centro, así como con algunos materiales y documentos, aportados por profesionales de otro I.E.S., que ya ha implantado un programa de mediación escolar. Los recursos de partida han sido la documentación relativa a normativa vigente en convivencia, tanto a nivel regional, como el Plan de Convivencia del Centro, material sobre diferentes Planes de Convivencia y

recursos y manuales sobre orientación y tutoría, así como talleres formativos y documentos sobre mediación escolar. Para llevar a cabo la formación, tanto del profesorado, como de los alumnos, hemos utilizado los siguientes recursos: fichas de tutoría, videos explicativos y *Power Point*, papel, bolígrafo. En cuanto a los espacios utilizados para la puesta en práctica del Programa, han sido: el aula de referencia de los cursos 2º y 3º de E.S.O., la biblioteca o sala de usos múltiples, el salón de actos (para actividades más prácticas y de esparcimiento), la sala de informática, la sala de profesores (para las reuniones del Equipo de Coordinación) y el Departamento de Orientación.

### 3.8.2. Sesiones y temporalización

<b>SESIONES FORMATIVAS</b>	<b>FINALIDAD</b>	<b>Nº SESIONES</b>	<b>MES</b>	<b>DÍAS</b>
1. Formación del Profesorado	Taller de fundamentos y técnicas de Mediación	2	Enero	13/20
1. Formación Premediación alumnado	Concepto positivo de uno mismo	1	Febrero	5
2. Formación Premediación alumnado	La búsqueda del tesoro: Promover el conocimiento de los demás	1	Febrero	12
3. Formación Premediación alumnado	Siempre positivo, nunca negativo: Favorecer la confianza en el grupo.	1	Febrero	19
4. Formación Premediación alumnado	La Aduana: Favorecer la cohesión grupal.	1	Febrero	26
5. Formación Premediación alumnado	Sesenta segundos: Escucha activa y respeto a las opiniones de los demás.	2	Marzo	4/11
6. Formación Premediación alumnado	Citas para la tolerancia: Reflexiones sobre la tolerancia.	2	Abril	1
7. Formación Premediación alumnado	Analizando un conflicto: Análisis del conflicto y sus etapas.	1	Abril	8
8. Formación alumnado	La negociación colaborativa: Identificar actitudes asociadas al conflicto.	1	Abril	15
9. Formación Premediación alumnado	Herramientas para mejorar la comunicación: Practicar herramientas	2	Abril	22/29

	para mejorar la comunicación.			
10. Formación Mediación alumnado	La Mediación: Conocer el proceso de negociación y sus virtudes.	1	Mayo	6
11. Evaluación Mediación alumnado/Profesorado.	Evaluación de tutorías y Mediación: Conocer la valoración de tutorías del alumnado y profesorado.	1	Mayo	13

### 3.9 Recogida de la información

#### 1) *Observación participante*

Partimos de un análisis del contexto escolar, de las relaciones entre los diferentes agentes educativos y de la convivencia en el centro.

Con la intención de recabar información sobre el contexto escolar y la forma en que se llevan a cabo las relaciones entre los diferentes agentes implicados, hemos hablado con profesores y alumnos, para conocer su opinión y actitudes sobre el tema. Hemos revisado con los tutores las anotaciones sobre algunos alumnos con alto nivel de conflictividad en el centro, así como las conclusiones de las tutorías realizadas a tal efecto con las familias y hemos analizado el libro de incidencias y partes de disciplina de los alumnos, existente en el centro.

Hemos recogido todos aquellos datos observados, tanto en las reuniones con el profesorado, como en las sesiones formativas con el alumnado, que nos han parecido de interés relevante para el proyecto. Para ello, nos hemos apoyado en el cuaderno de notas, en el que hemos ido anotando observaciones sobre las sesiones, metodología y comentarios de los participantes en el programa.

#### 2) *Consulta y análisis de documentos*

Planes de convivencia y proyectos relativos a la resolución de conflictos y mediación en el ámbito escolar. Documentos facilitados por otros centros sobre programas de mediación y actividades formativas. Revisión de protocolos y

normas de convivencia del centro y aportaciones del equipo docente, alumnos, familias y Departamento de Orientación a las normas de convivencia y resolución de conflictos.

### **3) Cuestionarios**

#### *a) Cuestionarios abiertos*

En el análisis de contexto para la detección de necesidades del centro educativo, utilizamos este tipo de cuestionarios para recabar información del profesorado, sobre el contexto escolar y las principales dificultades que detectan en el alumnado.

#### *b) Cuestionarios cerrados*

Este es uno de los cuestionarios que pasamos al alumnado, para conocer cómo percibían ellos el nivel de conflictividad en el centro educativo, y con la finalidad de acercarnos a sus inquietudes y poder programar una respuesta educativa acorde a sus necesidades.

### **4) Entrevistas abiertas**

Hemos realizado entrevistas con el profesorado, tutores y equipo de dirección, en las que nos han hablado sobre sus principales dificultades a la hora de gestionar el aula, el nivel de conflictividad de los alumnos y el modo de organizar y atender las dificultades de convivencia e incumplimiento de normas.

Las entrevistas con los padres no han sido generales, pues hemos considerado más importante recabar las entrevistas que los tutores han hecho a los padres de aquellos alumnos que presentan un mayor nivel de incumplimiento de las normas y, por tanto, tienen mayor dificultad para respetar las normas de convivencia y gestionar los conflictos en el aula.

Del mismo modo, las entrevistas con los alumnos que tienen más partes de disciplina y mayor índice de expulsiones nos han ayudado a entender, en

muchos casos, esa dificultad para aceptar las normas y esas contradicciones a la hora de valorar los límites y las pautas, pero ser incapaces de cumplirlas.

### **5) Grupos de discusión**

Aprovechamos las tutorías de formación, tanto con el profesorado como con los alumnos, para crear grupos de discusión y recabar, así, qué sentimientos y actitudes tienen los diferentes agentes educativos implicados en el contexto escolar de estudio, acerca de la convivencia y del modo en que se gestionan los conflictos en el centro.

Este instrumento cualitativo de recogida de datos, tal y como afirma Callejo (2001: 173-74), nos da la posibilidad de observar los comportamientos no verbales así como la generación de una gran cantidad de datos y de hipótesis de investigación.

### **3.10 Evaluación**

Nuestra evaluación se llevará a cabo en tres momentos diferentes: Una evaluación inicial, que será el punto de partida, una procesual o formativa, encargada de evaluar el grado de consecución de nuestros objetivos, durante su realización, y una evaluación final, que nos permita conocer los resultados de la implementación del programa.

#### **Evaluación inicial**

Para el buen funcionamiento de cualquier programa es fundamental su adecuación al contexto y a las características de las personas a las que va dirigido. En este sentido, la implementación de nuestro programa surge de un análisis de las necesidades del contexto escolar que nos ocupa. A finales del curso pasado, a petición de los tutores y de la Jefatura de Estudios, llevamos a cabo una serie de entrevistas con el equipo docente, y el alumnado de los cursos de 1º y 2º de E.S.O., debido al alto nivel de conflictividad que detectaba todo el profesorado, principalmente en 2º de E.S.O.

En colaboración con los tutores, el equipo docente y Departamento de Orientación, analizamos la opinión del profesorado de ambos grupos y las tutorías con las familias de algunos de estos alumnos, con mayores comportamientos disruptivos, que se han llevado a cabo durante el pasado curso escolar. Del mismo modo, realizamos algunas sesiones de tutoría, mediante las cuales realizamos actividades encaminadas a mejorar el clima del aula, a trabajar las habilidades comunicativas, cohesión grupal, empatía, etc. Aprovechamos dichas actividades, para evaluar cómo percibían los alumnos el nivel de conflictividad en el aula y cuáles son los factores que, según los alumnos, determinan dicho clima en el aula (Anexos 12 y13).

Con la información recabada por los tutores (Anexo 16), el resto del equipo docente, y la aportada por los alumnos, preparamos un programa, partiendo de las necesidades detectadas, cuyos contenidos y actividades nos permitan alcanzar los objetivos del programa con éxito: en primer lugar, dotar a los alumnos y al profesorado del uso de estrategias, basadas en la participación y cooperación en el aula, que faciliten la resolución pacífica de conflictos. Otro objetivo marcado es ofrecer herramientas para alcanzar una comunicación positiva y trabajar la asertividad, así como una toma de decisiones, basada en el respeto y el diálogo entre los diferentes agentes educativos implicados en el contexto escolar. El último de nuestros objetivos, que será el punto de partida para poder implantar el programa de mediación en el centro, es el de dotar a los alumnos de las habilidades y prerrequisitos previos necesarios para poder desarrollar funciones de mediación en los conflictos del ámbito escolar: comunicación eficaz, empatía, capacidad para tomar decisiones, conocimiento de sí mismo y de los demás y capacidad de resolución de conflictos.

### **Evaluación formativa**

Esta evaluación nos va a permitir llevar a cabo una revisión continua del proceso a lo largo de todo el programa y comprobar el grado de adecuación de nuestros contenidos, así como de las actividades propuestas y los recursos utilizados, tanto personales como materiales. La realización de las tutorías, en colaboración con el tutor y el análisis de las mismas, mediante las reuniones de

coordinación, así como la evaluación de las tutorías por parte del alumnado, nos facilitarán información acerca de los logros respecto a los diferentes objetivos de trabajo planteados.

Los instrumentos que nos ayudarán a llevar a cabo dicha evaluación formativa son: las entrevistas abiertas al profesorado, los cuestionarios de evaluación tutorial realizados por los alumnos y el profesorado (cada actividad de tutoría va acompañada de una valoración por parte del alumno y del profesor) y el cuaderno de anotaciones sobre las actividades llevadas a cabo en las sesiones de tutoría.

El cuaderno de anotaciones nos ha permitido ir ajustando el desarrollo de las actividades y el uso de nuestros recursos a cada situación, en función de la respuesta de nuestros alumnos y el alcance de los objetivos de cada sesión. En dicho cuaderno, hemos ido anotando las observaciones sobre nuestro trabajo en el aula, nuestras reuniones con los tutores y las aportaciones que nos hacen todos los implicados sobre cuestiones concretas, tutorías con padres o alumnos, dificultades o imprevistos de las sesiones.

Después de cada sesión, pediremos, tanto a los alumnos como al profesorado, que respondan a las siguientes preguntas: ¿Te ha parecido interesante el tema tratado? ¿Qué es lo que más y lo que menos te ha gustado de la sesión? ¿Consideras adecuadas las actividades propuestas? ¿Qué cambiarías o añadirías a la sesión? Este pequeño test nos permitirá evaluar el interés de los temas y actividades propuestas para el alumno, la adecuación del uso de recursos, tiempo y espacio dedicado a las mismas y utilidad de éstas. El análisis de la información aportada por estos cuestionarios, nos permitirá saber el grado de adecuación de las actividades propuestas, de la satisfacción del alumnado y profesorado y cómo valoran la realización de las mismas, los agentes implicados en el proceso. Dichas valoraciones son fundamentales para que, tanto el profesorado como los alumnos, integren dichas actividades y conceptos en su repertorio habitual, de conductas y actitudes en el aula.

## **Evaluación final**

La evaluación final nos permitirá comprobar los resultados del programa, si se han alcanzado todos los objetivos planteados inicialmente, y el grado de satisfacción de los agentes implicados. Para ello, hemos realizado un cuestionario de elaboración propia, dirigido al profesorado y a los alumnos, en el que hemos incluido una serie de ítems que nos permiten conocer la valoración, tanto de los temas tratados como de las actividades y de la gestión del profesorado de dichas sesiones, preguntando por las bondades y defectos de las mismas.

En el cuestionario final, pedimos a los alumnos su valoración sobre las tutorías realizadas durante la implementación del programa (Anexo 15), las actividades realizadas, su opinión sobre el Programa de Mediación y el nivel de participación de sus familias en dichas actividades y sus aptitudes para participar en el mismo. Se solicita también al alumnado su aportación sobre temas y actividades que consideran importantes, para mejorar la convivencia escolar y resolución de conflictos. Del mismo modo, evaluamos la opinión del profesorado acerca de las tutorías realizadas, de su labor como tutor, de las actividades puestas en práctica y del Programa de Mediación (Anexo 16).

En nuestro caso, la evaluación final se ha centrado en comprobar el grado de satisfacción de los objetivos marcados para este programa previo a la implementación del Programa de Mediación. Una vez implementado por completo el Programa de Mediación, se llevaría a cabo la evaluación del mismo y los objetivos específicos que se persigan con su implementación.

## **CAPÍTULO IV**

### **4.1 Conclusiones**

La finalidad de nuestro proyecto era alcanzar una serie de objetivos propuestos a raíz de un análisis del contexto, y una detección concreta de necesidades.

El primero de los objetivos de trabajo era mejorar la percepción que tienen los diferentes agentes educativos implicados en el contexto escolar. En este sentido, consideramos que el trabajo realizado ha permitido mejorar la percepción que tienen, tanto los alumnos como los profesores, sobre el nivel de conflictividad escolar en el centro. En base a los cuestionarios de evaluación que realizaron los alumnos el curso pasado, así como de las entrevistas abiertas al profesorado, deducimos que la percepción de los alumnos, sobre todo en el curso actual de 3º de E.S.O., con respecto a la conflictividad dentro del grupo, es alta. Es así como nos lo indican algunos ítems del cuestionario de conflictividad realizado a final del curso pasado a los alumnos (Anexo 12).

Existen determinadas actitudes: incitar a molestar a los compañeros (ítem 2 del cuestionario anteriormente citado), malos gestos (ítem 3), inducir a alguien a actuar de modo contrario a sus deseos (ítem 7), gastar bromas pesadas, molestar y burlarse (ítems 9, 10,11 y 12 respectivamente), que la mayoría de la clase indica haber padecido en una o más ocasiones, por parte de los compañeros. Sin embargo, de las entrevistas abiertas realizadas al profesorado, deducimos que la valoración que los docentes hacen del nivel de conflictividad, es muy diferente. En opinión de los docentes, el nivel de conflictividad del grupo no es muy alto, si bien valoran que, en el caso de 3º de E.S.O., se trata de un grupo complicado, pero lo atribuyen al hecho de que hay 4 o 5 alumnos disruptivos, con los que tienen lugar la mayoría de tutorías con las familias, y que presentan mayor número de incidencias por comportamientos contrarios a las normas de convivencia del centro. El profesorado nos transmite que se trata de un grupo de alumnos que no se lo pone fácil al profesor a la hora de mantener un orden en el aula y que, a veces,

paralizan la clase, pero sin afectar al resto del alumnado significativamente. Sin embargo, en la dinámica de grupo que realizamos a continuación de este cuestionario sobre “Mi vida en el instituto” (Anexo 13), las respuestas mayoritarias de los alumnos sobre el clima de clase, denuncian interrupciones constantes en clase, falta de comunicación, faltas de respeto y dificultad para trabajar en determinados momentos de la clase. Todo ello, según el alumnado, acompañado de una baja capacidad resolutive del profesorado para gestionar el orden en el aula, que se limita a aplicar partes de amonestación o expulsión a los alumnos, lo cual no genera ningún cambio en dichos comportamientos.

En este sentido, hemos logrado que el profesorado cambie su percepción sobre el nivel de conflictividad escolar del aula. Mientras los profesores percibían un grupo disruptivo, que en ocasiones puede llegar a dificultar seriamente el trabajo y el clima del aula, el alumnado, en su mayoría, detecta serios problemas de disciplina, un clima de aula difícil y una respuesta del profesorado que, lejos de transmitir cambios y soluciones al problema, no hace sino penalizar y, en ocasiones, agravar el problema. En este sentido, el profesorado reconoce no haber prestado suficiente atención al clima de convivencia del aula y a cómo éste podía afectar al grupo. Esta conclusión se refleja en alguna de las aportaciones finales sobre el programa que ha hecho uno de los tutores participantes al afirmar: “cuando te pones junto al alumno a buscar soluciones al problema, en vez de culpables y sanciones, mejora el clima y la convivencia en el aula”.

Otro de los comentarios, esta vez de un alumno, registrado en nuestro cuaderno de anotaciones y que consideramos importante destacar es el siguiente: “No es nada fácil encontrar soluciones comunes a un conflicto en el grupo, porque cada uno tiene una forma diferente de actuar y entender la vida”.

Existe aquí, por tanto, un reconocimiento de la diversidad del grupo y de las formas de afrontar el conflicto y su resolución, que hace muy necesaria una formación y preparación al respecto, para mejorar la convivencia en el grupo.

En la entrevista abierta que hicimos el curso pasado al equipo docente y equipo directivo, no se habla de tutoría específica para el tratamiento de normas de convivencia del centro ni normas de aula. No se considera necesario el tratamiento de las normas y el acuerdo de determinadas conductas contrarias a la norma, las cuales deben ser sancionadas por el bien

de la convivencia en el centro. De hecho, en el trabajo de aula con los alumnos, observamos que éstos no son muy conscientes de cuáles son las actitudes contrarias a la norma, salvo en aquellos casos en que se trata de faltas graves contrarias a la norma, y éstas vienen acompañadas de partes de disciplina amonestando o expulsando al alumno del centro.

En cuanto al segundo de nuestros objetivos, que es aumentar la comunicación positiva, asertividad y toma de decisiones, basada en el respeto y el diálogo entre los diferentes agentes educativos implicados en el ámbito escolar, consideramos que el programa implantado puede haber contribuido a su mejora, aunque, sólo a largo plazo, podremos comprobar los efectos del mismo en las actitudes de los alumnos y en el clima general de convivencia.

De hecho, de los cuestionarios sobre la valoración de las tutorías realizados por los alumnos (Anexos 14 y 15), podemos deducir que la inmensa mayoría de alumnos consideran que las tutorías no se dedican a la resolución de conflictos en el aula y que no hay participación en la elaboración de las normas del grupo por parte de los alumnos. Esta conciencia de no participación en las normas del centro hace que el alumnado actúe como si no se sintiera parte de la vida del mismo, y esto dificulta su aceptación y cumplimiento, pues se trata de algo extraño, desconocido e impuesto, sin un conocimiento y asunción de dichas normas por parte del grupo. En este caso, es como si profesores y alumnos manejaran diferentes códigos, sólo conocidos por una de las partes, y es fundamental el conocimiento de las normas y la previsión de las consecuencias, para la aceptación de las mismas. De hecho una de las apreciaciones que hacen algunos de los alumnos en los cuestionarios, es el carácter sancionador del profesorado que, según ellos, se limita a buscar un culpable y sancionarlo, sin interesarse en qué es lo que ha provocado el conflicto.

Como afirma García Correa (1998: 2):

*“Para llevar a cabo un modelo educativo basado en la cultura de la paz, no debemos olvidar que la escuela tiene, además del aprendizaje académico, la obligación de enseñar a niños y jóvenes a vivir juntos y a resolver conflictos de sus vidas, lo que permitirá que aprendan de manera más efectiva”.*

Por tanto, una buena convivencia es consecuencia de un proceso de formación y crecimiento personal, que nace de la conciencia de la necesidad de esas normas de convivencia pero, para ello, hay que hacerlas propias y aplicarlas a cada situación de forma natural y generalizada. En este sentido, consideramos que nuestro programa ha contribuido a mejorar la comunicación y el diálogo, basado en el respeto, acercando el conocimiento y creación de las normas de grupo al centro, y concienciando de la importancia de su trabajo cooperativo.

La percepción del alumnado es que ni ellos ni el profesorado saben gestionar y resolver adecuadamente los conflictos, y ello genera inseguridad a la hora de aplicar y respetar las normas.

Esta opinión coincide con la del equipo docente, que reconoce que su intervención en el tratamiento de estos problemas en el aula se limita a intervenciones puntuales cuando aparece el conflicto y, la mayoría de veces, en una intervención con carácter sancionador y puntual, que no implica cambios en la actitud de los agentes educativos y, por tanto, en la dinámica general del centro a la hora de resolver los conflictos.

En cuanto a la visión sobre las tutorías, en el caso de 2º de E.S.O., la mayoría del grupo considera que éstas pueden convertirse en una herramienta óptima para resolver adecuadamente los conflictos y que éstas pueden contribuir a mejorar el diálogo y la participación. Sin embargo, en 3º de E.S.O., que es el curso con mayor número de conductas contrarias a la norma, la visión es justamente la contraria, que las tutorías no pueden facilitarles herramientas adecuadas para resolver los conflictos, y que éstas no contribuyen a mejorar el clima escolar. Sin embargo, se contradicen al afirmar que aumentarían el número de tutorías dedicadas a mejorar el diálogo y participación en clase y que los conflictos disminuirían.

Ambos grupos coinciden en algo que nos parece fundamental, y que el profesorado no valoraba así hasta ahora: la imposibilidad de resolver los conflictos por parte de profesores y alumnos, y la falta de recursos del profesorado para gestionar conflictos y llevar un seguimiento de los mismos. Esta situación conlleva que la mayoría de conflictos concluyan con parte de disciplina o expulsión del alumno, por parte del profesorado, pero sin resolución del conflicto que lo ha provocado.

El último de nuestros objetivos era: dotar al alumnado y profesorado de las habilidades y prerrequisitos previos necesarios para poder afrontar la resolución de conflictos mediante procesos de mediación escolar (comunicación eficaz, empatía, capacidad para tomar decisiones, conocimiento de sí mismo y de los demás y capacidad de resolución de conflictos). En este sentido, dadas las valoraciones de alumnado, profesorado y equipo directivo participante, consideramos que dicho programa ha contribuido a aumentar el trabajo de las habilidades y prerrequisitos necesarios para afrontar la resolución de conflictos mediante procesos de mediación escolar. Este objetivo es necesario analizarlo más adelante, pues sólo a largo plazo, cuando se haya puesto en práctica el Programa de Mediación propiamente dicho, y los alumnos seleccionados comiencen a coordinar y poner en práctica su función de mediadores, se podrán analizar las bondades y los puntos débiles del mismo, y se podrá ir generalizando en el centro un nuevo modo de afrontar la resolución de conflictos, mediante mediación escolar y participación activa de los alumnos.

Uno de los principales logros de este estudio es la autoconciencia, la percepción que tienen acerca de la convivencia en el centro, los diferentes agentes educativos implicados en el contexto.

Otro de los aspectos fundamentales de nuestro programa es el fomento del desarrollo de habilidades sociales y comunicativas, como la empatía, la escucha activa, la capacidad de resolver conflictos y gestionarlos de forma pacífica, alcanzando acuerdos basados en el trabajo cooperativo y el diálogo.

El programa propuesto se ha basado en una participación e implicación activa de los alumnos, como protagonistas de la convivencia, ofreciéndoles una formación integral y el trabajo de unos valores fundamentales, no sólo para la resolución pacífica de conflictos, sino para el respeto a las diferencias y la aceptación de las normas básicas de convivencia.

Este desarrollo de las habilidades sociales, es fundamental para fomentar un clima de seguridad y confianza, tan necesario en los adolescentes, y para formar ciudadanos responsables, capaces de comunicarse positivamente con los demás, de tender puentes a la hora de encontrar soluciones al conflicto, de ser asertivos en sus relaciones personales y, por tanto, de participar activa y pacíficamente en la sociedad. En este sentido, toda planificación educativa dirigida a mejorar la convivencia, debe incidir en la

mejora del desarrollo personal y social de los implicados en el proceso, para que sean éstos quienes generen el cambio en el contexto y quienes consigan, mediante el diálogo, establecer unas normas compartidas y aceptadas por todos, así como un sistema de mediación, que les ayude a mejorar su conocimiento personal sobre el conflicto y a ofrecer alternativas pacíficas a la resolución del mismo.

## **4.2 Propuestas de futuro**

Este Trabajo Fin de Máster surge de la inquietud por mejorar la convivencia escolar en el centro y, en este sentido, y tras analizar el contexto escolar y las necesidades del mismo, observamos que es fundamental dotar a los agentes educativos implicados en el mismo, de las herramientas necesarias para poder llevar a cabo una adecuada resolución de conflictos. Consideramos que el Programa de Mediación es una herramienta que puede responder a las necesidades del centro, al convertir al alumno en elemento imprescindible y necesario para la resolución de conflictos en el centro. Sin embargo, es necesario un trabajo previo que dote al alumnado de las habilidades y prerequisites previos necesarios para poder implantar dicha mediación con éxito en el centro: escucha activa, empatía, habilidades comunicativas, trabajo cooperativo, etc. Ésta ha sido la finalidad principal de nuestro trabajo, la de preparar a los agentes educativos para la implementación de un programa de mediación escolar.

Nuestro trabajo se ha centrado en el proceso, y también nos ha ayudado a mejorar nuestro conocimiento sobre el contexto, a acercar la percepción real de los agentes educativos implicados en el centro, sobre la convivencia y el nivel de conflictividad en el aula.

Del mismo modo, nuestro trabajo no ha hecho más que empezar, pues somos conscientes de la necesidad de ampliar la participación familiar en el proceso, al ser éste un eslabón fundamental, cuya participación siguen sin esperar, tanto los profesores como los alumnos. Una de las actividades previstas al inicio del próximo curso es una reunión inicial con las familias, detallando el trabajo de mediación iniciado y el proyectado para el próximo

curso, y ofreciendo actividades de cooperación e implicación familiar en el mismo.

Es fundamental también aumentar la participación de los alumnos en el programa pues, si bien es normal que la mayoría considere que posee pocas habilidades como mediador, dada la escasa formación recibida y el hecho de no haber puesto en práctica dichas funciones, se muestran poco proclives a participar en el programa y a ser formados como mediadores. En este sentido, este es el punto de partida clave: un buen nivel de participación y predisposición. Por este motivo, revisaremos las actividades propuestas pues, si bien las temáticas propuestas han sido bien valoradas, las actividades pueden mejorarse, con el fin de resultar más motivadoras y menos teóricas.

Por lo tanto, se revisarán las actividades realizadas y las propuestas presentadas por los alumnos, intentando aumentar el trabajo grupal y las sesiones de carácter audiovisual, y proponer actividades que contemplen los temas e inquietudes propuestos por ellos, con el fin de mejorar su participación.

Con respecto al profesorado (Anexo 16), reconoce que da mayor prioridad en sus tutorías a trabajar técnicas de estudio y tareas de refuerzo escolar que a trabajar habilidades comunicativas, proponer el trabajo cooperativo o trabajar la resolución de conflictos. Tras la realización de las tutorías propuestas, hay una toma de conciencia, de la necesidad de trabajar estos contenidos en el aula y hacer partícipes a los alumnos, del trabajo de resolución de conflictos y por tanto, realizar un trabajo formativo en habilidades y prerrequisitos previos, necesario para implantar un Programa de Mediación con éxito.

Otra de las propuestas de futuro planteadas es la de extender dicho programa formativo a otras etapas educativas. El hecho de implantar desde Infantil un buen programa de habilidades sociales y comunicativas, y hacerlo extensivo a Primaria, nos permitiría iniciar en la última etapa de Primaria el trabajo de mediación con profesorado, alumnado y familias, favoreciendo así la participación familiar, tan escasa, en general, en todas las etapas en la vida del centro.

Otro de los aspectos en que coincide el profesorado es en la necesidad de lograr un buen nivel de participación e implicación de todos los agentes educativos para lograr mejorar la convivencia.

Tal y como afirma Cava (2009:12):

*“Para que todas las potencialidades de la mediación puedan desarrollarse, estos programas deben iniciarse con una adecuada formación previa de los mediadores, deben funcionar durante un cierto periodo, con una buena coordinación y seguimiento, y es fundamental que cuenten con el apoyo de toda la comunidad educativa”.*

A este respecto, nos llama la atención que la mayoría del profesorado expresa sus dudas acerca de que el centro establezca los mecanismos de coordinación y cooperación necesarios para que el programa funcione y se generalice su aplicación, si bien, reconocen que el Programa de Mediación puede ayudar a mejorar, entre otras cosas, la implicación familiar en la vida del centro.

Por tanto, una de las propuestas de mejora es la de aumentar y mejorar los mecanismos de coordinación y cooperación entre el profesorado y equipo directivo, unificando criterios para la consecución de los objetivos propuestos.

Del mismo modo, hemos de generar y coordinar acciones y mecanismos que logren aumentar la implicación y participación familiar en la vida del centro, así como en el desarrollo personal y social de nuestros alumnos.

## BIBLIOGRAFÍA Y WEBS CONSULTADAS

Ancora (2008). *Manual de prevención de la violencia en establecimientos educacionales*. Proyecto programas Chile +seguro Minint. Recuperado el 30 de marzo de 2016 <http://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/cramtru/files/2012/12/Manual-de-Entrenamiento-en-Mediaci%C3%B3n-Escolar.pdf>.

De Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educar*, 32 (125-136). Recuperado el 22 de febrero de 2016 desde <http://educar.uab.cat/article/view/294>

Boqué Torremorell, M. C. (2010). Mediación escolar: pasado, presente y futuro En Gazquez, J.J y Pérez, M del C. *La convivencia escolar: aspectos psicológicos y educativos*. Granada: GEU, 2010, p.209-214.

Boqué Torremorell, M.C (2014). Percepción de los estudiantes para maestro sobre la violencia escolar: una puerta de acceso a la mediación de conflictos en infantil y primaria. *Innovación educativa*. (24), 63-76.

Boqué Torremorell, M.C (2013). Memorias de mediación: de vuelta al principio. *Revista convives* (4), 4-14.

Boqué Torremorell M.C. (2007). Prevención de conflictos y mediación escolar. *Idea La Mancha: Revista de Educación de Castilla La Mancha*. (4), 60-66. Recuperado el 20 de marzo de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2506060>.

Buenos Aires, Ministerio de Educación. Presidencia de la Nación. (2003). Plan Nacional de Mediación Escolar. Recuperado el 2 de enero de [http://www.me.gov.ar/construccion/pdf\\_mediacion/03\\_orientac.pdf](http://www.me.gov.ar/construccion/pdf_mediacion/03_orientac.pdf)

Callejo, J. (2001). *El grupo de discusión: introducción a una práctica de investigación*. Barcelona: Ariel.

Cascón Soriano, P. (2001). *Educación en y para el conflicto*. Barcelona: Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos, Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado el 22 de febrero de 2016 desde <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001329/132945s.pdf>

Cava, M.J. (2009). La utilidad de la mediación como estrategia de resolución y prevención de conflictos en el ámbito escolar. *Informació Psicològica* (95), 15-26.

Expósito, E (1998). Artículo 26, en ANUE, La Declaración Universal de los Derechos Humanos, Barcelona, Icaria.

Fernández, J. (2008). *Ser humano en los conflictos. Reflexión ética tras una vivencia directa en el conflicto vasco*. Madrid: Alianza.

García Barreiro, J et al (2012). *Mediación en la práctica. Manual de implantación de un servicio de mediación escolar*. Málaga: MC. Copigrafía. Recuperado el 2 de junio de 2016 de <https://issuu.com/iesportada/docs/mediacionlibro>.

García Correa, A. (1998). Un aula pacífica para una cultura de paz. *Revista Electronica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 1(1). [Disponible en <http://www.uva.es/aufop/publica/revelfop/v1n1agc.htm>]

Geuz, S.L (2007). *Centro universitario de transformación de conflictos*. Recuperado el 21 de marzo de 2016 de [www.geuz.es](http://www.geuz.es).

Ibarrola-García, S. e Iriarte Redín C. (2012). *La convivencia escolar en positivo. Mediación y resolución de conflictos*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Ibarrola-García, S. e Iriarte Redín C. (2013). Percepción de mejora personal y social en los alumnos mediadores y mediados y profesores mediadores. *Campo abierto*.32 (2), 117-143.

lungman, S. (1996). *La mediación escolar*. Buenos Aires: Lugar editorial.

Lederach, J.P (2000). *El abc de la paz y los conflictos, educación para la paz*. Madrid: Catarata.

López García, J.M, Ramón Reyes, M. C Y Sánchez Morales, Fulgencio. *La atención a la diversidad en la tutoría: actividades para desarrollar el Plan de acción tutorial en E.S.O*. Consejería de Educación, formación y Empleo de la Región de Murcia. Secretaría general. Servicio de Publicaciones y Estadística, 2012 [fecha de consulta, 3 febrero 2016]. Disponible en: <http://diversidad.murciaeduca.es/publicaciones/tutorial/contenido4.html>.

Martínez-Otero Pérez, V. (2005). Conflictividad escolar y fomento de la convivencia. *Revista Iberoamericana de Educación* (38), 33-52. Recuperado el 23 de febrero de 2016 desde <http://rieoei.org/rie38a02.pdf>.

Merino Fernández, J. V. (2009). *La violencia escolar: análisis y propuestas de intervención sociopedagógica*. Santiago de Chile: Conocimiento. Recuperado el 30 de Marzo de <http://martiniano.editorialconocimiento.cl/wp-content/uploads/2009/05/violencia-escolar-ec.pdf>

Monclús Estella, A. (2005). La violencia escolar: Perspectivas desde Naciones Unidas. *Revista Iberoamericana de Educación* (38), 13-32.

Ortega, R. y Del Rey, R. (2002). *La violencia escolar. Estrategias de prevención*. Barcelona: Grao.

Prada, De Prado, J y López Gil, J.A (2007). *Proyecto Armonía: Mejorar la Convivencia Escolar*. Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León.

Prada, De Prado, J y López Gil, J.A. (2007). *La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar*. Documentación Social (148) 99-116. Recuperado el 23 de marzo de 2016 desde <http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/>

*Yo a eso no juego* (2016). Bullying y Cyberbullying. Madrid: Save the Children España, pp30-31. Recuperado de [https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/yo\\_a\\_eso\\_no\\_juego.pdf](https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/yo_a_eso_no_juego.pdf) el 21 de febrero de 2016.

Torrego, J.C. (2003). *Mediación de conflictos en instituciones Educativas. Manual para la formación de formadores*. Madrid: Narcea.

Torrego, JC y Martínez, C. (2014). Plan de convivencia en los centros educativos desde una perspectiva integral. *Qualitative Research in education*,3 (1). Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/804-3780-4-PB.pdf> el 8 de abril de 2016.

Tuvilla, J. (2004). Cultura de paz y educación. *Manual de Paz y Conflictos, Granada: Instituto de la Paz y los Conflictos, Universidad de Granada*.

UNESCO (2002). *Mainstreaming the culture of peace*. París: Unesco.

Viana, M. I. (2011). Mediación escolar y observatorios para la convivencia. Estudio comparado entre comunidades autónomas. *Cuestiones Pedagógicas*, (21), 229-248. Recuperado de <http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/21/art9.pdf>, el 3 de marzo de 2016.

#### **PÁGINAS WEB:**

<http://diversidad.murciaeduca.es/publicaciones/tutorial/>

<http://www.educarm.es/home>

<https://www.sites.google.com/site/jorgedeprada/mediacion>

<http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones>

[file:///C:/Users/Usuario/Desktop/BIBLIMEDIACI%C3%93N/mi-vida-en-el-instituto-14p%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Desktop/BIBLIMEDIACI%C3%93N/mi-vida-en-el-instituto-14p%20(1).pdf). Cuestionario “Mi vida en el Instituto”. Adaptado del cuestionario de Smith Whitney, 1994 .**Carmen Reina e Isabel Fernández García**

[http://www.cepalcala.org/upload/recursos/14\\_03\\_14\\_03\\_52\\_10.pdf](http://www.cepalcala.org/upload/recursos/14_03_14_03_52_10.pdf)

<http://www.iesagustindebetancourt.org/>

[http://www.eskolabakegune.euskadi.eus/c/document\\_library/get\\_file?uuid=a03764ed-f2bc-4947-9871-22db2c0e8e14&groupId=2211625](http://www.eskolabakegune.euskadi.eus/c/document_library/get_file?uuid=a03764ed-f2bc-4947-9871-22db2c0e8e14&groupId=2211625)

<http://www.jus.gob.ar/mediacion/mediadores/capacitacion.aspx>

<http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portaaverroes/web/averroes/portada>

## **NORMATIVA LEGAL**

Consejo de Gobierno (2005). Decreto 115/2005, de 21 de octubre, por el que se regulan las normas de convivencia en los centros escolares sostenidos con fondos públicos que imparten enseñanzas escolares en la Región de Murcia. B.O.R.M. 259 de 21 de octubre de 2005.

Consejo de Gobierno (2016). Decreto 16/2016, de 9 de marzo, por el que se regulan las normas de convivencia en los centros escolares sostenidos con fondos públicos que imparten enseñanzas escolares en la Región de Murcia. B.O.R.M. 59 de 9 de marzo de 2016.

Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Boletín Oficial del Estado, 4 de mayo de 2006, nº106, pp. 17158-17207. [consultado el 2 de febrero 2016]. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2006/05/04/pdfs/A17158-17207.pdf>

Consejo de Gobierno (2007). Decreto 276/2007, de 3 de agosto, por el que se regula las el Observatorio para la Convivencia Escolar en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Murcia. B.O.R.M. 186 de 13 de agosto de 2007.

Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa Boletín Oficial del Estado, 10 de diciembre de 2013, nº295, pp. 97858-97921. [consultado el 3 de marzo 2016]. Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2013/12/10/pdfs/BOE-A-2013-12886.pdf>

Organización de las Naciones Unidas. (2008). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, United Nations. Recuperada en marzo de 2016, del sitio Web *temoa*: Portal de Recursos Educativos Abiertos (REA) en <http://www.temoa.info/es/node/19618>

## ANEXOS

### ANEXO 1 – SESIONES 1/2

#### Formación en Mediación del Profesorado (Programa Nacional Mediación Escolar de Buenos Aires, 2003)

- **Introducción:** Tras recabar información de otro centro, con ejemplos de prácticas de mediación realizadas en otros centros, por varios profesionales, procedemos a formar al profesorado en la práctica de la mediación escolar.
- **Objetivo:** Los objetivos se dividirán en dos bloques formativos: El primero, ocupará la primera sesión de dos horas, y va dirigido a dotar al profesorado de un conocimiento básico sobre el conflicto y sus diferentes formas de presentarse, la comunicación y sus tipos y la negociación y sus diferentes modelos. El segundo bloque formativo, que coincide con la segunda sesión de dos horas, se dedicará a explicar la mediación, el proceso y sus diferentes etapas, el Rol del Mediador y los recursos de que dispone, para llevar a cabo el proceso mediador (escucha activa, preguntas, parafraseo y torbellino de ideas) y el acuerdo de mediación.
- **Duración:** 2 sesiones de 3 horas cada una. En ambas sesiones, los últimos 30 minutos se dedicarán a la práctica del rol del mediador, analizando situaciones y videos de mediación. Al explicar el proceso de mediación, se revisarán algunos documentos que pueden ser de utilidad para llevar a cabo el proceso de mediación, pero será en una reunión posterior de coordinación semanal, en la que se facilitarán al profesorado y se explicará su correcto uso.
- **Lugar recomendado:** Se llevará a cabo en la biblioteca, por ser también sala de audiovisuales.
- **Materiales:** Manual Taller difusión mediación, videos sobre mediación, *Power Point* sobre mediación, papel y bolígrafo.
- **Desarrollo:** La formación va dirigida a todos los docentes ,14 profesores de E.S.O., con la finalidad de que se vayan incorporando progresivamente nuevos cursos al Programa de Mediación. La primera parte de cada sesión, será formativa, basada en el Manual del Taller de difusión del Plan Nacional de Mediación Escolar de Buenos Aires. La segunda parte de cada sesión, de 30 minutos, la dedicaremos a analizar el rol del mediador, mediante supuestos

prácticos, en la primera sesión, y situaciones prácticas de mediación, en la segunda sesión.

### **ANEXO 2 – SESIÓN 3**

#### **Un concepto positivo de uno mismo (García Labiano 2011)**

- **Objetivo:** El objetivo de este juego es comprender las destrezas que hemos adquirido en cualquier campo, y de las que podemos estar satisfechos. La conciencia de la propia destreza favorece un concepto positivo de uno mismo y nos ayuda a ser más felices.
- **Duración:** 1 sesión, en la que se dedican 20 minutos a la parte inicial de la sesión, que consiste en completar un cuestionario dividido en tres partes: una en la que el alumno tiene que marcar la importancia que tienen para él determinadas actividades, otra en la que se le pregunta acerca de qué actitudes o comportamientos propios, está orgulloso, con respecto a diferentes ámbitos y actividades realizadas por él, y por último, capacidades o características personales de las que se enorgullece. Los siguientes 25 minutos, los dedicaremos a trabajar en pequeños grupos y comentar los resultados de las encuestas.
- **Lugar recomendado:** Se llevará a cabo en el aula habitual de trabajo
- **Materiales:** Cuestionarios, papel y bolígrafo
- **Desarrollo:** Se divide la clase en grupos de 6 a 8 personas en círculo y uno hará de moderador. Cada alumno escribirá en su hoja el nombre de la persona que tiene a su izquierda y escribirá tres frases que describan a esa persona que hay en la hoja, pero sólo se pueden escribir cualidades positivas y reales. Cuando el moderador lo indique, se pasará la hoja al compañero de la derecha, que volverá a poner algún comentario positivo sobre la persona cuyo nombre figura en la hoja. El juego continuará hasta que a cada uno le llega la hoja con su nombre y las frases positivas, que leerá cada alumno en voz alta. Después se dedicarán unos 15 minutos a dialogar sobre el ejercicio y las impresiones sobre el mismo, intentando responder a las siguientes preguntas: ¿os ha resultado fácil el ejercicio? ¿Ha sido complicado? ¿Habéis descubierto cualidades que no conocíais en algún compañero? ¿Habéis descubierto cualidades que no conocíais de vosotros mismos? ¿Os ha costado mucho

encontrar cualidades positivas de vuestros compañeros? ¿Por qué?

#### **ANEXO 3 – SESIÓN 4**

##### **La búsqueda del tesoro (Plan Nacional Mediación)**

- **Objetivo:** Favorecer que los participantes interactúen con otros compañeros, promoviendo un mayor conocimiento de los demás e integración dentro del grupo.
- **Duración:** 1 sesión, en la que se dedican 20 minutos a la parte inicial de la sesión y una segunda parte de 25 minutos, de puesta en común.
- **Lugar recomendado:** Se llevará a cabo en el salón de actos del Centro
- **Materiales:** Ficha y bolígrafo
- **Desarrollo:** Se entrega una ficha a cada uno de los alumnos en la que aparecen 10 características, habilidades o actitudes, tales como: toca un instrumento, habla bien otra lengua o ayudó a alguien hace poco, entre otras. Se pide a los alumnos, que se distribuyan por la sala y mientras caminan, trabajen individualmente para buscar compañeros que cumplan con las características que indican, cada uno de los puntos de la ficha. En la segunda parte de la actividad, a la que dedicaremos los 25 minutos restantes, se reúne al grupo, a poder ser, sentados en círculos y se pedirá que pongan en común sus logros a la hora de completar la información con los requisitos de la ficha. Para ello, intentaremos que cada alumno/a conteste a las siguientes preguntas: ¿Con quiénes descubrieron que tenían algo en común? ¿Qué tienen en común? ¿Qué aprendieron de sus compañeros/as que no supieran antes? ¿Les resultó fácil o difícil hablar de sentimientos? ¿Cuáles sentimientos comparten con otros compañeros? Finalmente, comentar algún punto que no pudo ser completado.

#### **ANEXO 4 – SESIÓN 5**

##### **Siempre positivo, nunca negativo (García Labiano 2011)**

- **Objetivo:** Crear un clima positivo de confianza y comunicación interpersonal reforzando el propio conocimiento y el conocimiento que tenemos de los demás.
- **Duración:** 1 sesión, en la que se dedican 30 minutos a la parte inicial de la

sesión y 15 minutos para el trabajo en grupo y puesta en común.

- **Lugar recomendado:** Se llevará a cabo en el salón de actos del centro
- **Materiales:** Papel y bolígrafo
- **Desarrollo:** Se divide la clase en grupos de 6 a 8 personas en círculo y uno hará de moderador. Cada alumno escribirá en su hoja el nombre de la persona que tiene a su izquierda y escribirá tres frases que describan a esa persona que hay en la hoja, pero sólo se pueden escribir cualidades positivas y reales. Cuando el moderador lo indique, se pasará la hoja al compañero de la derecha, que volverá a poner algún comentario positivo sobre la persona cuyo nombre figura en la hoja. El juego continuará hasta que a cada uno le llega la hoja con su nombre y las frases positivas, que leerá cada alumno en voz alta. Después se dedicarán unos 15 minutos a dialogar sobre el ejercicio y las impresiones sobre el mismo, intentando responder a las siguientes preguntas: ¿os ha resultado fácil el ejercicio? ¿Ha sido complicado? ¿Habéis descubierto cualidades que no conocíais en algún compañero? ¿Habéis descubierto cualidades que no conocíais de vosotros mismos? ¿Os ha costado mucho encontrar cualidades positivas de vuestros compañeros? ¿Por qué?

## **ANEXO 5 – SESIÓN 6**

### **La Aduana (García Labiano 2011)**

- **Objetivo:** Practicar diferentes dinámicas de grupo para favorecer la cohesión grupal. Destacar la necesidad de la colaboración entre los miembros de un grupo y experimentar la importancia de que un grupo se organice para ser eficaz.
- **Duración:** 1 sesión, en la que se dedican 30 minutos a la parte inicial de la sesión, trabajando en pequeños grupos y 15 minutos para el trabajo con el grupo-clase.
- **Lugar recomendado:** El aula habitual del curso
- **Materiales:** Papel y bolígrafo
- **Desarrollo:** Se divide la clase en grupos de 6 a 8 personas y se les plantea un problema concreto, si da tiempo se harán los dos, uno sobre un agente de aduana, que tiene que identificar a una serie de pasajeros y para ello, se

facilitarán ciertos datos parciales, con los que hay responder a una serie de preguntas, apoyándose en la información facilitada. Las preguntas serían: ¿Cuál es la edad del joyero? ¿Cuál es la profesión del sueco? y ¿de qué color son los ojos del hombre que mide 1,83m de altura? Dichas preguntas, se podrán obtener a partir de la información que se facilita en distintos ítems que figuran en la actividad. Si diera tiempo, se plantearía un segundo problema y finalmente, se trabajarán en común con toda la clase, las siguientes preguntas: ¿Han participado todos los miembros del grupo? ¿Qué problemas habéis tenido para organizaros? ¿Ha existido un moderador de grupo, qué funciones ha hecho? ¿Habéis sabido resolver las discrepancias? ¿Cómo? ¿Qué factores han dificultado el trabajo?

## **ANEXO 6 – SESIONES 7/8**

### **Sesenta segundos (García Labiano 2011)**

- **Objetivo:** Escuchar activamente las opiniones de otros y exponer la muestra, siempre en un clima de respeto a la diversidad de opiniones. Aprender a tomar decisiones en grupo de forma rápida.
- **Duración:** 2 sesiones, en la que se dedicará la primera sesión a la parte inicial de la sesión, trabajando en pequeños grupos y la segunda sesión, para el trabajo con el grupo-clase.
- **Lugar recomendado:** El aula de audiovisuales.
- **Materiales:** Cámara y monitor de TV, papel y bolígrafo.
- **Desarrollo:** El tutor planteará la realización de un juego que nos permitirá clarificar los valores que son importantes para nosotros y lo haremos en grupos. En primer lugar, se harán grupos de 4 personas y se les invitará a imaginar que les ofrecen un espacio gratuito de un minuto en TV para poner en antena e mensaje que queráis y en el que podéis solicitar adhesión a vuestra idea. El mensaje ha de durar 60 segundos y tienen 30 minutos para decidir el mensaje y practicarlo. En el aula de audiovisuales irán trabajando por grupos para grabar su mensaje de concienciación social y después, cuando hayan acabado todos los grupos, se irán mostrando los mensajes al resto de la clase. La primera sesión se dedicará a la grabación de videos y preparación de mensajes y la segunda a la puesta en común y votación del

mejor mensaje.

## **ANEXO 7 – SESIONES 9/10**

### **Citas para la tolerancia (García Labiano 2011)**

▪ **Objetivo:** Descubrir y reflexionar sobre el hecho de que existan mensajes de tolerancia y otros valores, que son compartidos por diferentes creencias religiosas y culturales y acercarnos a ellos, valorando aquellos con los que nos podemos sentir identificados.

▪ **Duración:** 2 sesiones de 50 minutos: la primera, que se dividirá en tres partes: los primeros 10 minutos a trabajar individualmente, otros 15 minutos se dedicarán a trabajar en pequeños grupos y la última parte, de 15 minutos a poner en común los enunciados más seleccionados por el grupo. La segunda sesión, de 45 minutos, consistirá en un análisis del actual Decreto de Convivencia de la Región de Murcia y de las Normas de Convivencia del Centro y aquellas acordadas para el aula, a principio de curso. La primera parte de esta sesión, será de revisión de dichas normas y será de 20 minutos, mientras los 25 minutos restantes, los dedicaremos a hacer un análisis de dichas normas y de su nivel de cumplimiento.

▪ **Lugar recomendado:** El aula habitual de trabajo.

▪ **Materiales:** Ficha con los mensajes y bolígrafo.

▪ **Desarrollo:** Los alumnos de forma individual seleccionan y copian los 10 mensajes de la ficha del alumno con los que se sienten más identificados. Posteriormente, en grupos de 4, escribirán únicamente aquellos mensajes en los que han coincidido 3 o más miembros del grupo. Por último, será toda la clase la que busque los mensajes en común, haciendo un recuento de los enunciados. Se leerá la procedencia de los mensajes más seleccionados y del resto de los mensajes. La segunda sesión, de 45 minutos, consistirá en un análisis del actual Decreto de Convivencia de la Región de Murcia y de las Normas de Convivencia del Centro y aquellas acordadas para el aula, a principio de curso. La primera parte de esta sesión, será de revisión de dichas normas y será de 20 minutos, mientras los 25 minutos restantes, los dedicaremos a hacer un análisis de dichas normas y de su nivel de cumplimiento.

## **ANEXO 8 – SESIÓN 11**

### **Analizando un conflicto (Plan Nacional de Mediación)**

- **Objetivo:** Analizar los componentes principales en un conflicto determinado, describir los componentes principales en relación con los protagonistas del conflicto, identificar opciones que pudieran modificar positivamente la dinámica observada (si fuera oportuno en la situación).
- **Duración:** Una sesión de 45 minutos, que subdividiremos en dos tareas distintas. A partir de la sesión de trabajo individual realizada en casa, una sesión en clase de 20 minutos en pequeños grupos y otra de 25 minutos, exponiendo conclusiones y debatiendo sobre las mismas.
- **Lugar recomendado:** El aula habitual de trabajo.
- **Materiales:** Programas televisivos, historietas, relatos, etc.
- **Desarrollo:** La primera tarea, se realizará fuera de clase y se ha encomendado previamente a los alumnos, pidiéndoles que observen y analicen el desarrollo de un conflicto entre dos personajes de ficción. Dicho análisis puede partir de un programa o serie de televisión, de un relato o una historia. En segundo lugar, como primera tarea de la sesión, utilizarán un gráfico que previamente entregaremos y explicaremos sobre la dinámica del conflicto. Los alumnos deberán identificar: las creencias, actitudes, valores y sentimientos de cada personaje, describir la respuesta o acción que cada uno realizó frente al conflicto, enumerar las consecuencias que tuvo esa acción o comportamiento para quien la realizó, y para el otro protagonista, explicar si se reforzaron o se modificaron las creencias, actitudes, etc. en cada uno de los protagonistas y cómo. Por último, propondrán una acción o comportamiento que uno o ambos protagonistas pudieran haber realizado para llegar a una situación más positiva para ambos. En el grupo- clase, conducir una conversación grupal a partir de la exposición de los alumnos que deseen presentar el trabajo realizado. Analizar si los conflictos descritos se desarrollaron según la dinámica esquematizada en el gráfico o no. En este último caso, indagar sobre los factores que llevaron a modificar esa dinámica.

## **ANEXO 9 – SESIÓN 12**

### **La negociación colaborativa (Plan Nacional de Mediación)**

- **Objetivo:** Identificar algunas de las posibles actitudes y conductas, asociadas a las diferentes formas de afrontar el conflicto y participar en la negociación, reconociendo la posibilidad de decidir sobre las actitudes y conductas, que ponemos en juego en el abordaje de los conflictos.
- **Duración:** Una sesión de 45 minutos, que subdividiremos en dos tareas distintas. La primera parte, de 20 minutos, con explicación por parte del profesor de los conceptos básicos sobre las diferentes formas de realizar una negociación y la resolución de conflictos. La segunda parte, de 25 minutos, consistirá en trabajo práctico de negociación colaborativa, en pequeños grupos.
- **Lugar recomendado:** El aula habitual de trabajo.
- **Materiales:** Ficha de trabajo con ejemplos de situaciones conflictivas.
- **Desarrollo:** La primera parte de la sesión, de 20 minutos, será explicativa por parte del profesor, de una serie de conceptos básicos. En ella, se explicará a los alumnos la diferencia entre posición e interés y los principios de la negociación colaborativa, enfatizando en los tres primeros. Se les informará de que vamos a tratar de analizar tres formas diferentes, estilos o modos de abordar una negociación para resolver un conflicto y mencionarlos: confrontar agresivamente el conflicto, negarlo o evitarlo y tratar de resolver la situación. Recordar que una negociación es un proceso de comunicación y las características ya analizadas sobre la comunicación entre seres humanos. En la segunda parte de la sesión, que durará 25 minutos, los alumnos trabajarán en grupos pequeños, de 4 o 5 alumnos y con una ficha en la que se presentan tres situaciones conflictivas distintas, analizarán que formas de resolver el conflicto se dan en cada uno de los casos, y si aplicarían otras formas de resolverlo y cambiarían el final de cada historia. Analizaremos las soluciones de cada grupo.

#### **ANEXO 10 – SESIONES 13/14**

##### **Algunas herramientas para mejorar la comunicación (Plan Nacional de Mediación)**

- **Objetivo:** Comprender y practicar algunas herramientas comunicacionales, y expresar sentimientos y emociones de un modo asertivo.

- **Duración:** Dos sesiones de 45 minutos. La primera sesión, será mayormente expositiva por parte del profesor, que hablará sobre las herramientas básicas necesarias para llevar a cabo la resolución de conflictos de forma adecuada. La segunda sesión, de 45 minutos, consistirá en el trabajo práctico, en pequeños grupos para poner en práctica los conceptos trabajados en la primera sesión, más teórica.
- **Lugar recomendado:** El aula habitual de trabajo.
- **Materiales:** Visionado de un video con diferentes estilos de comunicación: asertivo, pasivo y agresivo.
- **Desarrollo:** Comenzaremos con la primera parte de la sesión, de 20 minutos de duración, en la que recordaremos a los alumnos, que la resolución de un conflicto es un proceso esencialmente comunicacional. Las principales herramientas de que disponemos para llevarlo adelante positivamente son, por tanto, habilidades y técnicas para lograr una comunicación más eficaz. Recordaremos algunas de las habilidades básicas necesarias para desarrollar una mejor comunicación con los demás: la escucha activa, que implica también la utilización de las dos siguientes: las preguntas, y el parafraseo, formas positivas de expresar los propios sentimientos y/o emociones. Explicaremos en qué consiste la escucha activa: un modo de escuchar a quien nos está hablando, que muestra que estamos tratando de comprender qué dice y qué siente, desde su punto de vista (capacidad de empatía) sin que esto implique necesariamente acordar con lo que nos comunica. Implica: demostrar que estamos atentos a través del contacto visual, la postura, los gestos y expresiones, el tono de voz, evitar interrumpir permanentemente, dar consejos o juzgar y evitar dirigir el diálogo hacia las experiencias y opiniones propias. Pondremos ejemplos prácticos de la escucha activa, el parafraseo y preguntas, explicando la importancia de cada uno de estos elementos y su correcta utilización durante el proceso de comunicación, que tiene lugar al afrontar un conflicto. Analizaremos la influencia de las emociones y los sentimientos, en el desarrollo de un conflicto. En la segunda sesión, que será también de 45 minutos, se trabajará en pequeños grupos durante los primeros 25 minutos, visionando unos videos, con la misma situación comunicativa, llevada a cabo desde diferentes estilos de comunicación. Visionaremos los

videos y analizaremos las diferentes formas de comunicar en una misma situación conflictiva y debatiremos sobre ello en el grupo- clase, proponiendo conclusiones por parte de los alumnos y analizando los sentimientos experimentados, ante cada situación.

## **ANEXO 11 – SESIÓN 11**

### **La Mediación (Plan Nacional de Mediación)**

- **Objetivo:** Comprender qué es la mediación y sus características e identificar el rol y las principales funciones del mediador. Analizar los recursos del mediador y los medios de que dispone y herramientas comunicacionales para poder llevar con éxito su labor.

- **Duración:** Una sesión de 50 minutos. La primera parte de la sesión, de 30 minutos, será mayormente expositiva por parte del profesor, apoyándonos en un *Power Point* explicativo y con interacciones constantes con los alumnos sobre los elementos necesarios para la mediación y características necesarias del mediador, analizando y proponiendo actitudes del buen mediador. En la segunda parte de la sesión y tras explicar a los alumnos que se va a llevar a cabo un Plan de Mediación en el Centro, se les explicará el procedimiento y se les harán las siguientes preguntas a quienes quieran participar del proceso de elección de mediadores: ¿Por qué o para qué quiero ser mediador? ¿Por qué considero que lo podría hacer bien?

- **Lugar recomendado:** El aula habitual de trabajo.

- **Materiales:** Ficha de trabajo con ejemplos de situaciones conflictivas.

- **Desarrollo:** Comenzaremos con la primera parte de la sesión, de 20 minutos de duración, en la que recordaremos a los alumnos, que la resolución de un conflicto es un proceso esencialmente comunicacional. Las principales herramientas de que disponemos para llevarlo adelante positivamente son, por tanto, habilidades y técnicas para lograr una comunicación más eficaz. Recordaremos algunas de las habilidades básicas necesarias para desarrollar una mejor comunicación con los demás: Revisaremos diferentes formas positivas de expresar los propios sentimientos y/o emociones. Repasaremos la escucha activa, que implica también la utilización de las dos siguientes: las preguntas y el parafraseo, explicaremos en qué consiste: un modo de

escuchar a quien nos está hablando que muestra que estamos tratando de comprender qué dice y qué siente, desde su punto de vista (capacidad de empatía) sin que esto implique necesariamente estar de acuerdo con lo que nos comunica. Implica: demostrar que estamos atentos a través del contacto visual, la postura, los gestos y expresiones, el tono de voz, evitar interrumpir permanentemente, dar consejos o juzgar y evitar girar el diálogo hacia las experiencias y opiniones propias. Pondremos ejemplos prácticos de la escucha activa, el parafraseo y preguntas, explicando la importancia de cada uno de estos elementos y su correcta utilización durante el proceso de comunicación, que tiene lugar al afrontar un conflicto. Analizaremos la influencia de las emociones y los sentimientos en el desarrollo de un conflicto. En la segunda sesión, que será también de 45 minutos, se trabajará en pequeños grupos durante los primeros 25 minutos, entregando a los alumnos, el comienzo de dos diálogos posibles para una misma situación. Leerán lo que dice cada una de las dos interlocutoras y tendrán que escribir su probable respuesta en cada una de las situaciones. En el grupo-clase, se pondrán en común las conclusiones, y se analizarán los sentimientos que creen que ha experimentado cada uno de los interlocutores en dicha interacción.

## **ANEXO 12**

**Cuestionario “Mi vida en el Instituto”.** Adaptado del cuestionario de Smith y Whitney, 1994

<b>Durante esta semana otro compañero/a</b>	<b>Nunca</b>	<b>Una vez</b>	<b>Más de una</b>
<b>1. Me ayudó con los deberes</b>	20	5	5
<b>2. Quería que me metiera con otro compañero/a</b>	25	4	1
<b>3. Me miró con mala cara</b>	20	4	6
<b>4. Hizo que me metiera en líos</b>	21	3	6
<b>5. Me ayudó a llevar mis cosas</b>	12	8	10
<b>6. Habló conmigo sobre sus intereses</b>	8	7	15
<b>7. Me hizo hacer cosas que yo no quería hacer</b>	15	8	7

8. Compartió algo conmigo	3	7	20
9. Me hizo una jugarreta	12	11	7
10. Se metió conmigo	11	11	8
11. Me dio collejas	12	3	15
12. Se burló de mí	12	6	12
13. Me amenazó con chivarse a otros profesores	22	2	6
14. Fue amable conmigo	3	4	23
15. Se metió con mi familia	22	5	3
16. Me insultó	10	7	13
17. Me intentó romper algo	21	2	7
18. Me robó algo	22	5	3
19. Me dejaron algo prestado	2	6	22
20. Me echó las culpas de algo que yo no había hecho	10	8	12
21. Me acompañó parte del camino a casa	10	4	16
22. Me explicó algo y estudiamos juntos	10	12	8
23. Se burló de mí y me hizo daño	15	3	12
24. Se rió de mí	20	2	8
25. Me dejaron estar en su grupo	2	6	22

**Cuestionario alumnos 2º E.S.O. Total alumnos: 30**

**Cuestionario “Mi vida en el Instituto”.** Adaptado del cuestionario de Smith y Whitney, 1994

<b>Durante esta semana otro compañero/a</b>	<b>Nunca</b>	<b>Una vez</b>	<b>Más de una</b>
1. Me ayudó con los deberes	20	5	4
2. Quería que me metiera con otro compañero/a	10	15	4
3. Me miró con mala cara	10	12	7
4. Hizo que me metiera en líos	20	5	4
5. Me ayudó a llevar mis cosas	8	16	5
6. Habló conmigo sobre sus intereses	8	11	10

<b>7. Me hizo hacer cosas que yo no quería hacer</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>4</b>
<b>8. Compartió algo conmigo</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
<b>9. Me hizo una jugarreta</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>7</b>
<b>10. Se metió conmigo</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>6</b>
<b>11. Me dio collejas</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>9</b>
<b>12. Se burló de mí</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>6</b>
<b>13. Me amenazó con chivarse a otros profesores</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>4</b>
<b>14. Fue amable conmigo</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>4</b>
<b>15. Se metió con mi familia</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
<b>16. Me insultó</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>4</b>
<b>17. Me intentó romper algo</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>5</b>
<b>18. Me robó algo</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>2</b>
<b>19. Me dejaron algo prestado</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>20. Me echó las culpas de algo que yo no había hecho</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>6</b>
<b>21. Me acompañó parte del camino a casa</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>5</b>
<b>22. Me explicó algo y estudiamos juntos</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>23. Se burló de mí y me hizo daño</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>6</b>
<b>24. Se rió de mí</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>4</b>
<b>25. Me dejaron estar en su grupo</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

**Cuestionario alumnos 3º E.S.O. Total alumnos: 29**

## **ANEXO 13**

### **DINÁMICA DE GRUPOS SOBRE EL CUESTIONARIO “Mi vida en el Instituto” Elaborado por Carmen Reina e Isabel Fernández García**

Actividad para realizar a nivel individual durante no más de cinco minutos. Posteriormente se pone en común en grupos de no más de cinco alumnos (15 minutos), se escriben resúmenes de las respuestas del grupo. Cada portavoz lee las conclusiones, y se abre un debate en gran grupo. Piensa ahora en los problemas y dificultades de relación que tenemos en nuestra clase y en las ventajas de contar con compañeros que en ocasiones nos han ayudado.

#### **1. Escribe tres cosas que te hacen más difícil tus relaciones en clase.**

En 2º de E.S.O., las respuestas mayoritarias son: Las faltas de respeto, las bromas pesadas, el exceso de ruido en clase, que se metan conmigo.

En 3º de E.S.O., las respuestas mayoritarias son: que me molesten e insulten, que no respeten mi opinión, que algunos interrumpen constantemente la clase, que griten en clase, que no haya buena comunicación, que el profesor ponga parte, en vez de hablar contigo.

#### **2. Escribe las tres cosas que valoras más en tus compañeros de clase.**

En 2º de E.S.O., las respuestas mayoritarias son: Que me ayuden cuando lo necesito, que sean amables, que no me insulten y que pueda confiar en ellos.

En 3º de E.S.O., las respuestas mayoritarias son: Que sean buenos compañeros, que me ayuden cuando lo necesito, que se preocupen por mí, que no se metan en mi vida.

#### **3. ¿Cuáles crees que son las causas por las que tenemos dificultades de relación en clase?**

En 2º de E.S.O., las respuestas mayoritarias son: que no trabajamos en equipo, que hay personas que nunca se ponen en lugar del otro, hay demasiado ruido en clase, algunos alumnos faltan demasiado al respeto, el profesor no hace nada por evitar que algunos molesten.

En 3º de E.S.O., las respuestas mayoritarias son: que no hay buena comunicación, no se respeta a los demás, no hay un buen clima en clase, algunos molestan constantemente en clase, no nos llevamos bien.

**4. ¿Qué podríamos hacer para resolver estas dificultades y fomentar las relaciones positivas que ya existen?**

En 2º de E.S.O., las respuestas mayoritarias son: trabajar en equipo, ser más colaborativos entre nosotros, ponernos en el lugar del otro, tener más respeto por los demás, que haya menos ruido en clase, que el profesor ponga más orden.

En 3º de E.S.O., las respuestas mayoritarias son: comunicarnos más, ser más respetuoso con la opinión de los demás, trabajar más en equipo, más ayuda del profesor para solucionar los problemas con los compañeros, ponernos en el lugar del otro, ayudar a que todos se integren en clase y soluciones más allá de las sanciones.

**ANEXO 14**

<b>CUESTIONARIO PREVIO VALORACIÓN TUTORÍAS ALUMNOS 2º E.S.O.</b>	<b>NADA</b>	<b>POCO</b>	<b>BASTANTE</b>	<b>MUCHO</b>
<b>1. Las tutorías, en tu clase, se suelen dedicar a realizar deberes o avanzar materia.</b>	1	9	17	3
<b>2. Las tutorías, en mi clase, se dedican a hablar con los alumnos</b>	3	22	2	3
<b>3. Las tutorías, en mi clase, se dedican a resolver conflictos de clase</b>	2	18	7	3
<b>4. Los profesores, normalmente trabajan la resolución de conflictos en el aula</b>	6	12	8	4
<b>5. Los alumnos participamos en la elaboración de normas del grupo</b>	10	8	8	4
<b>6. En clase solemos trabajar en equipo</b>	5	7	11	7
<b>7. El profesorado dispone de recursos</b>	3	10	11	5

para acabar con los conflictos				
8. Los alumnos participamos en la toma de decisiones de actividades de clase	3	10	13	4
9. Los alumnos sabemos resolver adecuadamente los conflictos	9	12	6	3
10. El profesorado realiza un buen seguimiento de los conflictos y de su resolución en la clase	4	9	15	2
11. Las tutorías trabajadas contribuyen a mejorar el clima de clase	5	5	14	6
12. Las tutorías pueden facilitarte herramientas para resolver adecuadamente los conflictos	4	6	12	8
13. Las tutorías realizadas durante el curso son suficientes	6	15	4	5
14. Aumentaría el número de tutorías dedicadas a mejorar diálogo y la participación en clase	3	6	10	11
15. La mayoría de conflictos se resuelven con parte o expulsión	3	5	14	8
16. Los conflictos disminuirían si aprendiéramos a resolverlos entre nosotros	5	4	9	12

**Cuestionario alumnos 2º E.S.O. Total alumnos: 30. Elaboración propia**

#### **ANEXO 14**

<b>CUESTIONARIO PREVIO VALORACIÓN TUTORÍAS ALUMNOS 3º E.S.O</b>	<b>NADA</b>	<b>POCO</b>	<b>BASTANTE</b>	<b>MUCHO</b>
1. Las tutorías, en tu clase, se suelen dedicar a realizar deberes o avanzar materia.	5	5	16	3
2. Las tutorías, en mi clase, se dedican a	10	12	4	3

hablar con los alumnos.				
3. Las tutorías, en mi clase, se dedican a resolver conflictos de clase.	13	12	3	1
4. Los profesores, normalmente trabajan la resolución de conflictos en el aula.	9	10	5	5
5. Los alumnos participamos en la elaboración de normas del grupo.	13	13	3	0
6. En clase solemos trabajar en equipo	12	13	4	2
7. El profesorado dispone de recursos para acabar con los conflictos.	10	14	3	2
8. Los alumnos participamos en la toma de decisiones de actividades de clase	11	12	3	3
9. Los alumnos sabemos resolver adecuadamente los conflictos.	6	12	6	3
10. El profesorado realiza un buen seguimiento de los conflictos y de su resolución en la clase.	10	12	5	2
11. Las tutorías trabajadas contribuyen a mejorar el clima de clase.	11	9	6	3
12. Las tutorías pueden facilitarte herramientas para resolver adecuadamente los conflictos.	11	10	5	3
13. Las tutorías realizadas durante el curso son suficientes.	12	8	5	4
14. Aumentaría el número de tutorías dedicadas a mejorar diálogo y la participación en clase.	5	6	8	10
15. La mayoría de conflictos se resuelven con parte o expulsión.	5	4	12	8
16. Los conflictos disminuirían si aprendiéramos a resolverlos entre nosotros.	2	4	9	14

Cuestionario alumnos 3º E.S.O. Total alumnos: 29. Elaboración propia

## ANEXO 15

**Cuestionario Final alumnos: “Valoración de tutorías”.** Elaboración propia.

PREGUNTAS	MUCHO	REGULAR	POCO
1 ¿Te gustan las actividades que se realizan en tutoría?	42	10	7
2 ¿Te han resultado entretenidas las actividades propuestas?	21	28	10
3 ¿Te sientes bien cuando trabajas en grupo?	49	7	2
4 ¿Pones en práctica lo que hemos trabajado en tutoría?	18	30	11
5 ¿Te gustan los temas que se trabajan en tutoría?	26	30	3
6 ¿Sientes que la tutoría te está ayudando a mejorar algo de ti?	25	30	4
7. El programa de Mediación nos ayudará a mejorar la resolución de conflictos en el aula.	23	16	20
8. Considero que tengo aptitudes para ser un buen mediador.	20	15	24
9. Me gustaría participar en el Programa como alumno mediador.	18	22	19
10. Mi familia colaboraría con el Centro en el Programa de Mediación.	22	21	16
11. ¿Qué cambiarías o mejorarías de las tutorías recibidas?	Propuestas alumnos: Metodología más audiovisual, otras temáticas, espacios más abiertos y menos actividades teóricas.		
12. ¿De qué otros temas te gustaría hablar?	Propuestas alumnos: técnicas de estudio, inmigración, acoso escolar, racismo, sexismo, tolerancia, respeto y compañerismo.		
13. ¿Qué otras actividades te gustaría hacer en	Propuestas alumnos: Más		

tutoría?	actividades grupales, más lúdicas y menos teóricas.
----------	---

**Cuestionario 2º y 3º E.S.O. sobre Valoración tutorías. Total: 59 alumnos**

## **ANEXO 16**

**Cuestionario Profesorado: “Acción tutorial”.** Elaboración propia.

**Valoración: 1 (Nada), 2 (Poco), 3 (Bastante), 4 (Mucho).**

**1) ¿A qué actividades da prioridad en las tutorías que realizan habitualmente con su grupo?**

a) Técnicas de estudio y tareas	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
b) Las normas de convivencia	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
c) Derechos y deberes del alumnado	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
d) Resolución de conflictos	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
e) Habilidades sociales	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

**2) Considero que mis alumnos tienen suficiente formación en:**

a) Habilidades comunicativas y escucha activa	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
b) Derechos, deberes y normas de convivencia del Centro	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
c) Negociación y resolución pacífica de conflictos	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
d) Mediación escolar	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

**3) ¿Qué actividades considerarías más eficaces, para mejorar el clima de convivencia en el aula?**

a) Más tutorías sobre temas demandados por los alumnos	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
b) Aumentar el trabajo de habilidades sociales	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
c) Aumentar las actividades cooperativas				

**1            2            3            4**

d) Realizar más tareas que favorezcan la cohesión grupal

**1            2            3            4**

e) Favorecer la implicación familiar

**1            2            3            4**

**4) Mejoraría la orientación personal de mis alumnos realizando:**

a) Más entrevistas personales con los alumnos

**1            2            3            4**

b) Aumentando el seguimiento personal de cada alumno

**1            2            3            4**

c) Incrementando mi coordinación con el resto de profesores

**1            2            3            4**

d) Mejorando la implicación familiar

**1            2            3            4**

**5) Con respecto a las tutorías:**

a) Se deben incrementar las actividades dedicadas a mejorar las relaciones en el grupo y las habilidades comunicativas.

**1            2            3            4**

b) El orientador debe implicarse más con el tutor, en la preparación y coordinación de las sesiones de tutoría.

**1            2            3            4**

c) Es fundamental incrementar la colaboración con las familias para mejorar la convivencia escolar.

**1            2            3            4**

d) La implementación del Plan de Mediación mejoraría la convivencia escolar y ayudaría a los alumnos a gestionar eficazmente los conflictos.

**1            2            3            4**

**6) Las actividades realizadas durante el curso actual**

a) Son fundamentales y habría que incluirlas en tutoría

- |    |  |          |          |          |
|----|--|----------|----------|----------|
|    | <b>1</b>   | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| b) | Han ofrecido herramientas útiles para la convivencia escolar |          |          |          |
|    | <b>1</b>   | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| c) | Son insuficientes para lograr un buen clima de convivencia   |          |          |          |
|    | <b>1</b>   | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| d) | Sería importante ampliarlas a todos las Etapas educativas    |          |          |          |
|    | <b>1</b>   | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |

**7) Con respecto al Programa de Mediación considero que:**

- |    |   |          |          |          |
|----|---|----------|----------|----------|
| a) | Contribuirá a mejorar el clima de convivencia en el centro  |          |          |          |
|    | <b>1</b>  | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| b) | Si logramos un buen nivel de participación e implicación de todos los agentes educativos, nos permitirá mejorar la convivencia. |          |          |          |
|    | <b>1</b>  | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| c) | El centro establecerá los mecanismos de coordinación y cooperación necesarios para que el programa funcione.                    |          |          |          |
|    | <b>1</b>  | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| d) | El programa de Mediación nos puede ayudar a mejorar la implicación familiar en la vida del Centro.                              |          |          |          |
|    | <b>1</b>  | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |