




Universidad Católica de Valenci

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALENCIA

“San Vicente Mártir”



**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE
MEDIACIÓN ESCOLAR QUE
FAVOREZCA LA CONVIVENCIA
MULTICULTURAL EN LOS CENTROS
EDUCATIVOS**

Máster Universitario: Resolución de Conflictos en el Aula

Presentado por: RAQUEL DOMÉNECH DOMÉNECH

Dirigido por: D^a JOANA CALERO PLAZA

RESUMEN

El principal propósito de este trabajo es ofrecer un programa de mediación educativa que permita promover la convivencia positiva, así como la cultura de la paz y que se implante incentivando la inclusión en los Centros de Educación Infantil y Primaria. Esta idea nace por los determinados conflictos que surgen en los centros educativos, los cuales, están relacionados principalmente con el elevado porcentaje de multiculturalidad y diversidad que existen en los mismos.

Este trabajo presenta una serie de antecedentes que corroboran la existencia de conflictos en los centros educativos, los motivos y causas que los impulsan y determinadas estrategias para su resolución. La normativa vigente actual referida a inclusión educativa y a la atención de las necesidades, nos facilita la comprensión y el entendimiento acerca de la importancia de promover una convivencia positiva donde todos tengamos cabida. En la misma línea, se facilita información acerca de la mediación, el proceso que conlleva, la cultura de la paz y algunos ejemplos de programas de mediación con valoraciones positivas que han sido llevados a la práctica.

La propuesta aquí presente, está centrada en un elemento principal, “la multimediación”, dónde se otorga especial protagonismo al alumnado, quien no solo realizará la mediación, sino que se encargará de transmitir todo el programa creado. Además, esta propuesta trata de englobar a toda la comunidad educativa, formando y sensibilizando a alumnado, profesorado y familias.

Palabras clave: Programa de mediación, mediación, resolución de conflictos multiculturalidad, diversidad, inclusión, comunidad educativa, Educación Infantil y Primaria, profesorado, familias.

RESUM

El principal propòsit d'aquest treball és oferir un programa de mediació educativa que permeta promoure la convivència positiva, així com la cultura de la pau i que s'implante incentivant la inclusió en els Centres d'Educació Infantil i Primària. Aquesta idea naix pels determinats conflictes que sorgeixen en els centres educatius, els quals, estan relacionats principalment amb l'elevat percentatge de multiculturalitat i diversitat que existeixen en aquests.

Aquest treball presenta una sèrie d'antecedents que corroboren l'existència de conflictes en els centres educatius, els motius i causes que els impulsen i determinades estratègies per a la seua resolució. La normativa vigent actual referida a inclusió educativa i a l'atenció de les necessitats, ens facilita la comprensió i l'enteniment sobre la importància de promoure una convivència positiva on tots tinguem cabuda. En la mateixa línia, es facilita informació sobre la mediació, el procés que comporta, la cultura de la pau i alguns exemples de programes de mediació amb valoracions positives que han sigut portats a la pràctica.

La proposta ací present, està centrada en un element principal, “la multimediació”, on s'atorga especial protagonisme a l'alumnat, qui no sols realitzarà la mediació, sinó que s'encarregarà de transmetre tot el programa creat. A més, aquesta proposta tracta d'englobar a tota la comunitat educativa, formant i sensibilitzant a alumnat, professorat i famílies.

Paraules clau: Programa de mediació, mediació, resolució de conflictes multiculturalitat, diversitat, inclusió, comunitat educativa, Educació Infantil i Primària, professorat, famílies.

ABSTRACT

The main purpose of this work is to offer an educational mediation program to promote positive coexistence, as well as the culture of peace and to be implemented by encouraging the inclusion of children and primary schools. This idea was born due to certain conflicts that arise in schools, which are mainly related to the high percentage of multiculturalism and diversity that exist in them.

This paper presents a series of backgrounds that corroborate the existence of conflicts in educational centers, the reasons and causes that drive them and certain strategies for their resolution. The current regulations in force referring to educational inclusion and the attention to the needs, facilitates the understanding and comprehension of the importance of promoting a positive coexistence where everyone has a place. In the same line, information is provided about mediation, the process involved, the culture of peace and some examples of mediation programs with positive evaluations that have been put into practice.

The proposed program here is based on a main element, "multimediación", where the students are given special protagonist, who will not only carry out the mediation, but will also be in charge of transmitting the whole program created. In addition, this proposal tries to involve the whole educational community, training and sensitizing students, teachers and families.

Key words: Mediation program, mediation, conflict resolution, multiculturalism, diversity, inclusion, educational community, pre-school and primary education, teachers, families.

Índice

1	Introducción	1
2	Marco teórico	3
2.1	El conflicto	3
2.1.1	<i>El conflicto en el ámbito educativo</i>	4
2.2	Estrategias para la prevención y resolución del conflicto	6
2.3	Educación inclusiva	9
2.3.1	<i>Necesidades Específicas de Apoyo Educativo: Compensación educativa</i>	12
2.4	La mediación	14
2.4.1	<i>Concepto y características</i>	14
2.4.2	<i>La mediación en el ámbito educativo</i>	18
2.4.3	<i>Dimensión pedagógica de la mediación: Una cultura de la paz</i>	20
2.4.4	<i>Proceso de mediación</i>	22
2.4.5	<i>Importancia de la formación al profesorado y a las familias</i>	27
2.5	Experiencias y programas de mediación llevados a la práctica en Centros Educativos de Infantil y Primaria	29
3	Objetivo general del TFM	32
3.1	Objetivos específicos del TFM	32
4	Metodología	33
5	Diseño del programa	37
5.1	Justificación	37
5.2	Objetivos generales	38
5.2.1	<i>Objetivos específicos</i>	39
5.3	Metodología del programa propuesto	39
5.4	Temporalización	41
5.5	Desarrollo del programa	44
5.5.1	<i>Fase de sensibilización: profesorado, familias y alumnado</i>	44
5.5.2	<i>Fase de formación</i>	56
5.5.3	<i>Puesta en marcha: mercadillo cultural</i>	61
5.5.4	<i>Evaluación del desarrollo el programa</i>	64
5.6	Desarrollo de la mediación	68
5.6.1	<i>Espacios y tiempos</i>	68
5.6.2	<i>Proceso de mediación</i>	69
5.6.3	<i>Acuerdos y finalización de la mediación</i>	70
5.6.4	<i>Reuniones periódicas de los mediadores</i>	71

5.6.5	<i>Evaluación del proceso de mediación</i>	72
6	Evaluación de la propuesta	74
7	Conclusiones y propuestas de mejora	77
8	Referencias	80
9	Anexos	83
9.1	Presentación sensibilización profesorado	83
9.2	Presentación formación mediadores	85
9.3	Garabatos.....	87
9.4	Tarjetas con los tipos de mediadores	88
9.5	Documentos explicativos de los multimediadores.....	89
9.6	Infografía proceso de mediación.....	92
9.7	Plantilla de preguntas para el proceso de mediación.....	93
9.8	Modelo de mediación rápida en el patio.....	94
9.9	Cuestionario de satisfacción del proceso de mediación para alumnado.....	95
9.10	Cuestionario de satisfacción del proceso de mediación para mediadores.....	96
9.11	Acta final con los acuerdos de la mediación.....	98
9.12	Acta de finalización de la mediación	99

Índice de tablas

Tabla 1:	<i>Clasificación de las Necesidades Educativas</i>	11
Tabla 2:	<i>Programas de mediación</i>	29
Tabla 3:	<i>Temporalización</i>	42
Tabla 4:	<i>Ítems de evaluación de las sesiones</i>	65
Tabla 5:	<i>Ítems a evaluar por los participantes</i>	66
Tabla 6:	<i>Tabla de evaluación de objetivos</i>	74
Tabla 7:	<i>Tabla de evaluación para los participantes.</i>	75
Tabla 8:	<i>Tabla de aspectos observados.</i>	76

1 Introducción

Los conflictos representan en nuestras entidades educativas elementos cotidianos del día a día, constantemente, debido a la convivencia y la diversidad de nuestras aulas, se generan conflictos que en muchas circunstancias pueden desencadenar situaciones más serias. La necesidad de resolverlos en muchas ocasiones nos conducen al empleo de técnicas o herramientas banales que no conllevan ninguna mejora, solo un leve paliativo.

Sin embargo, si nos proponemos un cambio de mirada, y consideramos los conflictos como circunstancias de la vida cuya principal característica es la positividad y el aprendizaje, comenzaremos a denotar que estos conflictos, si son conducidos de forma óptima, son muy beneficiosos.

En la misma línea, debemos comprender la diversidad que encontramos en las aulas como uno de los puntos más fuertes que podemos encontrar en un centro educativo, este debe ser un punto de oportunidad, de conocimiento, de respeto. Tal y como menciono Umberto Eco “La belleza del universo no es sólo la unidad de la variedad, sino también la diversidad en la unidad”.

Es por esto que debemos comprender que muchos conflictos surgen ante el desconocimiento o ante la imposibilidad de gestión de las diferentes opiniones, gustos y creencias que existen en el mundo. Idea que ha sido observada en el centro educativo donde desempeño mi labor como orientadora. Un centro donde la diversidad es uno de los mayores pilares que lo sostiene y que en ciertas ocasiones genera conflictos, los cuales están motivados por los aspectos anteriormente mencionados

Es gracias a esta realidad, por la que surgió la creación de un programa que permitiese no solo trabajar el respeto a las personas, sino también la promoción de la convivencia y la resolución de conflictos en el centro educativo.

Así pues, al mezclar todas estas ideas, se comenzó a crear un programa de mediación para un Centro Educativo de Infantil y Primaria. Un programa que no solo se enfocase en los conflictos del alumnado, sino que englobase a toda la comunidad educativa (profesorado y personal no docente). Pero sobre todo queríamos poder crear

una propuesta que incluyese a las familias, para que la educación de sus hijos en casa fuese de forma paralela a la impartida en el centro educativo.

En las siguientes páginas, tras un breve recorrido por las terminologías más significativas y aquellos aspectos que se consideran más relevantes para la correcta comprensión del programa, encontraremos una explicación más exhaustiva sobre la mediación, el proceso de mediación y todos los elementos que la engloban.

Toda esta información contrastada, recabada y obtenida de bases de datos académicas, ha sido empleada para la creación de la propuesta de este trabajo un “Programa de mediación escolar” cuyo elemento principal y más característico es la creación de una multimediación. Esta multimediación permite que el alumnado sea el protagonista del proceso, para así poder implementar el programa de una forma más eficaz y eficiente, conociendo el punto de vista del alumnado del centro.

En esta misma propuesta, además de la formación al alumnado, se incluye una sensibilización a las familias y al profesorado, de manera que toda la comunidad pueda ser experta tanto en mediación a nivel general, en resolución de conflicto y en la mediación escolar que se lleva a cabo en el centro.

Por último, toda la implementación de este programa tendrá como broche final, la confección, creación y desarrollo de un “mercadillo cultural” por parte de todo el alumnado del centro, desde los más pequeños (infantil) hasta el último curso de primaria. En él se podrá observar como el alumnado es conocedor de multitud de costumbres, creencias y culturas que existen por todo el mundo.

2 Marco teórico

2.1 El conflicto

Tal y como matiza Torrego (2017), el conflicto “es un hecho inherente en la interacción humana porque la diferencia de opiniones, deseos e intereses son inevitables entre las personas” (p.11). Esta realidad no supone la violencia o rotura de las relaciones sociales, sino que puede, con una buena gestión, llegar a ser un elemento positivo de la vida de las personas ayudándoles a crecer y fortalecer los vínculos sociales. Además con esta perspectiva la convivencia y el respeto pueden llegar a ser mucho más positivos, puesto que en todos los entornos existen conflictos, centros educativos conflictivos, maestros y alumnado conflictivo y familias conflictivas.

Sin embargo, esto no debe suponer una connotación negativa, sino una oportunidad para la concepción del conflicto fuera de estereotipos y prejuicios. Debe ser una señal para la consideración del mismo como un elemento básico y necesario para el crecimiento de cada individuo en un entorno social, para la construcción de la convivencia positiva. (Boqué, 2007).

Así pues, para la resolución del conflicto de forma positiva, deberemos adoptar una mirada con mejor perspectiva, poner en marcha la resolución pacífica y constructiva procurando que nadie pierda (Morales, 2018). En la misma línea, deberemos comprender los elementos principales que en las relaciones humanas interfieren o fomentan el conflicto, de manera que, sepamos identificar un conflicto, el tipo de conflicto y el motivo por el que está surgiendo.

Siguiendo a Redorta (2004, págs. 20-22), encontramos que la creación del conflicto se encuentra motivado por:

- La lucha entre el deseo y la prohibición lo que genera represión y defensa.
- La lucha entre el sujeto y el medio, provocando diferenciación y adaptación.
- La lucha entre clases sociales, teniendo como resultado las jerarquías y comparaciones sociales.
- La lucha en la toma de decisiones experimentales, promoviendo la resolución de dilemas y aprendizaje.

En consonancia con estos cuatro pilares, encontramos los elementos básicos que se observan cuando alguno de estos conflictos tiene lugar, pues incitan esta realidad:

- El poder con la capacidad de coacción.
- Las necesidades, debido a la búsqueda de satisfactores.
- Los valores, por las creencias centrales.
- Los intereses, siendo aquellos objetivos deseados.
- La percepción y comunicación con la interpretación y expresión.

Y, en tercer lugar, encontramos los factores que intervienen directamente en un conflicto, englobados en el llamado *mapa del conflicto*, donde podemos distinguir los elementos de las tres P (López, citado en Reina, 2018):

- Persona: Es necesario comprender y entender la perspectiva y los sentimientos que el individuo implicado en el conflicto tiene respecto a la situación.
- Problema: Es la causa del conflicto, lo que lo incita y enciende la lucha de intereses, así como las diferencias entre las partes.
- Proceso: Es el desarrollo de la circunstancia, el cómo se ha gestionado, los pasos, la comunicación que existe entre las partes. Englobando también los acuerdos a los que finalmente se ha llegado.

Es por esto que, sabiendo identificar un conflicto en el momento en que se produce, podremos tratar de llevar a cabo la resolución de conflictos, además de iniciar mecanismos que prevención para futuras situaciones similares. En la misma línea, conociendo el conflicto, podremos promover una visión del mismo más positiva, divulgando la idea de que la diversidad de opiniones es necesaria tanto para la resolución de los problemas, como para el crecimiento personal y el logro de una convivencia donde predomine el respeto y la tolerancia (López, 2008).

2.1.1 El conflicto en el ámbito educativo.

En el ámbito escolar, como hemos mencionado anteriormente, estos conflictos también se producen. Estos son entendidos como los actos dañinos intencionados, que pueden tener carácter físico o verbal, producidos entre miembros de la comunidad escolar tanto dentro como fuera de las instituciones educativas. Esas acciones pueden

darse entre el alumnado, entre el profesorado o entre las familias, pudiendo tener lugar de forma interrelacionada entre estas tres partes (Ruiz, 2015).

Así pues, la escuela como centro educativo e institución formado por un gran número de personas, produce conflictos a niveles tanto culturales, políticos como económicos. Esto se produce tanto en el interior de la misma, como en el exterior y relaciones que provoca. No obstante, dicha realidad no conlleva que los conflictos se produzcan de forma diaria ni en todas las situaciones que se puedan vivir. Puesto que un gran número de las posibles disputas, se gestionan mediante la conversación, el diálogo y la interacción como forma rutinaria (Pérez, 2016).

Los conflictos que dentro de estas instituciones educativas se producen, podrían clasificarse en cuatro tipos, en función de la temática que los motiva, siguiendo a Ruiz (2015) y a Pérez (2016), distinguimos:

En primer lugar encontramos los conflictos de poder, estos se caracterizan por su estrecha relación con las normas, por el control en la organización y así como por la toma de decisiones. Referido al personal docente y administrativo, podríamos encontrar la promoción profesional como otro elemento importante que genera conflictos y discrepancias. Y, en relación con las familias o ámbitos sociales, encontramos el acceso a los recursos y posibilidad de obtención de los mismos que cada familia tiene.

En segundo lugar, los conflictos de relación, caracterizado por la diferencia jerárquica entre los dos sujetos implicados. Dentro de esta tipología podríamos encontrar la consideración de superioridad de un profesor/a respecto a un alumno, o podríamos referirnos a los casos de bullying. Donde a pesar de producirse entre iguales, uno de los miembros se considera mejor o superior con respecto a otro compañero o compañera. En la misma línea, encontramos la inseguridad, o insatisfacción laboral, así como la comunicación deficiente como otros factores que promueven este tipo de conflictos.

En tercer lugar, se aprecian conflictos de rendimiento, los cuales se ven motivados por las discrepancias y dificultades que el alumno o alumna encuentra entre sus necesidades formativas y gustos, respecto a la oferta de formación que el centro le ofrece. En este punto, podemos encontrar situaciones como la falta de motivación e interés del alumnado por determinadas enseñanzas impartidas, lo que puede

desencadenar un conflicto con el profesorado que trata de enseñar los aprendizajes estipulados. Además, estos conflictos se encuentran motivados por la debilidad organizativa, los contextos y variables de la organización y la falta de un gran abanico de oferta educativa.

En cuarto lugar, encontramos los conflictos interpersonales, estos hacen referencia a la variedad cultural que convive en la escuela y a las diferentes opciones pedagógicas. Así como, a las distintas concepciones ideológicas existentes que son el reflejo de las diferencias culturales y sociales del día a día que conviven en nuestro entorno. Este tipo podría entenderse más a nivel social, étnico, de creencias y concepciones, así como de las opiniones formadas acerca de la multiculturalidad.

Todas estas tipologías deben ser conocedoras por la escuela, ya que esta posee el deber de promover relaciones positivas entre aquellos miembros que la componen, todo ello basándose en una serie de programas preventivos, estrategias y recursos que disminuyan la posibilidad de que se generen estos conflictos o que incluso puedan llegar a ser más graves, alcanzando la violencia. Por ello, es importante la mirada positiva hacia el conflicto, para poder llevar a cabo no solo una prevención apropiada, sino una resolución adecuada, involucrando a toda la comunidad. Promoviendo el desarrollo de una serie de características: mediadoras, comunicativas y ciudadanas, para la promoción de una convivencia apropiada para todos y todas. Es necesario pues, incitar a un cambio en la mirada de los miembros de las comunidades educativas, de manera que todos tengamos una actitud mucho más pacífica y positiva ante las diferencias tanto de opiniones, gustos, creencias como formas o elecciones de vida, en todos los ámbitos que nos rodean (Martínez, 2018).

2.2 Estrategias para la prevención y resolución del conflicto

En función de la gestión que se lleve a cabo del posible conflicto o del conflicto en sí, podremos llegar a observar como este, ante la elección de un camino negativo para su tratamiento, puede acabar desencadenando un conflicto destructivo, este tiene como una de sus causas principales la escasa o mala comunicación entre aquellas partes implicadas en el mismo. Este tipo de conflictos se caracterizan, además, por producirse ante la falta de diálogo, por la rotura de la comunicación, por el habla a las espaldas, el

aumento de la confusión, temor, frustración, además de la rotura de las relaciones sociales o personales y el inicio de faltas de respeto (López, 2008).

Así pues para evitar llegar a esta situación, para no alcanzar este tipo de conflictos destructivos, y para saber realizar una gestión correcta y tomar las decisiones idóneas, debemos realizar una buena intervención, así como prevención y trabajo por la resolución de conflictos en todas sus etapas.

Esta intervención debe tener un carácter global, procurando en todo momento la inclusión de la comunidad educativa al completo. Debe iniciarse desde los más pequeños, ya que estos son grandes aprendices, esponjas que pueden interiorizar toda la información. De tal forma que sean concedores del proceso para transformar los conflictos sin emplear la violencia, ayudándonos al cambio de concepción de este término y a la promoción de una nueva cultura hacia el conflicto, la cultura de la paz.

En este sentido, es necesario comenzar poco a poco, en primer lugar mediante el acercamiento a diversas estrategias para el conocimiento del conflicto y la transformación del mismo hacia contextos sin violencia. Estas líneas de actuación podemos encontrarla en multitud de recursos educativos como texto, libros, cortometrajes donde se aborda dicha temática. Así mismo, se podrán emplear otras herramientas como son los grupos cooperativos, los trabajos interactivos, club de los valientes, patios interactivos, estudio de casos, carteles, obras de teatro, etc. En la misma línea, será necesario trabajar por el diálogo, la escucha, el respeto, la negociación, el entendimiento, el consenso, y, sobre todo, se deberá hacer hincapié en la ayuda mutua y la empatía (Pérez, 2016). Para ello se podrá llevar a cabo la mediación, como estrategia que persigue la resolución de conflictos con carácter pacífico, afrontando, pues, la violencia desde una perspectiva cercana a los iguales, pues es en estos contextos donde se crean, se establecen y se interiorizan aquellas conductas aceptables y no aceptables (Martínez, 2014).

Para todo ello deberemos tener un plan bien estructurado, una planificación que nos permita realizar una intervención estructurada y ordenada que englobe a toda la comunidad escolar, implicando todos los espacios tanto de la institución educativa, como fuera de ella.

Siguiendo a Urrutia (2017), podemos encontrar los siguientes pasos esenciales para la resolución de conflictos, los cuales deberemos tener presentes en todo momento para la realización de la técnica que posteriormente desarrollaremos, la mediación:

Primero, deberemos identificar el conflicto, definirlo, conocer la tipología del mismo, saber de qué trata.

Segundo, será necesario realizar una distinción entre los intereses y los sentimientos que poseen las partes implicadas en el conflicto.

Tercero, se realizará una brainstorming o lluvia de ideas, donde se propongan alternativas u opciones hacia la toma de decisiones, para la elección de distintos caminos.

Cuarto, mediante la evaluación de las alternativas propuestas, se llevará a cabo la toma de decisiones, teniendo siempre en cuenta el acuerdo y consenso, tanto para la elección como para el descarte de las opciones que se consideren poco viables.

Quinto, establecer las actuaciones, es decir, aquello que se va a hacer y quién va a realizar qué cosas.

Sexto, determinar el compromiso de los participantes o partes integrantes, es decir, el modo de llevarlo a cabo (cómo) y el tiempo o momento (cuándo).

Séptimo, y paso de finalización, en el que se establecerán los acuerdos de una forma más clara y concisa. En esta fase las partes deberán expresar aquello aprendido y el modo en el que lo aplicarán ante cualquier problema. Seguidamente se mostrarán aquellos sentimientos y sensaciones que han ido experimentando durante el proceso, es decir, contar cómo se han sentido.

En octavo lugar, será necesario plantear un seguimiento, una evaluación del cumplimiento de todo aquello que se haya acordado.

Tal y como hemos mencionado anteriormente, estos pasos serán primordiales para la prevención y la resolución de conflictos en el aula, especialmente para la creación e implementación de estrategias como la mediación. Estas estrategias deberán ser enfocadas a toda la comunidad educativa, pero también atendiendo a todas las necesidades que en ella existen, a las diferencias, a la multiculturalidad, a la igualdad, equidad y sobre todo enfocadas a la inclusión.

2.3 Educación inclusiva

En el Decreto 104/2018, de 27 de julio, del Consell, por el que se desarrollan los principios de equidad y de inclusión en el sistema educativo valenciano, concretamente en su Capítulo I, Disposiciones generales, matiza que el logro de una educación inclusiva es una labor global, de toda la comunidad educativa, la cual abraza a todas las partes que la conforman, desde el profesorado y alumnado, profesionales, hasta las familias, personas representantes, así como aquellas encargadas de la toma de decisiones. Así pues, la educación inclusiva, se define como la intención y voluntad de:

Articular con equidad para TODO el alumnado las tres dimensiones referidas: acceder o estar presente en los espacios comunes/ordinarios donde todos se deben educar; participar, convivir y tener un bienestar acorde con la dignidad de todo ser humano y, finalmente, aprender y progresar en la adquisición de las competencias básicas necesarias para alcanzar una vida adulta de calidad, sin dejar a nadie atrás por razones, personales o sociales, individuales o grupales (Echeita, 2017, pp. 17-19).

Al hacer mención de todo el alumnado, es necesario comprender que implica a la totalidad de los estudiantes, no a casi todos, o a un elevado porcentaje, sino a todos, sin exclusión de nadie. Por lo tanto, es necesario tener como eje principal de nuestras consideraciones, la inclusión, así como el análisis de la realidad del alumnado, y las necesidades que cada uno de ellos y ellas presentan para tratar de comprenderlas, atenderlas y facilitar la inclusión en todos los ámbitos. Para ello se deberá tener muy en cuenta las barreras de acceso, participación y aprendizaje que la educación y el centro presentan. Y, en segundo lugar, tras la identificación, se deberá tratar de modificar las mismas, dando herramientas y recursos que se conviertan en facilitadores para que el alumnado desarrolle un sentimiento de pertenencia y convivencia a la comunidad educativa (Echeita, 2017).

La identificación de barreras, así como de las Necesidades Específicas de Apoyo Educativo que pueda presentar el alumnado, deben ser detectadas con la mayor brevedad posible, es decir, a edades tempranas. Pues, siguiendo el Artículo 13, del mencionado Decreto “estos procesos deben iniciarse antes de la escolarización del alumnado y, una vez escolarizado, se realizarán en todas las etapas educativas” (p.11).

Así pues, se puede apreciar que, tanto la detección de las necesidades, y el trabajo de la convivencia y resolución positiva de conflictos, son aspectos que deben ser trabajados desde pequeños, tanto en el centro educativo como en otros ámbitos de la vida del alumnado.

Para la atención de dichas necesidades, es primordial ser conocedores de las mismas, tanto a nivel legislativo como a nivel de tipologías, de manera que no solo las identifiquemos, sino para que seamos capaces de atenderlas de forma óptima. Siguiendo la normativa vigente, las Necesidades Específicas de Apoyo educativo, hace referencia a aquel alumnado con necesidades educativas especiales, alumnado con altas capacidades, al alumnado con dificultades específicas de aprendizaje, y al alumnado de incorporación tardía al sistema educativo español.

La Necesidades Específicas de Apoyo Educativo, están contempladas a nivel legislativo, cuya detección es regulada por, entre otras, la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, concretamente en su Capítulo I, artículo 71, matiza:

Corresponde a las Administraciones educativas asegurar los recursos necesarios para que los alumnos y alumnas que requieran una atención educativa diferente a la ordinaria, por presentar necesidades educativas especiales, por dificultades específicas de aprendizajes, TDAH, por sus altas capacidades intelectuales, por haberse incorporado tarde al sistema educativo, o por condiciones personales o de historia escolar, puedan alcanzar el máximo desarrollo posible de sus capacidades personales, y, en todo caso, los objetivos establecidos con carácter general para todo el alumnado (p.54).

La mencionada Ley, afirma, a su vez, que, el alumnado con Necesidades Educativas Especiales es aquel “que requiere, por un periodo de su escolarización o a lo largo de toda ella, determinados apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de discapacidad o trastorno graves de conducta” (p54).

Encontramos un gran número de Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE), así como Necesidades Educativas Especiales (NEE), estas en función de la permanencia o temporalidad de quien las posee, pueden ser clasificadas y definidas como se va a presentar en la siguiente tabla. Cabe matizar al existir un campo tan amplio de cada tipo mencionado, y por cuestiones de espacio, no se citan todas las

necesidades existentes. En la *Tabla 1* presentada a continuación, se muestran aquellas Necesidades Educativas más relevantes para el desarrollo del presente trabajo:

Tabla 1: *Clasificación de las Necesidades Educativas.*

NECESIDAD PERMANENTES	DEFINICIÓN
Discapacidad intelectual	Déficit significativo en inteligencia. Falta de conductas adaptativas, de independencia personal y responsabilidad social.
Discapacidad auditiva	Audición deficiente, aunque resulta funcional para la vida diaria (Hipoacusia). Y/o pérdida de la audición total (sordera profunda o cofosis).
Discapacidad visual	Limitación total de la función visual o ligera percepción de luz (ceguera); Deficiencia visual: con la mejor corrección podría ver o distinguir.
Discapacidad física/motora	“Alteraciones que afectan a la ejecución de movimiento independientemente de la causa desencadenante.”
Trastorno del Espectro Autista	“Trastorno del neurodesarrollo caracterizado por déficits en la comunicación e interacción social, en patrones de comportamiento”.
Talento/Altas capacidades	“Capacidad intelectual superior a la media. Altos niveles de creatividad, perseverancia, capacidad de respuesta fluida”.
NECESIDAD TEMPORALES	DEFINICIÓN
Trastorno Específico del Lenguaje	Desempeño menor en las funciones del lenguaje, baja producción del mismo, con ausencia de discapacidad intelectual, problemas emocionales, pérdida auditiva y privación psicosocial.
Trastorno Específico del Aprendizaje	“Dificultad específica, para adquirir habilidades académicas a pesar de estar expuesto a una instrucción académica convencional, de tener una inteligencia adecuada y oportunidades socioculturales”. (Ejemplos: dislexia, disgrafía y discalculia).
Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad	“Trastorno de carácter neurobiológico que implica un patrón de déficit de atención, hiperactividad y/o impulsividad y que en ocasiones está asociado con trastornos comórbidos”.
Trastornos Emocionales/Conductuales	“Respuestas conductuales o emocionales en el escenario escolar que difieren significativamente de las que son propias de la edad, cultura o normas étnicas, y que afectan adversamente el funcionamiento educativo del individuo”.
Violencia familiar	“Toda forma de abuso que tiene lugar en las relaciones entre los miembros de una familia”. Desequilibrio de poder, conductas de carácter dañino (físico o psicológico) de una de las partes, hacia otro miembro de la familia.”
Incorporación tardía al sistema educativo valenciano	“Alumnado que se introduce tarde en la enseñanza obligatoria, por venir de otros países o por cualquier otro motivo y que, por esta circunstancia, presenta un desarrollo competencial inferior a dos o más cursos,

tomando como referencia el currículum ordinario oficial correspondiente a su edad”.

Dificultades en la comunicación, el lenguaje y el habla.	Como son los Trastornos de la comunicación y el lenguaje. Trastornos del habla y Trastornos asociados a causas orgánicas y fisiológicas.
--	--

Nota: Esta tabla ha sido elaborada a partir de López. I y Valenzuela. G (2015) “Niños y adolescentes con necesidades educativas especiales”, a partir de la Revista médica clínica, 26(1), 42-51 y también a partir de Blasco, P. (2018). *Respuestas a la diversidad en la escuela inclusiva*, p.71-76. Valencia: Nau Llibres. Además se ha elaborado con la información facilitada de la Resolución de 23 de diciembre de 2021, de la dirección general de Inclusión Educativa, por la que se dictan las instrucciones para la detección e identificación de las necesidades específicas de apoyo educativo.

Fuente: Elaboración propia (2022).

2.3.1 Necesidades Específicas de Apoyo Educativo: *Compensación educativa*

Siguiendo la Orden 20/2019, en su Artículo 52, entendemos por alumnado con necesidades e compensación de desigualdades o educativas a:

Aquel que presenta dificultades en el acceso, la permanencia o el progreso en el sistema educativo por motivos sociales, económicos, culturales, geográficos, étnicos o de otra índole, y que tiene una mayor probabilidad de no lograr los objetivos de la educación obligatoria y, por lo tanto, de no obtener una titulación y cualificación profesional mínima que facilite su integración sociolaboral (p.35).

En la misma línea, siguiendo la Resolución de 23 de diciembre observamos los matices que han de ser acreditados para la consideración de compensación de desigualdades. De las siguientes situaciones plasmadas, no es necesario que deban existir todas, únicamente con la consideración de una de ellas, y la documentación debidamente acreditada, sería suficiente para determinarlo:

- Condiciones económicas o sociales desfavorecidas.
- Condiciones sociales que conlleven posibles situaciones de desprotección y abandono familiar.
- Pertenencia a minorías étnicas o culturales en situación de desventaja social y económica (incluye el alumnado recién llegado, desplazado o refugiado, que se encuentra en esta situación).
- Acogida en instituciones de protección social de menor o acogida familiar.

- Cumplimiento de medidas judiciales.
- Escolarización irregular por itinerancia familiar.
- Escolarización irregular por abandonos educativos reiterados y periódicos (incluye la desescolarización, el abandono escolar prematuro y el absentismo grave o crónico).
- Enfermedades crónicas que requieren una atención específica (incluye el alumnado en situación de atención domiciliaria y atención hospitalaria).

Todas estas circunstancias, conllevan una situación de vulnerabilidad y necesidad socioeducativa que requiere de un buen planteamiento de medidas para subsanar las mismas y facilitar una serie de recursos y herramientas que faciliten el pleno desarrollo del alumnado.

En la misma línea, encontramos, regulado por la mencionada Resolución otra Necesidad Específica de Apoyo educativo, que debemos mencionar para la ayuda en el desarrollo completo del presente trabajo. Esta necesidad conllevaría también la aplicación de medidas de respuesta para la inclusión, así como un plan establecido para la correcta adaptación del alumnado. Estamos hablando del anteriormente mencionado *Alumnado de incorporación tardía al sistema educativo valenciano*, este se caracteriza por ser aquel que “por proceder de otros países o por cualquier otro motivo, se incorpora de forma tardía al sistema educativo valenciano y, por esta razón, presenta desconocimiento grave de una o de las dos lenguas de aprendizaje” (p.20).

La presencia de estas Necesidades Específicas de Apoyo Educativo en las escuelas supone la llegada de un gran número de culturas, creencias, costumbres e historias que resultan totalmente enriquecedoras. Esta línea de comprensión, siguiendo el multiculturalismo matizado por Imbernón (2000), dista en el reconocimiento de “la existencia de una sociedad plural y diferenciada y la necesidad de actuar respetuosamente, pero también en la promoción de las diferentes culturas, con una relación convivencial llena entre los diversos grupos culturales” (p.155). Esta circunstancia cuando se convierte en una realidad de convivencia, respeto y tolerancia se transforma en multiculturalidad, la cual es definida por Blasco (2004), como la convivencia e interacción de diversos grupos culturales, que poseen diferentes lenguas, creencias, religiones, costumbres, valores, etc. Con la existencia de los movimientos

migratorios, siguiendo con la idea de este autor, encontramos tiempos, principalmente presentes, donde se contribuye a incrementar y extender la realidad y la multiculturalidad existente en nuestra sociedad. Así mismo, con su entrada en las instituciones se debe promover una convivencia positiva, basada en el respeto, la tolerancia y la inclusión, sin embargo, aun siendo la diversidad cultural una realidad incuestionable en los centros educativos, “se hace evidente para la gran mayoría de las personas por los episodios dramáticos que con frecuencia se producen en las relaciones interculturales” (Rodríguez, 2018, p.2). Estas conductas son el resultado de actitudes y percepciones equivocadas hacia otras culturas, creencias, hábitos o incluso a opiniones diferentes a las propias.

Las conductas mencionadas, se encuentran influenciadas un porcentaje elevado por la dimensión social de la comunidad en la que se vive, especialmente en el caso de los menores, pues su grado de maleabilidad es mayor que el de un adulto, así mismo, también depende de la dimensión familia y escolar pues son el con quien se desarrolla el mayor tiempo de la vida diaria. En numerosas ocasiones estas percepciones, opiniones o formas de actuar ante la diversidad cultural, pueden desencadenar en serios conflictos por la ejecución de una inadecuada acogida de este alumnado (Rodríguez, 2018).

Es por esto que debemos además de actuar ante estas circunstancias, tratar de prevenir y concienciar por una mirada positiva hacia todas las personas, trabajar por la mediación que favorecerá la resolución de conflictos y desacuerdos de forma positiva, trabajar por la escucha, el respeto y la acogida.

2.4 *La mediación*

2.4.1 *Concepto y características*

La mediación, siguiendo a Torrego (2017), es un “método 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” (p.11). Se trata de un método que se engloba dentro del modelo integrador de la mejora de la convivencia, en el cual existiendo unas normas, no se emplea el castigo ante el incumplimiento de las mismas, sino una sanción, unas consecuencias que se basan en la

premisa de la siguiente hipótesis: “la reconciliación con la víctima acarrea al agresor un alto coste mental y emocional, lo que es más disuasorio que el castigo”.

No obstante, nos encontramos con las aportaciones de Boqué (2007), quién nos matiza ciertos aspectos, de la mencionada definición y que nos ayudan a completar el significado de la mediación hacia la visión que queremos transmitir en nuestro programa de mediación, sobre la misma.

Así pues, Boqué (2007) nos matiza la idea de que la mediación no es un método, sino un proceso dinámico, un mecanismo vivo y complejo que se integra en la dinámica del día a día para la convivencia. Se trata de un proceso transformador que permite la fluidez de los conflictos, en los cuales sitúa a las personas como el centro. Así mismo, no considera a la mediación como un método de resolución de conflictos, sino una aportación a la sociedad para el modo de afrontar retos, garantizar el orden social y de celebrar la diversidad. Apoyando esta idea, consideramos que sí es un método que permite resolver conflictos, pero que además nos permitirá aportar a las sociedades una mirada distinta ante la convivencia y el desarrollo integral de la persona en la comunidad con las demás personas. En la misma línea, cabe matizar que la neutralidad y/o imparcialidad es una realidad difícilmente alcanzable, puesto que las personas tenemos un sistema de creencias, vivencias, formas de pensar y de actuar, que no nos permiten alcanzar en su totalidad esta idea. Es por esto que siguiendo a Boqué (2007), estamos de acuerdo, en que la mediación es un proceso, donde, junto con el mediador, se deberán poner a favor de todos, y desde este punto trabajar para que el proceso sea equitativo.

En definitiva, podríamos sintetizar que la mediación es, siguiendo a Boqué (2007) y Torrego (2017):

“Un proceso pacífico y pacificador que no solo comporta un pronunciamiento, sino una serie de prácticas, que, en el futuro, podrían convertirse en un hábito cultural de paz” (p.53). Se trata de un intento voluntario de trabajar con el otro u otra, en busca de una vía pacífica y equitativa hacia el afrontamiento de los conflictos, fomentando un entorno de crecimiento, respeto, aceptación y aprendizaje. Todo ello empleando una comunicación horizontal donde el mediador incita determinadas condiciones para que

los protagonistas puedan compartir puntos de vista, así como limitaciones, tratando, de forma voluntaria, de llegar a ponerse de acuerdo.

Siguiendo a esta misma autora, nos resulta importante tener en cuenta determinadas características que matiza, pues estas son comunes en la mediación, independientemente del ámbito en el que se aplique.

La mediación es un proceso voluntario donde las partes acuden libremente, del mismo modo que lo pueden abandonar cuando lo deseen. Es preventiva, pues evita que las situaciones en las que se aplique se conviertan en más graves o lleguen a ser un delito. Es participativa, pues en ella los propios protagonistas toman decisiones libremente, elaborando conclusiones y acuerdos, que permiten desarrollar un mayor compromiso, implicación y satisfacción, por ambas partes. Esto conlleva, además, el empoderamiento de los que participan, ya que se hacen únicos responsables de sus actos, así como de la toma de decisiones para la salida positiva del problema.

Es confidencial, pues, aquella información y conversaciones que se den durante el proceso, no se transmitirán fuera del mismo círculo, a no ser que las propias partes consideren compartir dichas experiencias. Y, por lo tanto, no existe por parte de los mediadores, ni sanciones, ni consejos, ni dan soluciones, igual que tampoco juzgan, su actuación debe ser totalmente imparcial, procurando un clima de confianza, acogida y escucha.

Es un proceso para la creación de la paz, que trabaja por la cultura de la paz, por lo que se asienta en la premisa de “ganar-ganar”, de manera que todas las soluciones y acciones a realizar sean satisfactorias para ambas partes participantes.

Otra de las características importantes a destacar, es un componente mencionado anteriormente, y que consideramos necesario matizar antes de comenzar con el siguiente apartado, ya que este seguirá apareciendo posteriormente en el programa presentado. Hablamos del término “*mediador*”. Este concepto, siguiendo a Boqué (2007), se entiende como aquella persona que “contribuye a disminuir las hostilidades, a mejorar la comunicación, a renovar las relaciones interpersonales, a fomentar el pensamiento creador y a modelar el trabajo cooperativo para llegar a generar un consenso” (p.24).

Tal y como matiza Boqué (2018), las cualidades y competencias de la persona mediadora son:

- Disponibilidad: estar al servicio de los demás.
- Concentración: Mantenerse centrado plenamente consciente de todo lo que sucede en la mediación.
- Multiparcialidad: Mostrarse a favor de todo el mundo por igual.
- Independencia: Situarse fuera del conflicto y garantizar que no tiene implicación en el mismo o con ninguna de las partes.
- Credibilidad: Inspirar confianza hacia la mediación.
- Serenidad: Evitar el contagio emocional con empatía y manteniendo siempre la calma.
- Valentía: Aceptar la confrontación y la crítica sin temor.
- Eficiencia: Conducir la mediación con acierto y celeridad, demostrando dominio del proceso.
- Discreción: Guardar confidencialidad sobre lo que sucede en la mediación.
- Apreciación: Creer en las capacidades de los protagonistas del conflicto.
- Optimismo: Considerar los conflictos como oportunidades de cambio y mejora.
- Educación: Formar sobre la cultura de la paz.
- Escucha activa: Animar a quien habla a expresarse demostrándole que se le presta total atención.
- Comunicación positiva: Expresarse con propiedad y precisión, sin etiquetar, ni juzgar, ni sancionar, ni aleccionar
- Conciliación: Mantener un discurso que favorezca la comprensión mutua y el interés por llegar a un acuerdo.
- Creatividad: Imaginar soluciones alternativas, generar nuevas opciones, vislumbrar posibilidades y mantener la mente abierta.
- Sentido práctico: Ayudar a construir acuerdos útiles y factibles.
- Justicia: Permitir solamente acuerdos equitativos.
- Paciencia: Perseverar aun en condiciones difíciles y dar tantas oportunidades como sean necesarias.

- Humildad: Tener poca necesidad de reconocimiento personal.

Entendiendo el concepto de mediación y las características que lo engloban, continuamos acercándonos al concepto de mediación en el ámbito escolar de tal forma que comencemos a centrar la información en el proyecto que posteriormente presentaremos.

2.4.2 *La mediación en el ámbito educativo*

Partiendo de la premisa de que “un buen centro no es el que no tiene problemas, sino en que se organiza para encontrarles buenas soluciones” (Boqué, 2018, p.55).

Un buen centro es aquel que ofrece un clima de convivencia democrático, plural, inclusivo y pacífico, donde el sentimiento de pertenencia de sus miembros es total, pues se tienen en cuenta los múltiples factores que influyen en el bienestar personal y comunitario (aquellos personales, organizativos, espaciales, respecto a las actividades, etc.). Como bien matiza Boqué (2018), podríamos incluso hablar de microclimas, cada uno de los cuales engloba un ámbito de la persona, ya que, por ejemplo, esta puede sentirse bien y cómoda en clase, pero no con sus iguales. Es en este punto, donde reside la importancia de tener en cuenta todos los aspectos que engloban a las personas y sus relaciones sociales, de manera que podamos no solo analizarlos, sino dar una respuesta positiva y efectiva cuando sea necesario.

En este sentido, apostamos por una cultura de la paz, una convivencia en paz, la cual no solo se fomente en el centro, sino que se encuentre en el mismo centro. Tal y como hemos mencionado en apartados anteriores, la multiculturalidad existe, existe las desigualdades y la diversidad, aunque esta última sea natural y la desigualdad sea provocada de forma artificial. Estas “desigualdades entre personas son fuente clara de conflicto en todo el planeta” (Boqué, 2018, p.57). Es por esto que, para apostar por una convivencia pacífica, por una mediación que nos permita afrontar estas necesidades provocadas, debemos encontrar un compromiso por parte de la comunidad educativa, una actitud de predisposición, iniciativa, participación y sobre todo de mirar abierta, para creer en este nuevo camino.

Será importante que el centro siga la misión de la educación: “proporcionar igualdad de oportunidades” (Boqué, 2018, p.58), de manera que la presencia de la

mediación en el centro educativo se produzca por la valoración de la necesidad de educar personas que sepan resolver por sí mismas y pacíficamente sus desacuerdos.

Es por esto, que comprendemos la finalidad educativa de la mediación, como el aprendizaje de determinadas competencias que favorezcan en el alumnado la renuncia de la violencia en el momento de defender sus intereses y de luchas por los objetivos que deseen cumplir ante desde una posición crítica, dialogada y comprometida. (Boqué, 2018).

El objetivo principal que tiene la mediación escolar es el de “ofrecer alternativas para resolver conflictos de forma pacífica” alcanzando la mejora del clima escolar, “el aprendizaje de herramientas y habilidades aplicables en la vida futura de cada uno de los participantes” todo ello promoviendo la cultura de la paz, mediante el diálogo y la escucha respetuosa (Crespo, 2003, p.7).

Esta mediación sigue la misma dinámica que los otros procesos de mediación que se pueden aplicar en otros ámbitos, pero sí que es cierto, que posee determinados rasgos que la caracterizan.

Así pues la mediación escolar, se caracteriza por la posibilidad de una participación indistinta de los mediadores y mediadores de manera que pueden actuar en cualquier momento o tipo de malestar formado, sin que esta sea una conducta que esté estipulada como contraria a las normas de convivencia. La mediación permite la detección de espacios para el cambio e innovación, generando, formas positivas de sentir, así como de pensar y actuar, que permiten desarrollar una vinculación afectiva más positiva del alumnado, el profesorado y la comunidad. Esto conlleva un cambio en la mirada y en el pensamiento reflexivo de las personas, quienes comienzan a entender el conflicto como un concepto alejado de la connotación negativa (Ibarrola, 2013).

En la misma línea, la mediación, genera en los centros educativos espacios para la escucha y la comprensión, de manera que no se juzga a las personas, sino que se les ofrece oportunidades para proponer salidas que lleven a cabo ellas mismas. Además es importante mencionar que la mediación no solo tiene carácter preventivo o en el mismo momento, sino que también tiene carácter curativo para después. Tal y como matiza Boqué (2018, p.68), los escenarios donde la encontramos son:

- Antes del conflicto (prevención): Se puede realizar una detección y análisis de aquellos contextos vulnerables de aparición de conflictos. Con ello se pueden proponer medidas, estrategias y recursos para la convivencia y bienestar positivos.
- Al inicio del conflicto (Prevención): Una actuación temprana puede conllevar la calma del conflicto, impidiendo que se desarrolle en uno grave.
- Durante el conflicto (Gestión): Se lleva a cabo mediante el diálogo, ofreciendo oportunidades para que las personas decidan por si mismas los caminos para salir del conflicto, todo ello de forma consensuada.
- Después del conflicto (Reconstrucción): Esto se produce al entender por finalizado/resuelto el conflicto, sin embargo, pueden existir determinadas inquietudes o relaciones dañadas, por lo que será conveniente trabajar para la creación de puntos de unión y cohesión.

Y para finalizar este punto, y continuar con el siguiente, cabe mencionar que la mediación llevada de forma correcta en los centros educativos, cumpliendo con las características anteriormente presentadas, ofrece una estrecha vinculación con la cultura de la paz. Esta Paz tal y como matiza Galtung (citado por García, 2000), “es la capacidad de manejar los conflictos con empatía, no violencia y creatividad” (p.131). Siguiendo a este autor, entendiendo la paz como un sistema, debemos procurar ofrecer las condiciones propicias para fomentar el equilibrio de dicho sistema, en el cual además de muchos factores, debe predominar la paz, esta paz requiere de una cultura, un respeto y un destierro de la violencia.

2.4.3 Dimensión pedagógica de la mediación: Una cultura de la paz

En el momento de realizar cualquier proyecto educativo de centro, debemos pararnos a reflexionar sobre la mirada, la idea y sobre todo las características, enseñanzas y caminos que queremos adoptar. Desde las prácticas curriculares, es necesario marcar, que se ha observado una reducción en “la formación para el saber ser y el saber convivir, conllevando a que la regulación de los conflictos y comportamientos violentos se dé desde un enfoque negativo, que no permite contribuir con una cultura de paz positiva” (Cano, 2016, p.95).

Es por esto que siguiendo a Cano (2016, p.98):

El manejo positivo de los conflictos y comportamientos violentos debe fundamentarse en unas prácticas curriculares con valores de no violencia en el manejo o regulación de los conflictos presentes en la convivencia, a fin de desarmar la violencia estructural y promover la justicia, la democracia, la igualdad, la solidaridad y el ejercicio de los derechos.

Así pues, la mediación nos aporta la oportunidad de elaborar el malestar de la experiencia y de comenzar procesos para el cambio, los cuales son fundamentales para el logro de una autonomía responsable y compartida. Es por esto que es importante la revisión de las actitudes que puedan tener las personas participantes, especialmente aquellas de culpabilización y de exclusión entre las personas del conflicto, pudiendo poner así en marcha modelos de responsabilidad compartida e inclusiva (Boqué, 2007).

Todo lo que acontece dentro del contexto escolar, siguiendo a Martín (2018), es un pequeño ejemplo o muestra de las circunstancias y realidades que se viven y se crean fuera de este, es decir, en el contexto social, donde, además la escuela está inmersa. Es en este punto donde encontramos la importancia de, ya que la escuela es la “segunda casa” del alumnado, ofrecer facilidades para la gestión de la propia convivencia, así como herramientas para el logro de una cultura de la paz.

La mediación contribuye a la revisión de estas actitudes y al enriquecimiento de nuestras sociedades, mediante determinadas características que son compartidas por un gran número de autores como Boqué (2007), Viana Orta (2012), Torrego (2017), Martín (2018):

- Promueve una cultura de la paz mediante metodologías que fomentan el crecimiento emocional y cognitivo de las personas.
- Posee capacidad para la prevención de la complejidad de las relaciones humanas.
- Habilita y promueve la comunicación y responsabilidad solidaria.
- Crea espacios y tiempos que permiten a las personas su fortalecimiento y revalorización.
- Genera secuencias de comunicación donde se participa y se comparte de forma equitativa, donde todos participan y se respetan.

- Promueve la libertad de expresión, rigiéndose por el principio de confidencialidad hay las partes participantes.
- Considera y promociona positivamente los rasgos diferenciales, la multiculturalidad, y la divergencia cultural, del entorno donde se produce la mediación, y en institución o ámbito donde tenga lugar.
- Potencia y promueve la escucha activa, el respeto, la tolerancia, el desarrollo de la empatía, la comunicación abierta y la aprobación de las situaciones vividas.
- Suaviza las actuaciones o palabras más hostiles que se puedan producir entre las partes, frenando la aparición e incremento de la gravedad del conflicto.
- Ofrece el establecimiento de la cooperación como alternativa idónea para la mayor calidad de la resolución y afrontamiento de los conflictos.
- Reconstruye los entornos sociales que han sido afectados por el conflicto, en los cuales se han producido desacuerdos sociales o incluso desgaste de las relaciones personales, de manera que favorece nuevas relaciones y formas de afrontarlas, así como de la creación de vínculos interpersonales.

2.4.4 Proceso de mediación

El servicio de mediación, como hemos mencionado anteriormente, es un proceso que implica a toda la comunidad educativa, todas se forman, todas han de comprender, entender y participar de él, y además han de ser parte del proceso tanto preventivo, formativo, como proactivo. Si bien es cierto, aunque existen distintos procesos y pasos explicados por diferentes autores, pretendemos hacer un proceso individualizado que se adapte a las necesidades y características de nuestro centro.

En líneas generales, el proceso de mediación, independientemente de quien lo defina, se realiza por dos personas, estas se encargan de hacer de mediadores, tratando de que todas las partes participantes se sientan representadas e integradas en el proceso. Así pues, este proceso de mediación se puede llevar a cabo de diferentes maneras, encontrando un punto en común en diferentes autores como Uranga (1998), Smith, Daunic, Miller y Robinson (2002) (Citados por De Armadas, 2003), que matizan la

importancia y los aspectos positivos que un programa de mediación escolar tiene, especialmente cuando se realiza por el propio alumnado. En este sentido, al disminuir la intervención del alumnado, y que sean los propios alumnos y alumnas los que realicen el proceso, se crea un ambiente más comunitario y de pertenencia.

Encontramos, pues, dos tipos de programa de mediación siguiendo la intervención del propio alumnado en el mismo: aquel que se realiza entre los iguales, es decir, es el alumnado el encargado de llevarla a cabo, y un modelo donde se incluye a toda la comunidad y sectores educativos que la forman. En este último existe un coordinador que recibe las demandas y se encarga de gestionar la resolución de las mismas. En el programa aquí presentado, para tratar de concienciar a toda la comunidad, realizaremos una propuesta mixta, puesto que implicaremos a la comunidad (pudiendo ser mediadores tanto el profesorado, como las familias, como el alumnado), pero en la que el alumnado cobrará un protagonismo importante, siendo el principal gestor de esta propuesta de mediación.

Antes de comentar los pasos a seguir para llevar a cabo el proceso de mediación como tal, cabe comentar el itinerario que se debe seguir para llegar a este punto.

En primer lugar, siguiendo a Boqué (2007), encontramos que es necesario trabajar y sensibilizar a la comunidad para superar la desconfianza hacia aquello nuevo, aquello que no conocen. Esto se debe a que en un primer momento puede existir cierta resistencia o rechazo hacia determinadas prácticas (aunque sean efectivas), debido al asentamiento tan profundo que tenemos de las actuaciones tradicionales. Es por esto que, que debemos hacer un trabajo profundo para que toda la comunidad educativa comprenda la importancia de esta nueva práctica y sobre todo que crea en ella.

En segundo lugar, será importante la formación, mediante la instrucción al profesorado, a las familias y al alumnado, para posteriormente focalizar esta formación en los mediadores. Esta formación deberá ir encaminada en la “comprensión del conflicto, la comunicación abierta, la expresión de las emociones y sentimientos, habilidades de pensamientos, participación activa, convivencia pacífica y finalmente en el proceso de mediación como tal” (Boqué, 2007, p.65).

En tercer lugar, será necesario llevar a cabo la formación en el proceso de mediación, de manera que se siga una estructura y pueda ser sencillo de realizar.

Tal y como hemos mencionado anteriormente existe diversidad en la realización de este proceso, aunque todos tienen punto en común y tratan de llevar al mismo fin, la cultura de la paz y la convivencia positiva.

Siguiendo a Torrego (2017), la mediación que nos propone a la hora de intervenir ante un futuro o posible conflicto, consta de 5 pasos:

1° PRESENTACIÓN Y REGLAS DEL JUEGO: En este paso se producirá la presentación de las partes participantes, explicando seguidamente las reglas que se deben seguir para que la continuación óptima del proceso. Acto seguido, se establecerán los turnos de palabra e intervención.

2° CUÉNTAME: Se deberá llevar a cabo las intervenciones de cada una de las partes, las cuales deberán contar su versión, y expresar aquello que han sentido y sienten. Tal y como hemos mencionado anteriormente en este mismo apartado, en la mediación intervienen dos mediadores, puesto que, en este paso, por ejemplo, uno de los mediadores se encargará de guiar las intervenciones y controlar el tiempo, mientras que el otro tomará notas de las exposiciones de las partes.

3° ACLARAR EL PROBLEMA: En este tercer paso, se realizarán preguntas a las partes que nos permitan esclarecer mejor el conflicto, además se deberán hacer anotaciones y comentarios aclaratorios sobre las explicaciones dadas, de manera que todos y todas comprendan bien los distintos puntos de vista.

4° PROPONER SOLUCIONES: En este punto se tomará de referencia las diferentes temáticas tratadas, de tal forma que una por una, cada una de las partes aporte soluciones o estrategias para solucionar dicha temática. En este punto, se pueden comenzar a hacer pequeños acuerdos, y compromisos de manera que busquemos en todo momento punto de unión que aproximen a las partes.

5° LLEGAR A UN ACUERDO: Tras establecer puntos de unión y acuerdos, será necesario plasmarlos por escrito, de manera que todas las partes estén conformes y se pueda llevar a cabo. Es importante que todas las partes estén de acuerdo con aquello que se escriba en la hoja de acuerdos, y que aparezca en la misma: fechas, cantidades, condiciones específicas, así como los términos de confidencialidad, y el trato que se va a realizar de los apuntes y anotaciones tomadas durante el proceso.

Estando de acuerdo con estos pasos propuestos por Torrego (2017), para la propuesta que en el presente trabajo queremos plasmar, consideramos necesario establecer algunos pasos más, puesto que no todos los conflictos son iguales, y cada uno requerirá de un trabajo con mayor o menor profundidad o incluso con un mayor o menor número de sesiones de mediación. Así pues, tratando de establecer una serie de pasos más claros, estructurados y con una mayor guía para quienes lo lleven a cabo, debemos hacer referencia a Hernández (2003) y a Boqué (2018).

Esta primera autora, Hernández (2003), nos muestra una serie de 3 etapas (pre-mediación, mediación y post-mediación), junto un desarrollo más minucioso de la segunda etapa: “la mediación”. En esta segunda etapa se observan 5 estaciones a seguir para la realización del proceso: Primeros pasos antes del inicio, fase de recopilación de la información, fase de búsqueda de opciones, fase de redefinición de opciones, fase de negociación y redacción del acuerdo y el acta final.

La segunda autora Boqué (2018), nos ofrece un proceso de mediación con una estructura muy similar, este se basa en 3 grandes paso que se subdividen en 4 bloques cada uno, los cuales nos permiten llevar a cabo un proceso de mediación que, aunque sea más extenso, consideramos es más completo. Es por esto que haciendo referencia a ambas autoras hemos estructurado el proceso de formación de la manera que a continuación mostramos, de manera que será este el que llevemos a cabo con el programa aquí presentado:

1º ¿Qué nos ha pasado?

- a) Solicitud y acceso: donde se firme la solicitud de la mediación, así como un contrato donde se detalla las condiciones en las que se realizará la mediación, junto con el consentimiento de participación voluntaria.
- b) Reunión inicial: En esta reunión se producirá la presentación de las partes, además de transmitir una felicitación por la participación en el mismo proceso. Además se les explicarán las condiciones de confidencialidad, voluntariedad y libre decisión que tiene el proceso.
- c) Aceptación de las normas: Se comunicará las siguientes normas que rigen el proceso. Las partes deberán aceptarlas y expresar su conformidad para continuar con la mediación:
 - Hablar por turnos, sin que se produzcan interrupciones.
 - Expresarse libremente, con respeto y sin ofender.
 - Colaborar en el proceso, en la búsqueda de alternativas y, sobre todo, sin criticar y con respeto.
- d) Exploración del conflicto: En este punto, las partes expondrán de forma individual lo que ha sucedido, tratando de expresar cómo se sienten y cómo les ha afectado. Acto seguido el mediador tratará de parafrasear aquello que las partes le ha contado de manera que quede todo claro (se harán preguntas para mejorar el entendimiento).

2º ¿Qué nos interesa?

- a) Identificación de los intereses en juego: el mediador debe establecer y definir la situación, de manera que se maticen los intereses de las partes.
- b) Creación de interdependencia: En este punto se tratará de que las partes se pongan en el lugar del otro, entiendan el punto de vista de la otra parte y comprendan sus motivos y necesidades.
- c) Definición del conflicto: El mediador deberá reformular de manera clara el problema que realmente preocupa a ambas partes. Será necesario que ambos reafirmen el acuerdo con dicha formulación, de manera que se encuentre el punto de unión.

- d) Elaboración de la agenda: Esta agenda es la lista de temas o puntos tratados y para las cuales, posteriormente, se establecerá una lluvia de ideas con posibles soluciones.

3º ¿Cómo nos arreglamos?

- a) Lluvia de ideas: siguiendo el paso anterior para cada una de las temáticas planteadas de forma conjunta se reflexionará y se establecerán posibles soluciones o alternativas para tratarlas.
- b) Compatibilizar intereses: Del listado de aportaciones, se pedirá que cada parte elimine 3 del otro compañero o compañero que considere que no van a ser muy factibles. De modo que una vez eliminadas, quedan aquellas con las que ambas partes están de acuerdo. En este punto, el mediador reformulará estas aportaciones para que ambas partes elijan cuál es la que más les convence. Es importante remarcar que se han de buscar alternativas en las que ambas partes ganen.
- c) Redacción del acuerdo: el mediador, redactará el acuerdo final, donde se plasme la elección de ambas partes, en este documento debe aparecer también los pactos, acuerdos alcanzados, y el grado de satisfacción. Además será necesario plasmar el acuerdo al que se ha llegado para el tratamiento de las anotaciones y documentos extraídos del proceso.
- d) Puesta en práctica y seguimiento: Se pacta en este punto una futura reunión, donde se comente cómo se han desarrollado las semanas próximas y saber cómo está la convivencia entre las partes.

2.4.5 Importancia de la formación al profesorado y a las familias

Los programas de mediación, tal y como ya hemos mencionado anteriormente, tiene mayor repercusión y positividad cuando se trata de programas que engloban a toda la comunidad educativa, no únicamente al alumnado. Para ello, es necesario formar a familias y profesorado, de manera que todos sean y formen parte del proyecto, no solo en su ejecución, sino también en su confección, creación, desarrollo, evaluación y mejora.

Tal y como matiza De Prada (2008), los procesos de mediación entendidos como un sistema para la resolución de conflictos “pueden verse como la consecuencia lógica de una realidad compleja en la que las relaciones de convivencia a nivel social, familiar, laboral, escolar, etc, han sufrido variaciones muy profundas y rápidas en las últimas décadas”. Por lo que como consideró Caurín, citado por Cano (2016), la educación supone atender a las diferentes y múltiples dimensiones de la persona desde el centro educativo y el ámbito escolar, también desde el personal, social y familiar, considerando en todo momento la complejidad que encontramos en la sociedad, principalmente a nivel de conflictos, problemas y circunstancias que condicionan nuestro día a día y el de los estudiantes.

Es por esto que las acciones de la mediación, suponen dotar al centro de carácter democrático, “haciendo accesible los canales de interacción entre alumnado y profesorado” (Beneyto, 2018, p.357), ofreciendo una cultura del encuentro, y dotando de herramientas para la gestión escolar con una visión inclusiva. Además la existencia de servicios de mediación en los centros educativos permite y contribuye a que “todos los miembros de la comunidad educativa (familias, docentes, alumnos, personal de servicio y administración) se sientan partícipes y responsables de la convivencia en el centro” (Beneyto, 2018, p. 357). Es en este punto donde reside la principal importancia de la formación tanto de las familias, como del profesorado, para la creación de comunidad y de una convivencia positiva. Gracias a esta formación, el profesorado no solo será responsable del mismo proyecto, sino que será impulsor del programa de tal forma que lo promueva, lo incentive, crea en él y motive al alumnado a pertenecer al mismo.

Así mismo, siguiendo los modelos de mediación, y tal y como matiza Beneyto (2018), los mediadores pueden ser distintos protagonistas, entre los que encontramos el profesorado y las familias:

Respecto al profesorado, encontramos que estos pueden ser formados, además de por lo expuesto anteriormente, porque en caso de que se plantee un conflicto entre el equipo docente, se puede elegir a un tercero para las funciones de mediador. Es importante matizar que este mediador deberá ser otro maestro externo al grupo de los protagonistas del conflicto. Por lo tanto, dotar al profesorado de herramientas para la

resolución de conflictos, concretamente la mediación, permitirá no solo resolver aquellos que se produzcan entre el claustro, sino también ser partícipe de la mediación general del centro.

En relación a la familia, además de por los motivos expuestos anteriormente, encontramos que “este tipo de equipo de mediación puede ser útil cuando el conflicto implica a los padres o a los diferentes estamentos de la comunidad educativa” (Beneyto (2018, p.349). En él, el alumnado, las familias y agentes externos pueden ser parte del servicio de mediación con la formación adecuada.

Así pues, al implicar a todos los miembros de la comunidad educativa, se desarrolla un grado de compromiso mucho mayor (Beneyto, 2018).

2.5 Experiencias y programas de mediación llevados a la práctica en Centros Educativos de Infantil y Primaria

A continuación se muestra una tabla elaborada a partir de la búsqueda de programas relacionados con la mediación que se han llevado y se llevan a cabo en los centros educativos. En su mayoría, o por lo menos la mayoría de los que han sido encontrados se enfocan en centros de Educación Secundaria Obligatoria. Es por esto, que encontramos una necesidad real de, no solo promover la mediación en el ámbito escolar, sino también de crear programas e incentivar su implantación en los Centros de Educación Infantil y Primaria, con la finalidad de promover tanto la convivencia positiva en el centro, como la cultura de la paz.

Como hemos mencionado, son programas enfocados a la mediación, no todos implantan un servicio de mediación en el centro, pero sí realizan actuaciones para la promoción de la convivencia, donde la mediación se encuentra presente.

Tabla 2: *Programas de mediación*

Título del programa	Descripción del programa
“Programa de mediación en el centro” CEIP RAMÓN LLULL	En el programa que este centro presenta, encontramos no solo un documento completo donde informa de los aspectos más relevantes de la mediación, sino que, además nos propone todos los pasos que debemos seguir para llevar a cabo dicho proceso (Pasos previos, fase formativa y fase de práctica).

“Servicio de mediación” Instituto de Enseñanza Secundaria EL PLA	Se trata de un programa enfocado a la mediación escolar en el Instituto de Secundaria Obligatoria EL PLA, en él se comentan los principales aspectos de la mediación, de manera que se pueda tener una visión general del mismo. Además se facilitan datos tanto para el conocimiento como para el acceso al servicio de mediación que posee el centro.
CEIP SAGRADA FAMILIA	Este proyecto está principalmente enfocado a patios interactivos, donde el alumnado es completamente partícipe del desarrollo de los mismos: Cada clase, en las asambleas, habla de las necesidades y mejoras que quieren en los patios, funcionamiento del cole, organización de fiestas, actividades, comedor, etc. Se han realizado: juegos de pinturas en las diferentes zonas, paredes musicales, murales, casetas y comedores de pájaros, etc.
“Proyecto: Un patio para todas”. COLEGIO PARROQUIAL DIOCESANO SANTIAGO APOSTOL CABAÑAL	Este proyecto propone “un proceso de construcción colectiva con los diversos miembros de la comunidad educativa y mediante la colaboración de personas con problemas de salud mental contratadas para realizar la ejecución del mismo. Con este proyecto se pretende hacer una transformación de los patios de este Centro de Acción Educativa singular (CAES), esta consistirá en una transformación de las instalaciones físicas del centro de manera que se haga más accesible, además de promover el trabajo cooperativo con un objetivo común: aumentar la diversidad de actividades que se desarrollan en el patio de manera que se logre la inclusión de todas las personas de la comunidad.
PRGRAMA “DECIDE TÚ”	Este programa está enfocado a los cursos de primaria, dirigido a la resolución de conflictos y problemas que se den, por medio del desarrollo de las habilidades sociales y cognitivas del alumnado. El signo distintivo de este programa es el empleo de la mediación verbal donde se emplea el lenguaje como “regulador interno del pensamiento racional y lógico.”
Equipo de mediación IES ENRIC VALOR DE SILLA	El programa presentado por este Instituto nos ofrece no solo aspectos que nos facilitan la ejecución de un programa de mediación, sino el proceso que en el centro se debe seguir para llevar a cabo y acudir a este servicio: acudir al tutor o tutora, tirando una solicitud en el buzón de mediación, contactando con el miembro del equipo de mediación.
Programa de observadores de la convivencia. CEIO SANTO ÁNGEL DE LA GUARDA	Este programa, se lleva a cabo desde hace unos años en el centro. Consiste en la elaboración anual de una serie de actividades, pautas, recursos y herramientas que promueven y fomentan una convivencia positiva en el centro. Estas actividades incentivan la escucha activa, el respeto, la tolerancia, la comunicación, etc. Posteriormente, estas se convierten en dinámicas promotoras de la mediación, de manera que se trabaje en clase, hasta la creación de los equipo “observadores de convivencia”.
CEIP LUIS VIVES (Valencia)	En este programa, se incluye un plan de actuación a llevar a cabo en la acción tutorial, donde la mediación es su principal punto. En este plan se incluyen objetivos, actividades y medidas para el desarrollo de estrategias hacia el grupo de alumnado, de manera que puedan tratar la resolución pacífica de conflictos. Se incluye también actividades para favorecer las habilidades sociales, la comunicación, la coordinación y acción conjunta del grupo-clase, la responsabilidad compartida y el autocontrol.

Nota: Esta tabla ha sido elaborada a partir de REICO (Recursos web para la igualdad y la convivencia) y a partir de Mestrecasa (2022).

Fuente: Elaboración propia (2022).

El contenido y las aportaciones teóricas mostradas en este segundo apartado, titulado Marco teórico, resultan esenciales para la creación, construcción y elaboración de la propuesta que se desea exponer en este documento. Gracias a esa información será

posible estructurar un programa de mediación que permita abordar determinadas cuestiones planteadas sobre la convivencia escolar en los centros educativos, además de favorecer el cumplimiento de los objetivos para la que pretende ser creada.

3 *Objetivo general del TFM*

En este apartado se procede a plasmar el objetivo que se pretende alcanzar con la elaboración de este trabajo, el cual consiste en:

- Diseñar un programa de mediación escolar atendiendo a la multiculturalidad de un centro educativo.

3.1 *Objetivos específicos del TFM*

Este objetivo general se matiza en una serie de puntos a tener en cuenta y que debemos seguir, estos se basan en la finalidad que se desea lograr con el desarrollo de este documento. Por lo tanto, respecto a los objetivos específicos encontraríamos:

1. Llevar a cabo una búsqueda bibliográfica sobre los conocimientos que la ciencia ha publicado acerca de la temática planteada para el presente trabajo.
2. Realizar una búsqueda sobre información, recursos y estrategias para la resolución de conflictos
3. Estudiar la inclusión como camino para la prevención de conflictos en el centro educativo.
4. Profundizar y estudiar sobre la mediación como herramienta para la resolución de conflictos en el aula y en la comunidad educativa.
5. Estudiar y mostrar diferentes programas y experiencias de éxito sobre mediación escolar en centros educativos.

4 Metodología

En este apartado se desarrollarán aquellos pasos seguidos para el logro de los objetivos específicos presentados en el apartado 3, lo cuales, una vez alcanzados, nos permitirán conseguir el principal objetivo de esta propuesta.

Así pues, podríamos considerar la realización de un símil respecto a la organización de un viaje, cuya meta es llegar a ese objetivo general, para ello debemos recorrer una serie de caminos, en los que encontraremos un gran abanico de aprendizajes y conocimientos que nos permitirán confeccionar la visión final del trabajo. En estos senderos que recorreremos, obtenemos toda la información necesaria, que no solo nos permitirá confeccionar este programa, sino que nos facilitará un crecimiento grande de saberes positivos para nuestra labor futura.

Para la consecución del primer y segundo objetivo, “Llevar a cabo una búsqueda bibliográfica sobre los conocimientos que la ciencia ha publicado acerca de la temática planteada para este trabajo” y “Realizar una búsqueda sobre información, recursos y estrategias para la resolución de conflictos”, se ha llevado a cabo una revisión bibliográfica explorando aquellas bases de datos con validez científica en educación. Comenzando por Dialnet, Teseo, Google Académico, ERIC o Redined, ha sido posible la obtención de documentos, artículos, tesis, revistas científicas o investigaciones sobre el conflicto y la mediación escolar. Además para el conocimiento de la convivencia, el respeto y la inclusión hemos consultado blogs de educación, páginas oficiales como el Ministerio de Educación, así como la revisión de normativa legal y vigente bajo la que se rige la educación de hoy en día. Además se ha realizado una búsqueda en las diferentes páginas de la Generalitat, concretamente en el apartado de educación, donde se facilitan recursos y estrategias, más sencillas, directas y prácticas, enfocadas hacia la promoción de la convivencia y la resolución de conflictos.

En la misma línea, se han consultado publicaciones facilitadas por el profesorado del presente máster cursado “Máster de Resolución de Conflictos en el aula”. Estas publicaciones, además de encontrarlas en la propia asignatura del profesorado, han sido buscadas en la biblioteca de la Universidad Católica de Valencia, así como de la Universidad de Valencia.

Toda esta información comentada, ha sido encontrada gracias al empleo de una búsqueda donde se ha podido realizar la extracción de ruido en la documentación por medio del empleo de palabras clave como: Mediación, Convivencia, Cultura de la Paz, Necesidades Educativas Especiales, Educación inclusiva, Convivencia positiva, Resolución de Conflictos, Propuestas de Mediación, Programas de Convivencia.

Tras el seguimiento de estos pasos, es posible decir que el primer y segundo objetivo específico ha sido cumplido, mostrando como resultado la elaboración una serie de puntos que nos facilitan una información teórica útil en el desarrollo del programa.

Respecto al tercer objetivo “Estudiar la inclusión como camino para la prevención de conflictos en el centro educativo”, cabe mencionar que, en primer lugar, se ha llevado a cabo una búsqueda legislativa, concretamente a nivel autonómica de la Comunidad Valenciana, que amparase la idea del positivismo de una educación inclusiva. Así mismo, se ha buscado información sobre la necesidad de contemplar, tener en cuenta, e incluir, por medio de metodologías inclusivas, adaptaciones y recursos, a todas las personas, y con ello las Necesidades Específicas de Apoyo Educativo que todos y todas poseemos. En la misma línea, para la obtención de mayor información se ha realizado un estudio bibliográfico de algún manual significativo. Así pues, gracias a la consulta de aportaciones obtenidas de Blasco, (2018) “Respuestas a la diversidad en la escuela inclusiva. De la teoría a la práctica” ha sido posible la elaboración de una tabla esclarecedora de las necesidades que esta educación debe contemplar, abordar y satisfacer. Gracias a esta tabla, podemos ofrecer información de las necesidades que pueden haber en los centros educativos, de manera que se tengan en consideración y se genere una mirada positiva y de inclusión hacia ellas.

En la misma línea, respecto a este objetivo se ha llevado a cabo una búsqueda de información acerca de investigaciones y documentación científica que aportasen conocimientos sobre los aspectos positivos de la inclusión de las personas independientemente de su país de procedencia, origen étnico, costumbre, creencias o pensamientos. Con ello, hemos querido denotar la importancia de concienciar al alumnado en el respeto a todas y todos, especialmente hacia aquel alumnado que, tal y

como menciona la ley, se podría considerar de compensación de desigualdades, incorporación tardía o con desconocimiento del idioma.

Así pues, con la consecución de estos pasos, consideramos que este tercer objetivo, podría ser calificado como conseguido, ya que aporta la información que se deseaba transmitir cuando este se formuló.

En relación al cuarto objetivo “Profundizar y estudiar sobre la mediación como herramienta para la resolución de conflictos en el aula y en la comunidad educativa” se ha tratado de obtener material reciente, principalmente libros sobre autores reconocidos en el campo de la mediación como son TORREGO Y BOQUÉ, quienes, en sus publicaciones cuentan, además de experiencias reales, facilitan procesos, recursos y herramientas, para llevar a cabo la mediación escolar.

Así pues, con publicaciones como la “Mediación de conflictos en instituciones educativas” de Torrego o “La Mediación va a la Escuela” de Boqué entre otras, hemos podido analizar la estructura más propicia para la consecución de la mediación en un centro educativo.

En la misma línea, mediante la búsqueda de otros autores, publicaciones, investigaciones, estudios y tesis, hemos podido completar la aportación informada sobre la mediación escolar.

De tal forma que este objetivo se encuentra cumplido por la facilitación de información tal como: el entendimiento del concepto de mediación, las características que este proceso tiene, y especialmente las peculiaridades en el ámbito educativo. Además, encontramos el modo de llevar a cabo y de lograr una cultura de la paz en la comunidad educativa, junto con la importancia de formar a todos los miembros de la comunidad educativa (profesorado, familia y personal trabajador). A toda esta información facilitada, se une la elaboración del proceso a seguir para la realización de la mediación cuando esta sea necesaria. Este proceso ha sido elaborado con mediante la recopilación de distintos procesos facilitada por otros autores y autoras, de manera que hemos querido ofrecer unos pasos sencillos, pero completos, que puedan llevarse a cabo en los Centros Educativos de Infantil y Primaria.

Con toda esta información, entendemos por cumplido el cuarto objetivo específico de este trabajo, y con él, llegamos al quinto y último objetivo, “Estudiar y

mostrar diferentes programas y experiencias de éxito sobre mediación escolar en centros educativos”. Este objetivo específico nos permite tener información sobre realidades, circunstancias y programas que ya se han llevado a cabo, para denotar la positividad e influencia que estos han tenido en las comunidades educativas donde se ha implantado.

Es por esto que, mediante la búsqueda en repositorios como REICO (Recursos web para la igualdad y la convivencia) o Mestrecasa, hemos podido encontrar gran variedad de programas de mediación llevados a cabo en centro educativos tanto de Infantil y Primaria como de Secundaria, así como, un gran número de recursos, estrategias y herramientas, que han sido muy positivas en su implantación.

Gracias a este conocimiento, no solo podremos mostrar a nuestra comunidad educativa los beneficios de esta práctica, sino que hemos podido confeccionar el programa aquí presentado de tal manera que escojamos las partes que más nos convienen y que mejor se adaptan a la realidad en la que queremos implantarlo.

Finalmente, mencionar, que mediante la consecución de todos estos pasos y este proceso, podemos dar por concluido y logrado el quinto objetivo, y con el todos los objetivos específicos propuestos para este Trabajo de Fin de Máster.

5 *Diseño del programa*

5.1 *Justificación*

Este programa de mediación ha sido confeccionado debido a tres vertientes impulsoras: la demanda por parte del proceso de transición, ante la petición por parte del centro, y tras la observación directa.

En primer lugar, respecto a la demanda recibida desde el proceso de transición, es necesario comentar que como orientadora del centro en el que se pretende llevar a cabo la propuesta, pertenezco a la comisión de transición. En estas reuniones, se comenta la necesidad de trabajar en el alumnado no solo el desarrollo socioemocional sino también el respeto, el autocontrol y aquellos factores que posteriormente dificultan la convivencia (falta de diálogo, de escucha activa o incluso de herramientas para la resolución de determinadas situaciones).

La mediación, siguiendo a Boqué (2007), permite fomentar el crecimiento personal y del entorno en el que nos encontremos, además de desarrollar el respeto, la aceptación y el aprendizaje, todo ello mediante el empleo de un diálogo horizontal en igualdad de condiciones.

Siguiendo esta misma línea, el segundo punto que motiva la creación de este programa reside en la demanda del Centro Educativo de Infantil y Primaria, quienes desean crear una comunidad donde el alumnado se sienta totalmente participe del proceso de enseñanza y donde todos los miembros tengan cabida y protagonismo en el día a día.

Así pues, siendo conscientes de la realidad multicultural que existe en su centro, hecho que los caracteriza, quieren poder ofrecer al alumnado una educación de paz, inclusión y respeto. Esta realidad a nivel legislativo se contempla en el Decreto 104/2018, de 27 de julio, que rige la equidad e inclusión en el sistema educativo valenciano. Así mismo, Echeita (2017), matiza que la educación inclusiva es aquella que se articula con equidad para todo el alumnado atendiendo a las necesidades individuales, sociales y grupales que puedan haber.

Al contemplar la educación como una realidad inclusiva, donde todas las personas se respetan, estamos fomentando la creación de una convivencia positiva, y

esta parte del entendimiento positivo del conflicto como una circunstancia que ha de ser manejada de forma no violenta (Cano, 2016).

Estos conflictos, nos conducen a la tercera vía que ha motivado la creación de este programa. Durante mi período laboral como orientadora en el centro, he observado que a pesar de que no existen grandes y serios conflictos, sí que se aprecian pequeños roces, comentarios con cierto carácter racistas, gestos de no aceptación, así como el uso de determinadas expresiones (muy utilizadas en el día a día) que tiene carácter peyorativo y excluyente. Además, he observado como en la resolución de determinadas circunstancias o conflictos, el alumnado acude en su totalidad al profesorado, para que este sea quien solucione el problema.

Así mismo, este centro educativo, realiza notables iniciativas, trabajan en las aulas por aprendizaje cooperativo y ponen en marcha el club de los valientes, es por esto que se consideró una vía muy positiva de trabajar paralelamente el club de los valientes con la mediación.

Es por todos estos motivos por los que se ha considerado óptimo la creación de un Programa de Mediación que se implante en un Centro de Educación Infantil y Primaria (pues pocos centros con estas características lo llevan a cabo), de manera que no solo sea una forma de continuar con la dinámica del centro, sino que proporcione una mejor convivencia, y ambiente de comunidad. Con ello, también se pretende otorgar al alumnado, profesorado, y otros miembros de la misma comunidad, herramientas para la resolución de conflictos de forma pacífica, donde el diálogo, el respeto y el entendimiento, predomine en todo el centro.

5.2 *Objetivos generales*

En el presente punto abordaremos tanto el objetivo general propuesto para el programa de mediación con los objetivos específicos que se pretenden alcanzar con dicho programa. Respecto al objetivo general sería:

- Desarrollar la mediación en los centros educativos atendiendo a la multiculturalidad.

5.2.1 *Objetivos específicos*

Este objetivo general se desglosa en una serie de objetivos específicos propuestos para, siguiendo su consecución, alcanzar la meta final: el objetivo general:

1. Ofrecer a los destinatarios del programa información acerca del conflicto, la mediación, la multiculturalidad y la cultura de la paz.
2. Lograr un reconocimiento de los conflictos como parte natural de la vida y medio de aprendizaje.
3. Ofrecer al alumnado y al profesorado recursos y herramientas para trabajar la mediación escolar y la resolución pacífica de conflictos.
4. Promover la capacidad de diálogo, comunicación abierta y respetuosa.
5. Incentivar la creación de un entorno social equitativo, pacífico, cohesionado, y donde predomine la cultura del diálogo y la no violencia.

5.3 *Metodología del programa propuesto*

La realización del programa presentado pretende no solo acercar la mediación al centro educativo, sino que esta se ponga en marcha y como resultado se obtengas todos los beneficios que ofrece.

Es por ello que la propuesta se basa en cuatro grandes bloques: el primero es la sensibilización, el segundo la formación, seguida de la puesta en marcha y de la evaluación.

Estos pilares se desglosarán en una serie de sesiones, las cuales tendrán un pequeño componente magistral, pero en las que predominará la dinámica participativa. En todo momento se pretende generar un debate, diálogo y feedback del alumnado-profesorado, de manera que no solo se exponga aquello que se desea mostrar sobre el programa sino que el alumnado pueda mostrar su opinión y punto de vista.

En la primera fase, la sensibilización, se realizará una sensibilización al profesorado, a las familias y al alumnado del centro. Trataremos de acercar a los miembros de la comunidad educativa al término positivo del conflicto, al entendimiento

del mismo, y a su identificación. En la misma línea, procuraremos dar a conocer la mediación, en qué consiste su desarrollo, qué es la figura del mediador y como se incluye en el proceso.

Respecto a las familias, esta formación finalizará con la propuesta de un trabajo en casa relacionado con la escucha, el respeto, la tolerancia, así como la posibilidad de participar en el “mercadillo cultural” que se realizará al finalizar el año escolar.

En relación al profesorado la formación continuará de forma similar a las familias, incluyendo herramientas y aprendizajes sobre escucha activa, diálogo, respeto a la cultura, a la diversidad, confidencialidad, crecimiento personal, etc. Así mismo, también podrán ser partícipes del “mercadillo cultural” que se realizará a final de curso.

Si nos centramos en la sensibilización el alumnado, la primera parte será similar, pues se les introducirá en los términos principales de conflicto y mediación. Sin embargo, se hará notable hincapié en la convivencia pacífica, la empatía, la comprensión, el respeto y en el proceso de mediación. Esto se debe a que han de ser conocedores de cómo se desarrolla, ya que en un futuro serán ellos (cuando lleguen a los cursos superiores), quienes lleven a cabo esta mediación.

La segunda fase, consiste en la *formación* del alumnado mediador, esta se llevará a cabo con el alumnado de 5° de manera que cuando se encuentren en 6° sean los mediadores del centro.

Esta formación además de ser muy similar a la sensibilización, se profundizará más en las características del mediador, el perfil óptimo, los aspectos que son necesarios a conocer, los pasos para llevar a cabo la mediación, las reglas, los compromisos que han de tener, etc. En la misma línea se les explicará la multimedición que se va a llevar a cabo, donde se crearán grupos de aproximadamente 5 personas, que tendrán una función distinta dentro del proceso de mediación. Así pues, encontraremos:

- El alumnado hermano/a mayor.
- Ayudantes de recreo.
- El alumno consejero.
- La redacción de las virtudes.
- Los formadores Premium.

Todos ellos intervendrán en la mediación y serán los propulsores del programa en el centro. Las funciones y el desarrollo de cada uno de ellos serán explicados en el siguiente punto de manera más detallada.

A lo largo de todo el proceso tanto de sensibilización como de formación, se llevará una dinámica muy similar, consistiendo en presentaciones vía canva o infografías, donde se expliquen los aspectos más teóricos. A lo largo de cada sesión se realizarán también actividades lúdicas y juegos que no solo permitan una mejor interiorización, sino que permitirán la continuación de la explicación, así como una “puesta en práctica” de aquello aprendido.

En la tercera fase, *puesta en marcha*, se llevará a cabo a lo largo de los meses próximos tras la formación, esta supondrá la práctica de todo lo aprendido de forma más autónoma. Se llevará a cabo la mediación cuando sea necesaria, y las demás funciones que el alumnado mediador haya adoptado. Además, será necesario la realización de un registro de seguimiento, de manera que podamos posteriormente realizar la evaluación. Esta puesta en marcha finalizará con la realización de un “mercadillo cultural” donde participará toda la comunidad educativa (familias, profesorado, alumnado).

En la cuarta fase, *evaluación*, se procederá a evaluar, en una o dos sesiones, tanto, el proceso de sensibilización, formación, como el desarrollo y puesta en marcha. En la misma línea, se cumplimentarán unas tablas para tener la información más al alcance, y también para poder anotar sugerencias y propuestas de mejora.

Tras la comprensión, a grandes rasgos del procedimiento a seguir para el desarrollo del programa, procederemos a continuación a explicar de forma detallada todos los puntos a tener en cuenta.

5.4 Temporalización

En el presente punto mostraremos un ejemplo de temporalización que se considera óptimo para profundizar de la mejor forma en cada una de las fases y así lograr una mejor interiorización. Es necesario matizar que la formación, en su primera puesta en marcha en el centro, se llevará a cabo desde finales del curso anterior, concretamente en el mes de mayo y junio del curso anterior, para continuar en el

próximo curso. Esta formación, será la destinada únicamente al alumnado de 5º curso, de manera que puedan ir preparándose con anterioridad.

Acto seguido en el septiembre del curso siguiente se iniciará las fases de “sensibilización” y de “puesta en marcha”, finalizando con la “evaluación” y con la nueva etapa de formación al alumnado que se encuentre en 5º en ese curso escolar.

Tabla 3. Temporalización

FORMACIÓN				
MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	JUNIO
SESIÓN 1	SESIÓN 2	SESIÓN 3/4	SESIÓN 3/4	SESIÓN 5/6

SENSIBILIZACIÓN PROFESORADO

SEPTIEMBRE	OCTUBRE
SESIÓN 1: El conflicto.	SESIÓN 3: Todos y todas unidos conseguimos más.
SESIÓN 2: ¿Por qué se crea el conflicto?	SESIÓN 4: Recursos para las tutorías.

SENSIBILIZACIÓN FAMILIAS

MARZO	MARZO	ABRIL	ABRIL
Sesión 1 mediación de las familias	Sesión 2 mediación de las familias	Sesión 3 mediación de las familias	Sesión 4 mediación de las familias

SENSIBILIZACIÓN ALUMNADO

SEPTIEMBRE 2022	OCTUBRE 2022	NOVIEMBRE 2022	DICIEMBRE 2022
Sesión 1 al 4: Normas básicas de convivencia	Sesión del 5 al 9: Inteligencia emocional de Bisquerria	Sesión del 10 al 14: Entrenamiento en habilidades socioemocionales	Sesión del 15 al 17: Los derechos y la dignidad de los seres humanos.

ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 2023
Sesión del 18 al 21: Habilidades para la resolución de conflictos: autocontrol, autoestima y empatía.	Sesión del 22 al 25: Habilidades para la resolución de conflictos: escucha activa y asertividad	Sesión del 26 al 28: Formación en mediación escolar: definición, fases, características del mediador, roles...	Sesión del 28 al 30: Formación en mediación. El proceso de mediación adaptado a los diferentes niveles cognitivos.

PUESTA EN MARCHA “MERCADILLO CULTURAL”

MAYO	MAYO	MAYO	JUNIO	JUNIO
Explicación del mercadillo cultural al profesorado	Explicación del mercadillo cultural al alumnado y familias	Investigamos sobre el país elegido	Escogemos la información relevante e interesante	Escogemos la información relevante e interesante
JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO
Creamos nuestro stand	Creamos nuestro stand	Creamos nuestro stand	Creamos nuestro stand	¡DÍA DEL MERCADO CULTURAL!

5.5 *Desarrollo del programa*

En el presente apartado se va a proceder a desarrollar el contenido del programa en función de las fases que va a tener. En cada fase se va a explicar las sesiones que conforman las mismas, el material que va a ser necesario para su proceso y las actividades que se van a llevar a cabo.

5.5.1 *Fase de sensibilización: profesorado, familias y alumnado*

Fase de sensibilización del profesorado:

SESIÓN	PRIMERA	CURSO: PROFESORADO
Objetivos	<p>Acercar al profesorado al concepto de conflicto. Familiarizarse con sus elementos. Crear consciencia del motivo por el que se genera. Cambiar la visión de que el conflicto no es ni negativo ni positivo, depende de cómo se afronte. Acercar al profesorado hacia la idea de que el conflicto genera oportunidades de transformación personal. Dar a conocer la mediación</p>	
Contenidos	<p>Presentación con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concepto de conflicto - Elementos y Características del conflicto - El conflicto como oportunidad de crecimiento y transformación. - Inicio a la mediación. - Actividad: ¿Cooperar o competir?. 	
Desarrollo de la sesión	<p>La sesión comenzará realizando pequeños grupos de 4 o 5 personas, que deberán reflexionar sobre la idea de conflicto: ¿Qué les sugiere? Para posteriormente llevar a cabo una lluvia de ideas sobre la concepción del mismo.</p> <p>Mientras el profesorado piensa en grupo, se proyectará un canva en formato power point para facilitar el seguimiento de las explicaciones y poder llevar un orden en la presentación (anexo 1).</p> <p>Escuchadas y anotadas las aportaciones sobre el conflicto, seguramente obtendremos respuestas negativas, es decir, alguna concepción negativa sobre el conflicto.</p> <p>Es en este momento cuando iniciaremos 2 debates:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El primero será acerca de si el conflicto es negativo o positivo, procurando alcanzar la idea de que: en función de cómo se resuelva, éste tendrá una continuidad positiva o negativa. - El segundo estará relacionado con el tipo de conflictos que se producen en el centro, y el modus de resolverlo que en el mismo centro tienen. <p>Este segundo debate nos permitirá conocer de qué forma el profesorado afronta el conflicto y poder basar la sensibilización partiendo desde este punto.</p> <p>Así pues, este segundo debate finalizará con la redacción por parte del profesorado de (no más de un folio), un listado de los conflictos que se dan en el centro, junto con el método empleado para resolverlo (diálogo, castigo, participación de la clase, etc).</p> <p>Además les haremos una serie de preguntas sobre estos conflictos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Consideráis que estos conflictos podrían haberse resuelto de otra forma? - ¿Estos conflictos alteran la convivencia? - ¿Permiten vivir en paz? - ¿Qué cambiarías para lograr esta convivencia positiva? <p>Dejaremos esta parte del debate, algo abierta, ya que en las últimas sesiones, tras conocer la mediación, retomaremos la idea.</p> <p>Tras esto realizaremos la actividad “¿Cooperar o competir” que consiste en:</p> <p><i>El profesorado se colocará por parejas, formando una línea recta, de pie, y espalda con espalda y cogiéndose de los brazos. Delante de cada uno, a unos aproximadamente 4 pasos, se colocará una golosina, una moneda (cualquier incentivo que se considere). Acto seguido, se hará una cuanta hacia atrás de manera que al llegar a cero deberán de intentar, sin soltarse, coger el incentivo.</i></p>	

	<p><i>En este momento se pueden producir dos cosas: que hablen y de forma cooperativa vayan a por uno y luego a por el otro, o por el contrario, y la que seguramente más ocurra... que intenten estirar ambos para llegar, sin beneficio alguno para ninguna de las partes.</i></p> <p><i>Tras el intento se les realizará una serie de preguntas para iniciar un nuevo debate:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>¿Qué ha pasado?</i> - <i>¿Habéis obtenido el premio?</i> - <i>¿Por qué no lo habéis conseguido?</i> - <i>¿Qué solución o tips propondrías para conseguirlo?</i> - <i>¿Consideráis que dialogando y trabajando en equipo es posible conseguir más cosas e incluso que sean beneficiosas para todos?</i> <p><i>Tras estas reflexiones, de forma común realizaremos una definición de conflicto, introduciendo el concepto de mediación como herramienta que ayuda en la resolución de conflictos.</i></p>	
	Materiales	Humanos
Recursos	Power point / canva Golosinas / monedas	Orientador/a, Profesorado
Temporalización	Esta sesión tiene una duración de 90 minutos	

SESIÓN	SEGUNDA	CURSO: PROFESORADO
Objetivos	<p>Acercar a los motivos por los que se genera un conflicto.</p> <p>Ser conocedores de los derechos y deberes que todos tenemos.</p> <p>Tomar conciencia de que la vulneración de estos derechos generan conflictos.</p> <p>Interiorizar la resolución de conflictos como herramienta positiva de convivencia.</p> <p>Crear la definición más óptima de convivencia.</p>	
Contenidos	<p>Presentación con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motivos por los que se producen los conflictos. - Derechos y deberes de las familias, el alumnado y el profesorado. - Creación de los conflictos al no respetar estos derechos y deberes. - Convivencia y la positividad de la misma. 	
Desarrollo de la sesión	<p>La sesión comenzará con un breve resumen de la sesión anterior, incluyendo alguna pregunta de manera que seamos conscientes de que tienen todos los términos claros.</p> <p>Acto seguido, continuaremos con la explicación de los motivos por los que se crea un conflicto, “¿qué lleva a desatarse un conflicto?” Para ello emplearemos un canva en formato power point (anexo 1) y se realizará una lluvia de ideas en la pizarra.</p> <p>Comenzaremos hablando de los motivos más teóricos (Creencias, valores, necesidades, clases sociales, comunicación, etc.) y posteriormente se comentarán los motivos a nivel legislativo haciendo mención del Decreto 39/2008 sobre los derechos y deberes de los participantes de la comunidad educativa.</p> <p>A nivel teórico trataremos de ir poniendo un ejemplo de cada uno de los tipos, es decir un tipo de conflicto que se pueda dar por las creencias o valores, un tipo de conflicto que pueda darse por las clases sociales, y así sucesivamente, de manera que demos visibilidad a que estos conflictos están más próximos de lo que consideramos.</p> <p>A nivel legislativo siguiendo los artículos 3 y 6 de la mencionada ley, nos centraremos en los deberes y obligaciones que los agentes de la comunidad educativa tienen. Con ello procuraremos explicar la importancia del mantenimiento de estos derechos. La pérdida de estos derechos genera en el alumnado ciertas emociones relacionadas con la falta de entendimiento y atención de sus necesidades. Es en este punto, donde encontrando la violencia directa, cultural y la violencia estructural se desencadenan los conflictos. (Explicaremos así a qué se refieren este tipo de violencias, de manera que comprendamos que estas son las que ocasionan los conflictos entre las personas).</p> <p>Tras esta explicación, preguntaremos: “¿El conflicto dificulta la convivencia?”</p> <p>Por equipo de entre 3 y 4, dejaremos unos minutos para reflexionar sobre esta idea, posteriormente nos comentarán las conclusiones a las que han llegado, tratando de unificar ideas.</p> <p>Acto seguido les propondremos realizar una definición de convivencia (convivencia pacífica), de manera que enmarquemos “un objetivo a alcanzar”. Esta definición de convivencia será la que tratemos de lograr en el centro educativo.</p> <p>Esta definición de llevará a cabo mediante la autogestión que el profesorado ha de hacer de sus miembros, serán ellos quienes elaboren la definición y el proceso que les lleve a la confección de la misma.</p>	
Recursos	Materiales	Humanos
	Power point / canva	Orientador/a, Profesorado
Temporalización	Esta sesión tiene una duración de 90 minutos	

SESIÓN	TERCERA	CURSO: PROFESORADO
Objetivos	<p>Darse cuenta de que la realidad se construye entre todos.</p> <p>Aprender que la palabra ganar es absurda, debemos ir unidos.</p> <p>Comprender la importancia de la cooperación y coordinación con todos nuestros compañeros y compañeras.</p> <p>Acercar al profesorado al concepto de mediación.</p> <p>Conocer quién es el mediador y las características/cualidades que ha de tener.</p> <p>Interiorización de estrategias para la escucha activa.</p>	
Contenidos	<p>Presentación con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La mediación escolar como herramienta de solución de conflictos. - El proceso de mediación. - El mediador, características y virtudes a desarrollar. - Escucha activa y respeto. - Dinámica ganar o perder. 	
Desarrollo de la sesión	<p>La sesión comenzará con la realización de 1 dinámica que nos iniciará a la explicación que queremos tratar en esta sesión.</p> <p>“¿Ganar o perder?: los poderes mágicos”</p> <p><i>Se explicará al profesorado lo siguiente: “hoy tengo un gran secreto que confesaron, este es que tengo poderes mágicos, que me permiten dominar el mundo. Ahora mismo si quiero os puedo dominar a todos y lograr que hagáis lo que yo diga”.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Ante la sorpresa del alumnado se continuará: “los que lo quieran probar, que se pongan de pie encima de la silla y verán cómo con mis palabras mágicas consigo que se bajen. No es obligatorio probarlo, si alguno no se atreve, no pasa nada. Estoy tan seguro de conseguirlo que, si pierdo y vosotros ganáis, podréis estar en la cafetería, durante una hora”.</i> <p><i>En este momento nos pondremos a continuar con las tareas, y, sin hacer ningún otro gesto, ni dar explicaciones diremos: “¡Ahora bájense que les tengo que decir otra cosa más!”. Siguiendo con la presentación, haremos “como que continuamos con la clase”.</i></p> <p><i>Tras el desconcierto que se va a crear en el aula, esperamos a que se den cuenta de la “magia” que hemos hecho... ¡una tomadura de pelo!</i></p> <p><i>Es en este momento cuando se matiza el “he ganado”, continuando con una explicación de la poca importancia que tiene que uno gane, sino que se gana de forma conjunta. Se puede preguntar: ¿Por qué es importante ganar? ¿Por qué queremos tener razón? ¿Por qué queremos quedar por encima?</i></p> <p><i>Concluiremos con que la idea de que perder o ganar no es lo importante. En un conflicto debemos evaluar las consecuencias. Es mejor pensar y decidir a tiempo de forma conjunta y consensuada, buscar un bien común.</i></p> <p>Tras la realización de la reflexión pasaremos a comentar la herramienta estrella para la resolución de conflictos = la mediación. Continuando con el power point (anexo 1), se explicará qué es la mediación, en qué consiste, las características y cómo se conforma el proceso de mediación, y sobre todo nos centraremos en los mediadores y las características que han de tener.</p> <p>Con ello trataremos de que el profesorado se conciencie de la importancia de desarrollar las cualidades de un mediador en el alumnado. Se les explicará que en tutoría se desarrollarán una serie de dinámicas para no solo que el alumnado desarrolle las características de un buen mediador, sino que promuevan una convivencia mucho más positiva, de cooperación y respeto.</p> <p>Por lo tanto las siguientes sesiones consistirán en la facilitación de recursos para trabajar en</p>	

	tutoría aspectos como: disponibilidad, educación, escucha activa, justicia, respeto, comunicación positiva. Al profesorado se le facilitará un cuaderno/documento donde se les darán una serie de actividades sobre las diferentes temáticas, para que puedan llevarlas a cabo en las tutorías, siempre con la libertad de poder confeccionar sus propias dinámicas o encontrar otras nuevas.	
	Materiales	Humanos
Recursos	Power point / canva	Orientador/a, Profesorado
Temporalización	Esta sesión tiene una duración de 90 minutos	

SESIÓN	CUARTA	CURSO: PROFESORADO
Objetivos	Reflexionar sobre los efectos de la discriminación. Interiorizar el respeto y la tolerancia. Trabajar la escucha activa. Promover la comunicación positiva.	
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> - Explicación de los diferentes aspectos a tratar en tutoría. - Facilitación de un cuaderno/documento con diferentes actividades “tipo” para llevar a cabo en las tutorías. - Realización de diferentes dinámicas para la interiorización de las mismas, para tomar conciencia y contacto con los recursos de forma que sea más sencilla su puesta en marcha. 	
Desarrollo de la sesión	<p>La sesión comenzará con la explicación siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En esta sesión comentaremos la dinámica a seguir para promover la convivencia positiva en el centro, así como la mediación en todos los ámbitos y etapas que conforma nuestra comunidad. Es por esto que en las tutorías (una vez a la semana) durante los meses desde noviembre hasta mayo, dedicando un mes aproximadamente a cada temática. - Las temáticas a tratar son: <ul style="list-style-type: none"> • Respeto y tolerancia (noviembre) • No discriminación (diciembre – enero) • Escucha activa (febrero) • Comunicación positiva (marzo) • Cooperación, coordinación y trabajo en equipo (abril) • Mediación escolar (mayo) <p>De forma aleatoria haremos alguna actividad a modo de ejemplo, concretamente mostramos a continuación 1 dinámica enfocada al entendimiento de la importancia de no discriminar, de acoger, de que todos somos iguales.</p> <p>“¡Taxi, Taxi!”</p> <p><i>Haciendo elección de forma aleatoria de 5 o 6 alumnos (profesores), deberán salir fuera de clase. Estos serán los taxistas, se les explicará que deberán llevar a los pasajeros (los compañeros que están en clase) pero deberán tener en cuenta que cada uno de ellos ha de tener una manía. Es decir, uno, por ejemplo, no cogerá a pasajeros con el pelo corto, otro no los cogerá con gafas, otro si llevan algo de color rojo, etc.</i></p> <p><i>Dentro de clase se les explicará que cada uno es un pasajero que querrá hacer un viaje, por lo que tendrán que hacer una selección de sitios, concretamente poner en un papel 4 destinos. Tendrán que parar los taxis para que los lleven al destino que quieren y el taxista deberá firmarles el papel con los destinos una vez hayan completado todos.</i></p> <p><i>Una vez explicado, los taxistas entrarán en clase, y tendrán un total de 5 minutos para realizar los viajes.</i></p> <p><i>Deberemos entonces hacer reflexionar al alumnado (profesorado), principalmente aquel que se quede más asombrado.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué habéis sentido? - ¿Qué ha pasado? - ¿Por qué creéis que ha pasado? - Los taxistas, ¿pueden explicar por qué han actuado así? ¿Cómo os habéis sentido? - ¿Alguno se ha saltado la norma? ¿Por qué? - ¿Era justa esta idea? <p>En segundo lugar realizaremos una actividad para la comunicación y escucha activa, donde reflexionaremos y daremos a entender que ante una comunicación deficiente hay más frecuencia de que se creen conflictos.</p>	

“¡El Teléfono!”

Deberemos sentarnos en círculo, preferiblemente en el suelo, uno/una dirá una frase corta al oído del compañero o compañera de la derecha, esta frase deberá ir de oído en oído hasta llegar a la persona que lo emitió por primera vez.

El receptor (el último del círculo) deberá decir la frase que le ha llegado y el emisor deberá decir la que él o ella ha dicho, así podremos comparar los mensajes (suelen ser diferentes).

Esta secuencia se puede repetir tantas veces como se quiera, siempre que el alumnado esté interesado y participativo (unas 4 o 5 veces, por ejemplo).

Tras hacer la dinámica, reflexionaremos:

- *¿Os gusta jugar al teléfono?*
- *¿Qué ha pasado con el mensaje?*
- *¿Os ha pasado alguna vez que alguien ha dicho algo y después no era cierto o no lo habíais entendido bien?*
- *¿Alguna vez os han dicho que habíais dicho algo y no era cierto? ¿Cuál?*
- *¿Cómo se puede evitar estas confusiones?*
- *¿Una mala comunicación puede crear problemas? Esta pregunta nos permite introducir la reflexión sobre la importancia de una buena escucha, de preguntar, interesarnos y saber realmente lo que las personas queremos decir al expresarnos.*

Con esta actividad finalizaremos las sesiones de sensibilización del profesorado, propondremos la lectura de las actividades y recursos facilitados de tal forma que puedan hacernos las consultas pertinentes.

En caso de tener notables dudas podremos hacer una quinta sesión donde se solucionen estas y se realicen aclaraciones para llevar a cabo las dinámicas de la forma más óptimas posibles.

	Materiales	Humanos
Recursos	Power point / canva Cuaderno de actividades/dinámicas	Orientador/a, Profesorado
Temporalización	Esta sesión tiene una duración de 90 minutos	

Fase de sensibilización de las familias:

Esta fase de sensibilización de las familias, se va a llevar a cabo por una línea diferente a lo que suele observarse en la transmisión de información colegio-familia. En este caso hemos optado porque la comunicación se lleve a cabo de forma alumnado-familia.

Esta idea parte de que el alumnado mediador integrante del grupo de los “redactores de las virtudes”, sean los encargados de no solo confeccionar carteles y folletos que den a conocer la mediación en el centro, sino que confeccionen posters, o presentaciones para informar a las familias del programa de mediación del centro.

Además se podrá plantear la idea de realizar una reunión conjunta donde acudan tantos padres, madres y familiares como quieran, para informarse sobre la mediación escolar.

En la misma línea, será importante matizar la necesidad de participación no solo en la formación sino en el conocimiento del programa, ya que la idea futura es conseguir crear un servicio de mediación más grande en los próximos cursos.

Es decir, una vez asentado este programa de mediación y que su desarrollo se produzca de forma fluida, trataremos de poner en marcha un servicio de mediación mucho más completo donde no solo intervenga el alumnado, si no que esté formado por un grupo de profesores y familiares.

Este servicio de mediación, además de poder mediar en cualquier ámbito, tanto dentro del centro como fuera del mismo, será el encargado de mediar ante conflictos más serios que no han sido posibles resolver con la mediación de centro, o que incluso desde un principio se considera la gravedad suficiente para derivarlo a este servicio.

Así pues, será el grupo de “redactores de las virtudes” los encargados de motivar a las familias, al conocimiento y a la participación en el mismo programa. Incentivando el conocimiento, profundo, de lo que se realiza en el centro en todos los ámbitos de la mediación, como de mostrarles la futura idea que se pretende desarrollar en el centro.

Fase de sensibilización del alumnado:

Esta fase comprende a todo el alumnado, desde los cursos de infantil, hasta primaria. En ambas etapas, como se ha dicho en la sensibilización del profesorado, los maestros y maestras estarán formados, para no solo conocer el proceso, sino también saber transmitir los conocimientos y trabajar en sus clases las distintas temáticas establecidas:

- Respeto y tolerancia
- No discriminación
- Escucha activa
- Comunicación positiva
- Cooperación, coordinación y trabajo en equipo
- Mediación escolar

Para ambas etapas se desarrollará un cuaderno de aproximadamente 30 sesiones, que se incluirán en el Plan de Acción Tutorial, y que, además, podrán ser susceptible de modificaciones y adaptaciones en función de lo que el profesorado considere más conveniente. La diferencia entre la etapa de infantil y primaria, se encuentra en el desarrollo de la sensibilización.

Respecto a la etapa de infantil esta etapa de sensibilización se va a producir de forma coordinada entre las maestras de infantil y el alumnado mediador “hermano mayor”. Ambas partes, basándose en el cuaderno de actividades facilitado, deberán confeccionar las sesiones de tal forma que el alumnado lo comprenda y motive a los más pequeños del centro no solo participar sino, también, a formar parte de ello.

El alumnado “hermanos mayor” será un aliciente, un elemento positivo que se presentará para que los más pequeños sepan a quienes pueden acudir para pedirles cualquier cosa que necesiten. Además les mostrarán sus chapas, sus carteles y los puntos que han decorado del centro donde poder hacer la mediación (“o charla entre compañeros y compañeras”).

En relación a la sensibilización enfocada a primaria, se producirá también mediante la incorporación en el Plan de Acción Tutorial de aquellas actividades y dinámicas facilitadas en la sensibilización del profesorado. Por lo tanto, será en las horas de tutoría, donde el docente correspondiente desarrollará estas actuaciones que se enfocan hacia las temáticas anteriormente mostradas.

A continuación, se va a facilitar una serie de tablas, donde se muestra algún ejemplo de las dinámicas que se incluyen en el cuaderno de sensibilización:

EJEMPLO DE ACTIVIDAD	"MIS VECINOS"	NO DISCRIMINACIÓN
Objetivos	<p>Comprender la importancia de acoger a todos y todas.</p> <p>Trabajar la capacidad de aceptar las diferencias.</p> <p>Ser capaces de expresar los nuestros sentimientos de forma positiva.</p> <p>Saber tanto explicar como escuchar a los demás.</p>	
Desarrollo de la sesión	<p>Todo el alumnado, menos uno, se sentará en círculo, preferiblemente en el suelo (puede ser de clase, del gimnasio o cualquier zona amplia). Este alumno se sentará en el medio del círculo y será quien realice la primera pregunta.</p> <p>De forma aleatoria (a quién él o ella quiera) le preguntará si le gustan sus vecinos. Es en este momento cuando se pueden dar 3 situaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En caso de que la respuesta sea afirmativa, continuará preguntando a otro. 2. Si por el contrario la respuesta es NO, deberá volver a preguntar a la misma persona: ¿a quién preferirías? Esta persona debe responder el nombre de dos compañeros o compañeras que pasarán a sentarse a su lado. Los vecinos anteriores y el del centro deberán correr para rellenar los huecos que quedan libre.... Quedando una persona que no ocupará ninguno y se colocará en el centro. 3. Gritará: ¡ALBOROTO GENERAL! Y todo el mundo se cambiará de lugar. <p>Esto puede repetirse tantas veces como se considere necesario, teniendo en cuenta que debemos hacer una posterior reflexión preguntando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué os ha parecido el juego? ¿Os ha gustado? - ¿Qué es lo que menos os ha gustado? - ¿Cómo nos hemos sentido cuando alguien no elige como vecinos? - ¿Cómo nos hemos sentido cuando alguien dice que no nos quiere como vecinos? - ¿Qué pasaría si no se tratara de un juego? - ¿Consideráis que esto está bien o está mal? - ¿Cómo podríamos hacer las cosas de mejor manera? 	
Recursos	Materiales	Humanos
	Alumnado Aula o superficie amplia	Orientador/a, Profesorado
Temporalización	Esta sesión tiene una duración de 50 minutos	

EJEMPLO DE ACTIVIDAD	“COMPETICIÓN VERSUS COOPERACIÓN”	COOPERACIÓN
Objetivos	<p>Comprender la importancia de trabajar en equipo. Entender la importancia de cooperar entre todos. Reflexionar sobre la necesidad de comunicación y escucha. Valorar positivamente las aportaciones de los demás y su participación.</p>	
Desarrollo de la sesión	<p>Se dibujará en la pizarra una cuadrícula de 10x10</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se formarán dos grupos (mitad y mitad). O incluso se pueden hacer cuatro grupos y hacer 2 tandas. - Cada grupo dispone de una tiza de cada color. - Deberán colorear un cuadro cada uno e ir pasando la tiza al siguiente compañero, ¡SOLO PUEDEN PINTAR UNO CADA UNO! - Cuantos más cuadros del mismo color tengan juntos a más puntos equivaldrá, si solo hay un cuadrado suelto de un color, no vale ningún punto. Dos cuadrados del mismo color juntos ya tienen algo de puntuación. - El tiempo que tendrán será de 2 minutos para ir pintando de uno en uno los cuadrados. - Así pues, se concederá a los grupos 5 minutos para que comenten la estrategia a seguir y elijan quien será el primero en pintar. - Situados en dos filas a cada lado del cuadrado dibujado en la pizarra, cuando el profesor de la señal podrán empezar. - Una vez finalizado el tiempo se realizará un recuento de los cuadrados pintados. <p>Es importante matizar que en función del número de cuadrados que pinten juntos se obtendrá un premio: dos cuadros, 3 cuadrado, 4 cuadrados.... Cada cantidad equivaldrá a algo distinto.</p> <p>Posteriormente reflexionaremos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál ha sido el resultado del juego? - ¿Habéis entendido bien las instrucciones? - ¿Hemos dicho que un equipo ganaría y el otro perdería? - ¿Qué estrategia habría sido mejor? - ¿Cuántos puntos habría tenido cada equipo? - ¿Quién habría ganado? - ¿Es importante trabajar en equipo y de forma cooperativa? ¿Se consiguen mejores resultados? 	
Recursos	<p style="text-align: center;">Materiales</p> <p>Alumnado Aula o superficie amplia Pizarra</p>	<p style="text-align: center;">Humanos</p> <p>Orientador/a, Profesorado</p>
Temporalización	<p>Esta sesión tiene una duración de 50 minutos</p>	

5.5.2 Fase de formación

Esta fase va destinada a la clase de 5º de Educación Primaria, debido a que se desarrollará una formación más concreta y extensa para que en el próximo curso puedan llevar a cabo la mediación del centro.

A nivel general, esta fase va a consistir en 4 sesiones aproximadamente, de unos 50 minutos. Estas se llevarán a cabo una por semana, de manera que permita una mejor organización de los horarios y clases ya establecidas.

Hemos de tener en cuenta que pueden ampliarse estas sesiones a un total de 6, ya que la sesión número 3 y la sesión número 4, pueden alargarse (añadiendo una sesión más a cada una) si la participación es muy positiva, si se conduce un debate sano y activo, etc.

SESIÓN	PRIMERA	CURSO: 5º PRIMARIA
Objetivos	<p>Acercar al alumnado al concepto de conflicto. Familiarizarse con sus elementos. Crear consciencia del motivo por el que se genera. Cambiar la visión negativa del conflicto en sí y sus posibilidades de transformación. Acercar al alumnado hacia la mediación como herramienta en la solución de conflictos.</p>	
Contenidos	<p>Presentación con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concepto de conflicto - Elementos y Características del conflicto - El conflicto como oportunidad de crecimiento y transformación. - Inicio a la mediación. - Actividad: Creación de una obra de arte. 	
Desarrollo de la sesión	<p>La sesión comenzará solicitando al alumnado que explique lo que les sugiere el término "conflicto", palabras relacionadas con él y que intenten dar una definición del mismo.</p> <p>Para ello emplearemos un canva en formato power point (anexo 2) y se realizará una lluvia de ideas en la pizarra.</p> <p>Con todas estas aportaciones, volveremos a preguntar si consideran que el conflicto es algo negativo o positivo, si mejora o no la convivencia.</p> <p>Trataremos en este punto de conducir un diálogo donde preguntemos qué es convivir, si es importante la convivencia pacífica y que nos faciliten ideas para conseguirlo. Con estas reflexiones trataremos de, poco a poco, cambiar la visión negativa que se pueda tener del conflicto y entendiendo cómo altera la convivencia.</p> <p>Tras esto realizaremos la actividad "la obra de arte" que consiste en:</p> <p><i>Entregar al alumnado una hoja DIN-A3 con un garabato en medio (anexo 3). Deberán, por grupos, convertir ese garabato en una obra de arte bella en un tiempo determinado. Tras finalizar las obras, cada equipo explicará no solo la obra, sino el desarrollo que ha tenido. Para ello deberán responder a preguntas como:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Habéis conseguido una obra de arte? ¿Por qué? - ¿Ha habido alguna discrepancia? ¿Cómo la habéis solventado? - ¿Habéis participado todos? - ¿Consideráis que alguna obra es mejor que la vuestra? ¿Por qué? - ¿Pensáis que es necesaria la colaboración y cooperación para tener buenos resultados? - ¿Creéis que es ventajoso trabajar en equipo? ¿Por qué? - ¿Pensáis que surgen conflictos al trabajar en equipo? ¿Cómo los resolveríais de forma óptima? - ¿Qué consideráis mejor, poner todos los puntos de vista en común y escoger una vía común que agrade y contente a todos? ¿O escoger una única vía, la más fácil o la más rápida? <p>Tras estas reflexiones, de forma común realizaremos una definición de conflicto, introduciendo el concepto de mediación como herramienta que ayuda en la resolución de conflictos.</p>	
Recursos	Materiales	Humanos
	Power point / canva Hojas DIN-A3 con los grabatos	Orientador/a, Tutor/a Alumnado
Temporalización	Esta sesión tiene una duración de 50 minutos	

SESIÓN	SEGUNDA		CURSO: 5º PRIMARIA
Objetivos	<p>Acercar al alumnado al concepto de conflicto.</p> <p>Familiarizarse con sus elementos, sus rasgos, etc.</p> <p>Tomar conciencia del rol del mediador y los tipos que vamos a trabajar.</p> <p>Implicar al alumnado y motivarlo para su participación en el proyecto.</p> <p>Crear conciencia del motivo por el que se genera.</p> <p>Confeccionar logos identificativos de cada tipología de mediador.</p>		
Contenidos	<p>Presentación con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La mediación escolar como herramienta de solución de conflictos. - Características de la mediación escolar. - El rol del mediador escolar. - Tipologías y funciones de los mediadores escolares. 		
Desarrollo de la sesión	<p>La sesión comenzará con un breve resumen de la sesión anterior, incluyendo alguna pregunta de manera que seamos conscientes de que tienen todos los términos claros.</p> <p>Acto seguido, continuaremos con la explicación del concepto de mediación escolar, las características, el rol del mediador y las diferentes tipologías de mediador que vamos a trabajar. Para ello emplearemos un canva en formato power point (anexo 2) y se realizará una lluvia de ideas en la pizarra.</p> <p>Para que todo quede mucho más claro, acompañaremos esta presentación con el siguiente video: https://www.youtube.com/watch?v=-11XJoy0n-0</p> <p>Finalizaremos la parte más teórica con la presentación de los 5 tipo de mediadores: Mediador Hermano Mayor, Mediador Ayudante de Recreo, Mediador Consejero, Mediadores Redactores de las Virtudes, Mediadores Premium Formadores.</p> <p>“Al azar” o eso creará el alumnado irán escogiendo a qué grupo quiere formar. De manera que cuando el grupo alcance los 5 integrantes ya se cerrará y se irá a completar los otros grupos. Antes de llevar a cabo la actividad se habrá realizado una tutora con los perfiles del alumnado con el fin de que los grupos sean heterogéneos y se puedan enriquecer los unos de los otros. Trataremos en todo momento de potenciar las capacidades de cada uno, respetando sus preferencias.</p> <p>Además se entregará de forma individual una tarjeta (anexo 4) con el tipo de mediador que es cada uno/a y las funciones que debe desempeñar.</p> <p>En la misma sesión se les facilitará una serie de documentos u hojas donde se explicará de forma detallada tanto en qué consiste o qué es ese tipo de mediador, como las funciones que debe desempeñar (anexo 5).</p> <p>Una vez se han hecho los grupos, cada grupo deberá confeccionar un “logo” identificativo de su colectivo. Este logo, será realizado de forma transversal en la clase de plástica, puesto que el docente de la asignatura se ofreció para colaborar.</p>		
	Materiales		Humanos
Recursos	<p>Power point / canva</p> <p>Tarjetas de los mediadores</p>		<p>Orientador/a, Tutor/a</p> <p>Alumnado</p>
Temporalización	Esta sesión tiene una duración de 50 minutos		

SESIÓN	TERCERA/CUARTA		CURSO: 5º PRIMARIA
Objetivos	<p>Acercar al alumnado al concepto de mediación.</p> <p>Conocer cómo se lleva a cabo el proceso.</p> <p>Entender las fases que conforman el proceso de mediación.</p> <p>Interiorización de estrategias para la escucha activa.</p>		
Contenidos	<p>Presentación con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La mediación escolar como herramienta de solución de conflictos. - El proceso de mediación. - Fases y características de cada una de ellas. - Plantillas de cuestiones para la mediación 		
Desarrollo de la sesión	<p>La sesión comenzará con un breve resumen de la sesión anterior, incluyendo alguna pregunta de manera que seamos conscientes de que tienen todos los términos claros.</p> <p>Acto seguido, continuaremos con la explicación del proceso de mediación escolar que vamos a trabajar. Para ello emplearemos un canva en formato power point (anexo2), posteriormente se mostrará la infografía (anexo 6) con el proceso más esquematizado y visual de manera que el alumnado lo comprenda de la mejor manera posible.</p> <p>Además explicaremos cada una de las fases sencillas que hemos preparado, junto con las características que la conforman.</p> <p>Finalmente trataremos de que el alumnado confeccione de manera autónoma (sin plantilla) y poniendo toda la creatividad del mundo, un mural llamativo para el aula, donde aparezcan las fases y subfases del proceso de mediación.</p> <p>Así mismo, la infografía mostrada será facilitada a cada uno de ellos de manera que puedan llevarla siempre en la agenda o tenerla en casa.</p> <p>En esta misma sesión o en una cuarta, trataremos de profundizar un poco más en el material que el alumnado ha de emplear para el proceso de mediación: hojas de preguntas de cada fase del proceso, los cuestionarios de satisfacción, incluyendo un modelo de mediación rápida e informal, etc. (anexos 7, anexo 8 y anexo 9)</p>		
Recursos	Materiales		Humanos
	Power point / canva Tarjetas de los mediadores		Orientador/a, Tutor/a Alumnado
Temporalización	Esta sesión tiene una duración de 50 minutos		

SESIÓN	QUINTA/SEXTA		CURSO: 5º PRIMARIA
Objetivos	<p>Generalizar los aprendizajes y el desarrollo de estrategias de intervención.</p> <p>Interiorizar el proceso de mediación.</p> <p>Llevar a cabo procesos de mediación de ejemplo.</p> <p>Practicar la mediación con sus iguales en situaciones simuladas planteadas.</p>		
Contenidos	<p>Presentación con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de casos de mediación escolar. - Ejemplos de proyectos de mediación en la escuela 		
Desarrollo de la sesión	<p>La sesión comenzará con el visionado de diferentes videos que han sido confeccionados por otros centros educativos que llevan a cabo la mediación escolar. Estos videos tratan sobre sus planes de mediación y el ejemplo de una mediación escolar en vivo, con ello podrán observar cómo se produce el proceso y cómo han de comportarse los mediadores.</p> <p>Después se entregará a cada grupo un caso (anexo 10) en el que aparece un conflicto y tendrán que desarrollar la mediación, su proceso, con todos los pasos y herramientas necesarias.</p> <p>Tras esto, deberán llevar a cabo un role-playing donde trabajaremos aspectos como la comunicación verbal y no verbal, reformulación de los problemas y las reglas básicas del proceso de mediación (hablarse con respeto, respetar el turno de intervención y proponer ideas).</p> <p>A continuación se muestran unos enlaces con algunos ejemplos de videos a mostrar al grupo:</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=WVteqZs3PmI&t=3s</p> <p>https://youtu.be/zXyN7-lmuV0</p>		
	Materiales		Humanos
Recursos	<p>Power point / canva</p> <p>Hoja con los conflictos</p> <p>Videos de mediación escolar</p>		<p>Orientador/a, Tutor/a</p> <p>Alumnado</p>
Temporalización	Esta sesión tiene una duración de 50 minutos		

5.5.3 *Puesta en marcha: mercadillo cultural*

El “mercadillo cultural” es una dinámica a nivel de centro que se va a llevar a cabo, como finalización del curso en el que nos encontremos y como vía para manifestar y demostrar todo aquello que hemos aprendido, especialmente enfocado al respeto y la tolerancia de todas las personas.

Esta actividad se llevará a cabo con una preparación previa de unas 3 semanas, las cuales verán su fruto en formato de mercadillo. Se seleccionará un día donde se celebrará el mercadillo cultural en el centro, evento al que podrán acudir familias, alumnado, profesorado y aquellas personas interesadas.

La preparación de este mercadillo se llevará a cabo de la siguiente manera:

En primer lugar, se realizará una reunión con el claustro de profesores. En esta se les explicará que en qué consistirá el mercadillo cultural: Se trata de que en cada clase de cada curso se realizarán unos 3 o 4 grupos, de aproximadamente 5 personas, estos deberán elegir entre un país cada uno, la distribución podría realizarse por continentes, es decir:

- Ciclo de educación Infantil: Europa.
- Primer ciclo: Asia
- Segundo ciclo: África
- Tercer ciclo: América

De tal forma que, en función del continente que les toque elegirán el país que quieran procurando no repetir. Así pues se tratará de que se conviertan en expertos de ese país elegido. Deberán investigar sobre este país los siguientes aspectos: la cultura, las costumbres, gastronomía, lugares emblemáticos, monumentos característicos, fiestas tradicionales, música típica, etc.

De tal forma que una vez que hayan averiguado todo esto confeccionen un mural gigante donde se coloquen todas estas características, es importante que sea grande y llamativo ya que posteriormente se mostrará en el “mercadillo solidario” como un stand en el que poder aprender. En la misma línea, en el stand se podrán mostrar ejemplos de las comidas típicas (podrán realizar en casa junto con las familias), ejemplos de

vestimentas, o incluso para los más atrevidos pequeñas representaciones de los monumentos más conocidos.

El segundo paso, una vez el claustro de profesorado tenga claro la dinámica a seguir, será la preparación de estas sesiones. Debemos ir a las clases explicando la actividad que se va a realizar estas 3 semanas, confeccionaremos los grupos y elegiremos los países.

Se realizará, además una nota informativa explicando a los padres el proyecto que se va a llevar a cabo, realizando si fuese necesaria una reunión conjunta donde poder matizar todo mejor y resolver dudas.

En este segundo paso, se pedirá al alumnado que obtenga toda la información posible en casa sobre el país que le ha tocado, de manera que al día siguiente la traigan, y así poder trabajar con el grupo.

En tercer lugar, se les facilitará al alumnado 3 sesiones para que puedan aprender sobre su país, puedan leer y seleccionar la información más relevante que desean plasmar, todo esto con la supervisión de los profesores que en el aula se encuentren (generalmente el tutor, y otro profesor de apoyo). Así mismo se hará distribución de aquel material que es necesario confeccionar, incluyendo los platos gastronómicos para que los miembros del grupo que lo deseen, puedan elaborar el plato estrella para el día del mercadillo. Además se deberá hacer una selección de dos o tres canciones típicas del país o lugar escogido, de manera que durante el transcurso del mercado se puedan poner de fondo.

En el cuarto paso, comenzaremos a confeccionar nuestro stand, facilitaremos todo el material, papel continuo, cartulinas, rotuladores, pegatinas, letras adhesivas, purpurina, pinturas, todo aquel material que el alumnado necesite o demande. Para la realización de este paso daremos a los niños un total de 4 sesiones, teniendo la ayuda del profesorado o incluso de aquel alumnado más rápido que, ya haya acabado su stand, y desee ofrecer su ayuda.

En último lugar, ¡llega el gran día! ¡NUESTRO MERCADILLO CULTURAL! Durante las primeras horas de la mañana colocaremos todos los stands, los montaremos a lo largo del patio, creando así unos pasillos donde la gente pueda entrar ir ver las exposiciones a cada lado de los mismos. Colocaremos mesas que se adornarán con los

carteles, figuras, platos y otros objetos que el alumnado haya traído y desee colocar, además se irá poniendo, a través de los altavoces generales del centro, la música escogida por el alumnado.

Y es en este momento cuando se ¡Abrirán las puertas! Para que todos y todas los que lo deseen puedan ir, disfrutar y aprender del trabajo tan maravilloso que el alumnado, las familias y el profesorado han ido realizando con tanto cariño. Así mismo, el propio alumnado podrá circular por el mercadillo, esto se realizará por turnos de manera que solo haya un stand vacío, y no se queden todos sin gente.

La visita durará toda la mañana, hasta la hora de comer, cuando el alumnado ya deba irse. Al día siguiente todo lo expuesto se recogerá, y en cada clase se realizará una reflexión, evaluación y propuestas de mejora.

5.5.4 *Evaluación del desarrollo el programa*

La evaluación del programa se realizará mediante dos grandes medios, el primero es la observación y el segundo es la contestación de unos cuestionarios por parte de los participantes (profesorado, familias y alumnado). Los ítems que se mostrarán en las evaluaciones principalmente se centrarán en las sesiones, su transcurso y el desarrollo de las mismas, además de ciertas pinceladas para conocer la utilidad del programa.

Respecto a la evaluación por medio de la observación se tendrá en cuenta una serie de ítems, que se mostrarán a continuación en unas tablas. Estas tablas serán cumplimentadas tras cada sesión de cada una de las partes del programa, de manera que no solo podamos anotar aquellos aspectos positivos, sino que seamos conscientes de las partes a mejorar y cambiar.

Por lo tanto se elaborará un cuaderno donde se encuentren estas tablas en blanco, para tras cada sesión cumplimentar. Estas tablas serán rellenadas por las personas encargadas de llevar a cabo la formación, en el caso de la sensibilización del profesorado y familias, será el equipo de orientación. En relación a la sensibilización del alumnado, la cumplimentará cada tutor o tutora, y respecto a la formación de quinto, será tu tutor o tutora, junto con el quipo orientador quienes cumplimenten las casillas.

Tabla 4. *Ítems de evaluación de las sesiones*

ITEMS DE EVALUACIÓN, SESIÓN ____	1	2	3	4
Grado de motivación ante la novedad.				
.Grado de implicación en la parte teórica.				
Grado de implicación en las dinámicas.				
Grado de comunicación entre los compañeros y compañeras.				
Grado de cohesión de grupo.				
Grado de escucha activa.				
Grado de respeto entre compañeros.				
Grado de coordinación.				
Grado de honestidad.				
Grado de trabajo en equipo.				
Grado en el que se han tenido en cuenta las opiniones de los demás.				
Grado de fluidez en la sesión.				
Grado de cuestiones y dudas que se formulan.				
Dudas planteadas.				
Cambios que han de llevarse a cabo.				
Cuestiones a eliminar				

OTRAS OBSERVACIONES Y CONSIDERACIONES

Respecto a la evaluación que realizarán los participantes del programa, se les facilitará un cuestionario, el cual se mostrará a continuación. Este se deberá cumplimentar al finalizar las sesiones, pero desde el primer momento se facilitará, para que puedan ir anotando en cada sesión aquellas dudas, mejoras o sugerencias que les surjan.

Tabla 5. Ítems a evaluar por los participantes

ITEMS A EVALUAR	1	2	3	4
Grado de utilidad que creo que tiene el programa.				
Grado de motivación que presento para seguir participando.				
Grado en que considero que el programa mejora la convivencia.				
Grado en que la mediación puede ayudarnos a afrontar los conflictos.				
Grado de positividad de las sesiones.				
Grado en el que me han gustado las sesiones.				
Grado en el que me han gustado las actividades/dinámicas.				
Propuestas de mejora				
Aspectos que quitarías o no consideras que se deban repetir				

Otras observaciones	
---------------------	--

Dudas que se me han quedado en el tintero	
---	--

5.6 *Desarrollo de la mediación*

El desarrollo del proceso de mediación que a continuación se va a mostrar, ha sido adaptado y confeccionado en base tanto a las características del centro, las infraestructuras, como a las necesidades que se presentan.

Debemos matizar, que se ha considerado hacer una multimediación, tal y como anteriormente se ha mencionado puesto que se piensa que es una forma tanto de llamar la atención del alumnado como de motivarlos en la participación e implicación. Al crear esta multimediación, estamos no solo dándoles nociones para ser mediadores, además de darles el rol de mediador, sino que les estamos haciendo plenos partícipes en la creación y confección de la planificación, proceso, difusión y evaluación.

Es por esto que al tratarse de una mediación donde encontramos múltiples mediadores que, además de tener la función de mediar, tienen otras muchas funciones, debemos tener organizados los espacios y tiempos donde se puedan tanto llevar tanto el proceso de mediación como tal, como las otras funciones que han de realizar.

5.6.1 *Espacios y tiempos*

Respecto a los espacios donde se va a desarrollar la mediación, se van a matizar 3 puntos clave:

- El primero es en el patio, concretamente en el porche. En este lugar encontraremos una mesa con unas sillas, donde se podrá mediar, hablar, dialogar y consensuar aquellos conflictos que surjan a la hora del patio.
- El segundo lo encontraremos en la biblioteca. Aquí encontramos un rincón confeccionado especialmente para llevar a cabo aquella mediación enfocada a conflictos que surgen en los pasillos, baños, y otros puntos comunes, como en las horas de la salida y la entrada al centro o para aquellos conflictos más grandes que requieren de una mediación más profunda.
- Y en tercer lugar, encontraremos un punto en cada clase. Este lugar, estará ubicado en el rincón donde cada clase tiene situado la parte del “club de los valientes”. Así pues, cuando sea necesario llevar a cabo una mediación, algo más “rápida” o por conflictos más pequeños, podremos emplear estos puntos.

Cada una de estas mediaciones será llevada a cabo por un tipo distinto de mediador, los cuales ya han sido explicados anteriormente. Además, es necesario matizar que estos puntos y lugares de mediación serán de clara identificación puesto que estarán adornados y tendrán carteles que permitan a todos los miembros de la comunidad acudir a ellos con total sencillez. Estos carteles identificativos también serán elaborados por aquellos mediadores correspondientes en la difusión del proceso.

Respecto a los tiempos, debemos aclarar la importancia de abordar un conflicto en el momento en el que surge, no puede tratarse un día después, ya que se conseguirá agravar la situación. Es por esto que en cualquier momento del día pueden ser empleados estos puntos, sin embargo, con la finalidad de no interrumpir el funcionamiento de las clases, se matiza que el tercer punto de mediación (“las clases”) estará disponible para las horas de cambio de asignatura, y aquellas horas donde se esté dando clase en otra aula. Si surge un conflicto que se considera de clase y que debe ser abordado, este, se trabajará en el punto de la biblioteca.

5.6.2 *Proceso de mediación*

El proceso de mediación, en líneas generales ya ha sido explicado anteriormente en la fase de formación del alumnado, sin embargo, en el punto queremos profundizar un poco más en él.

Los mediadores que forman la multimediación llevarán a cabo el proceso de mediación en los puntos anteriormente establecidos, y seguirán el guión establecido en la infografía (anexo 6).

En cada proceso de mediación, hay un guión establecido (anexo 7) que los mediadores deberán seguir, de manera que se le facilite el diálogo, las preguntas y sobre todo para facilitar un ambiente que permita a los protagonistas del conflicto abrirse, hablar y expresarse con total tranquilidad. Este guión, ofrece unas preguntas para cada parte del proceso de mediación: la fase I ¿qué nos ha pasado?, la fase II ¿qué nos interesa? y la fase III ¿cómo nos arreglamos?

En la primera fase se realiza una solicitud tanto de petición como de acceso, acto seguido se lleva a cabo una reunión inicial, donde se comenta tanto el proceso, como las normas y se aceptan las mismas. Por último, se hace una primera exploración del

conflicto de manera que, a grandes rasgos seamos todos conocedores de lo que ha sucedido. Esto se debe a que, debemos conocer en qué consiste el conflicto, ya que determinados conflictos, que se consideran delictivos, no pueden ser resueltos mediante mediación, sino que deben ser denunciados o llevados ante personal cualificado para su tratado.

En la segunda fase, se realiza una identificación de los intereses en juego, se crea interdependencia y se define el conflicto. Tras tener claro el conflicto que se desea tratar, se elabora una agenda, pues en esta fase lo importante es tratar de que ambas partes se pongan en la piel del otro, lo comprendan y empaticen con la figura del otro.

En la tercera fase, nos arreglaremos, para ellos haremos una lluvia de ideas con posibles soluciones, buscaremos puntos en común y compatibilizaremos intereses, redactaremos los acuerdos, y les propondremos la puesta en marcha de los mismos. Además se acordará una futura reunión, para mantener un seguimiento y saber que todo funciona correctamente.

Este guión se empleará para la mediación que se lleva a cabo en la biblioteca, de manera que podamos profundizar más en el conflicto, o para aquellos conflictos más complejos y que requieran de un mayor trabajo.

Por otro lado, encontramos un guión (anexo 6), para llevar a cabo el “modelo de mediación rápida e informal en el patio”. Este modelo se empleará a la hora de realizar la mediación en el patio, ante conflictos más pequeños, o sencillos que requieran menos tiempo de trabajo. En caso de que con esta mediación no se resuelva, se podría pasar al guión de mediación más completa.

5.6.3 Acuerdos y finalización de la mediación

Todo proceso de mediación deberá concluir con unos acuerdos y una hoja de finalización. Los acuerdos del mismo se llevan a cabo en la tercera fase del proceso, y la finalización tras la reunión de seguimiento.

Así pues, en relación a los acuerdos, será necesario cumplimentar una hoja donde se expresen aquellos puntos a lo que se ha llegado, y en los que ambas partes estén de acuerdo. Además, las partes deberán firmar la hoja, tratando no solo de comprender el contenido, sino que deberán procurar llevarlo a cabo.

En el anexo 11, encontramos un ejemplo creado para la firma de los acuerdos, no solo aparecerán los nombres de las personas mediadas, sino también de los mediadores, de manera que muestren, también, su conformidad con lo puesto en el documento.

Respecto a la finalización del proceso, cabe matizar que, una vez realizado la hoja de acuerdos, los participantes y protagonistas del conflicto, que han intervenido en la mediación, deben, tras dos semanas, reunirse con los mediadores, de manera que se lleve a cabo un encuentro donde poder conversar.

Previo a este encuentro los mediadores habrán realizado un trabajo de observación, de manera que sean conocedores de cómo va desarrollándose la convivencia por ambas partes.

Así pues, en esta reunión, en caso de no haber ningún otro conflicto o tema a tratar y que la convivencia entre las partes sea positiva, se dará por finalizado este proceso de mediación, para ello se deberá firmar un acta de finalización (anexo 12). Esta acta deberá estar firmada tanto por las partes mediadas, como por los mediadores, dándose por finalizado todo el proceso.

Es importante matizar que, a pesar de que se haya dado por finalizada esta mediación las partes pueden acudir a mediación tantas veces como lo requieran.

5.6.4 Reuniones periódicas de los mediadores

La multimediación que proponemos requiere de una notable coordinación entre toda la clase que conforme los equipos de mediación, de tal forma que no solo se procuren abordar todos los temas posibles, sino que de forma cooperativa y coordinada, todos puedan aportar sus ideas para confeccionar así un equipo de mediación productivo, eficaz y eficiente.

Es por esto, que para que exista una buena comunicación entre ellos, y puedan ayudarse entre todos, se propone la realización de reuniones quincenales donde no solo comenten aquello que ha sucedido en este período, sino que además se realicen valoraciones y propuestas de mejora.

Estas reuniones se realizarán en las horas de tutoría, donde el alumnado de forma grupal y conjunta gestionen (de forma autónoma) las intervenciones, y sean ellos quienes moderen los turnos de palabra.

Cada grupo a seguir deberá comentar aquello que les ha sucedido esa semana, los conflictos a los que se han enfrentado y las observaciones que han ido haciendo a lo largo de los días. En la misma línea, propondrán dudas, y cuestiones que entre todos trataremos de resolver, de manera que, si un grupo tiene una idea estancada, puedan recibir la ayuda de los demás compañeros.

En estas reuniones, un miembro de cada grupo (cada vez será uno), anotará aquello que se ha comentado, y las aportaciones que se han realizado para su labor. Posteriormente, si algún grupo lo necesitase, se les ofrecería la oportunidad de comentarlo con su pequeño grupo, de manera que se gestionen la labora y las actuaciones a realizar a lo largo del próximo periodo.

5.6.5 Evaluación del proceso de mediación

El proceso de evaluación descrito anteriormente se evaluará teniendo en cuenta dos factores, el primero será la opinión y punto de vista de los protagonistas del conflicto, los cuales cumplimentarán un cuestionario (anexo 9). Con este cuestionario, pretendemos saber no sólo la opinión que les ha surgido del proceso, sino también detalles más técnicos que los mediadores han debido de realizar durante toda la mediación.

En la misma línea, queremos saber las sugerencias o mejoras que pueden aportar al proceso, para que se perfeccione tanto el inicio, proceso, finalización o incluso a nivel de logística.

Por otro lado, la evaluación se realizará de forma personal, de manera que los propios mediadores llevarán a cabo una autoevaluación, que permita además hacer una comparación con la evaluación que las personas protagonistas del conflicto han cumplimentado.

Este cuestionario (anexo 8) es similar al anterior, pero deberá cumplimentarse de forma individual y sin que ninguno de los integrantes pueda ver las respuestas. Además, es importante que tanto mediadores como mediados lo cumplimenten al

mismo tiempo (de manera que los mediadores no puedan leer las respuestas). Esto es un factor clave, puesto que posteriormente se podrá comparar si las respuestas se asemejan o no, y de ahí extraer las conclusiones pertinentes.

6 Evaluación de la propuesta

En el punto 5.5.4, hemos plasmado la evaluación que queremos que se lleve a cabo en relación a cada sesión del programa, así como a niveles generales, respecto a la utilidad del programa.

Sin embargo, debemos de ser concedores de varios puntos, el primero de todos es el logro de los objetivos propuestos antes de la creación de la propuesta. En segundo lugar, respecto a la opinión que el alumnado, el profesorado y las familias tienen tanto sobre el contenido del programa como sobre el desarrollo del mismo. Además, también queremos conocer las propuestas de mejora que nos ofrecen para los próximos cursos, y un listado de puntos a mejorar que los creadores del programa hemos ido denotando tanto a lo largo de la creación del programa como en la implementación del mismo.

Evaluación del logro de los objetivos:

Tabla 6. *Tabla de evaluación de objetivos*

ITEMS A EVALUAR	BAJO	MEDIO BAJO	MEDIO	MEDI-ALTO	ALTO
Grado de información acerca del conflicto.					
Grado de información acerca de la multiculturalidad.					
Grado de información acerca de la mediación					
Grado de información acerca de la cultura de la paz.					
Grado en que se han trabajado los conflictos como parte natural de la vida.					
Grado en que se ha proyectado a los conflictos como vías de aprendizaje.					
Recursos ofrecidos al profesorado para trabajar la mediación escolar.					
Herramientas facilitadas al profesorado para la resolución pacífica de conflictos.					
Grado de promoción de la capacidad de diálogo.					
Grado de promoción de la comunicación abierta.					
Grado de promoción de la comunicación respetuosa.					
Grado de promoción de una convivencia no violenta					

Evaluación para las personas participantes:

Tabla 7. *Tabla de evaluación para los participantes.*

ITEMS A EVALUAR	BAJO	MEDIO BAJO	MEDIO	MEDI- ALTO	ALTO
Grado de información recibida acerca del conflicto.					
Grado de información acerca de la multiculturalidad.					
Grado de información acerca de la mediación					
Grado de conocimientos que considero que tengo sobre la mediación.					
Grado de información acerca de la cultura de la paz.					
Grado en que se han trabajado los conflictos como parte natural de la vida.					
Grado en que se ha proyectado a los conflictos como vías de aprendizaje.					
Grado en que considero el conflicto como un suceso positivo de la vida.					
Recursos ofrecidos para trabajar la mediación escolar.					
¿Has echado en falta algún recurso? ¿Cuál?					
Herramientas facilitadas para la resolución pacífica de conflictos.					
¿Necesitas alguna otra ayuda (material, explicación, etc.) que no te hayamos dado para llevar a cabo el proceso de mediación?					
Grado de promoción de la capacidad de diálogo.					
Grado de promoción de la comunicación abierta.					
Grado de promoción de la comunicación respetuosa.					
Grado de promoción de una convivencia no violenta					
Grado en que me he sentido perdido/a.					
¿Cómo he conseguido salir de este sentimiento?					
¿Qué mejorarías para que en un futuro nadie se sintiese perdido?					
¿Alguna sugerencia de mejora, por favor?					

Hoja para el listado de los puntos a mejorar:

Tabla 8. *Tabla de aspectos observados.*

ASPECTOS OBSERVADOS	
A MEJORAR	
A CAMBIAR	
A QUITAR	
A MANTENER PORQUE SON MUY POSITIVOS.	

7 Conclusiones y propuestas de mejora

Los conflictos en los centros educativos son una realidad que actualmente están tomando gran protagonismo en el día a día de estas instituciones. Comprender la positividad que estas situaciones tienen, es de notable importancia para poder dar respuesta a las necesidades y circunstancias que los generan.

La mediación educativa, aparece como herramienta para ayudarnos no solo a la resolución pacífica de estos conflictos que puedan surgir en los centros educativos, sino que se presenta como un recurso fundamental para el logro de una convivencia positiva. Además permite la promoción del respeto, la tolerancia, la escucha activa, y ofrece la posibilidad de desarrollar la comunicación equitativa y positiva.

Así pues, la propuesta ofrecida en este trabajo, “un programa de mediación escolar” ha sido creada con la finalidad de dar una oportunidad a los Centros Educativos de Educación Infantil y Primaria, de poder promover en sus instalaciones una convivencia basada en la cultura de la paz.

La peculiaridad de este programa reside en la importancia otorgada al alumnado por medio de la creación de una multimediación, donde el propio alumnado será el principal impulsor de esta mediación. Será el encargado no solo de llevar a cabo el proceso de mediación como tal, sino de evaluarlo, modificarlo, promocionarlo y de formar a otros futuros mediadores, de manera que pueda seguir llevándose a cabo este programa de mediación, aun cuando el alumnado promocióne al instituto.

Además se trata de una propuesta que tiene en consideración a toda la comunidad, tanto educativa como familiar. Pretende que no solo se conozca entre el profesorado y alumnado, sino que alcance a las familias, las forme y las motive a participar, e incluso, que la localidad conozca que en este centro educativo se lleva a cabo este programa.

No obstante, se trata de una propuesta con intención de llevarse a la práctica, la cual no ha podido hacerse en toda su totalidad, debido a diferentes factores.

El primer factor de todos sería el tiempo, ya que la creación y confección del programa ha requerido de una búsqueda científica exhaustiva, debido a la escasez de material y publicaciones sobre mediación escolar en edades tan tempranas. Esto ha

supuesto un profundo trabajo de más de 5 meses, para el encuentro de diferentes fuentes de información que nos brindasen luz a nuestras ideas.

En segundo lugar, debido a la necesidad de que el equipo directivo del centro diese el visto bueno y aprobase el proyecto. Así como, a la tardanza en su confección, la lectura y estudio del mismo se ha visto perjudicada, por lo que hasta este último mes de mayo, no ha podido ser aprobada por el equipo directivo. No obstante con el visto bueno de la dirección, del claustro y del consejo escolar se han podido llevar a cabo ciertas sesiones de la formación del alumnado de 5º de Primaria.

Es por esto que teniendo en cuenta que ciertas sesiones han sido llevadas a cabo y que a lo largo de la confección del trabajo se han ido encontrando determinados puntos a tener en cuenta para un futuro, comentaré a continuación determinadas consideraciones y propuestas de mejora:

En cuanto a las propuestas de mejora y futuras líneas de trabajo, cabría mencionar la confección y creación de un servicio de mediación más completo que incluya al profesorado y a las familias como mediadores también, ya que en el programa planteado únicamente se les forma en todos los aspectos necesarios. En la misma línea, será necesario crear un programa para la formación de las personas que constituyan este servicio de mediación, donde maticemos de forma detallada los aspectos más importantes.

En la misma línea, se podría introducir un programa, pautas o pequeñas charlas para que las familias adopten determinados roles en casa, de manera que transmitan y trabajen con sus hijos características como la escucha activa, el respeto, la tolerancia, la comunicación positiva. De esta forma la labor y el trabajo serán mucho más profundos, yendo de forma paralela y conjunta la familia y el colegio.

Respecto a las observaciones planteadas en las sesiones de formación del alumnado de 5º, hemos de apuntar la necesidad de ampliar el número de sesiones. La acogida del programa ha sido muy positiva, ofreciéndonos el alumnado un elevadísimo porcentaje de participación, además de muchas preguntas, dudas y sobre todo generando grandes debates sobre las temáticas planteadas. Es por esto que, hemos apuntado la necesidad de ampliar las sesiones, para futuras implantaciones, permitiendo así que el

alumnado pueda explicarse de una forma más abierta y no se corte la formación en únicamente 5 o 6 sesiones.

En la misma línea, somos conscientes de que estas propuestas de mejora serán mucho más amplias y en más número una vez hayamos puesto en marcha todo el programa de mediación. Por eso, este próximo curso, cuando se inicie su total implantación, será un momento decisivo para estar atentos y atentas y poder realizar las modificaciones pertinentes. Con ello pretendemos conseguir un programa de mediación con un servicio de mediación, eficaz, eficiente, completo y que sea útil, además de que nos aporte todos los beneficios que se le atribuyen.

Para concluir este apartado, continuación quiero mostrar un análisis en formato MAFO:

	DE ORIGEN INTERNO	DE ORIGEN EXTERNO
Puntos débiles	MEJORAS <ul style="list-style-type: none"> • Enfocado a un grupo centro educativo con unas necesidades y características específicas. • La gran cantidad de cambios y propuestas a realizar puede suponer dificultades en su desarrollo. 	AMENAZAS <ul style="list-style-type: none"> • Falta de implicación del alumnado. • Escasez de disponibilidad del profesorado. • Falta de coordinación del profesorado. • Dificultades para la participación de las familias.
Puntos fuertes	FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none"> • Atención de toda la comunidad educativa. • Promoción de la convivencia positiva. • Potencia el trabajo en equipo y la cooperación. • Fomenta el respeto, la ayuda mutua, participación, la escucha activa, la tolerancia. • Posibilidad de adaptación a cualquier centro educativo con otras necesidades o características 	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Mejora la comunicación entre las personas. • Previene futuros conflictos, que se convertirán en conversaciones llenas de aprendizaje. • Nuevo proyecto a implantar en los centros educativos de Infantil y Primaria. • Ofrece recursos, herramientas y soluciones para las necesidades que se encuentran en los centros educativos.

8 Referencias

- Beneyto, M. J. y Serrano, A. (2018). La mediación en entornos escolares. En Jurado, M. A. (coord.), *La mediación en el sistema jurídico español: análisis y nuevas propuestas* (pp. 333- 362). Valencia: Tirant lo Blanch.
- Blasco, J.L., Bueno, V., y Torregrosa, D. (2004). *Educación Intercultural. Educación Secundaria Obligatoria. Propuestas para la tutoría*. Generalitat Valenciana, Conselleria de Cultura, Educació i Esport. Consultado el 12 de Marzo de 2022. <https://ceice.gva.es/documents/161862987/162819504/interculturalidad.pdf/a0875a07-675f-4af8-9935-6e6e7e949ff1>
- Blasco, P. (2018). *Respuesta a la diversidad en la escuela inclusiva: de la teoría a la práctica*. Valencia. Nau Llibres.
- Boqué, M. (2007). *Guía de mediación escolar*. Rosa Senat, Ediciones Octaedro, S.L. Barcelona.
- Boqué, M. (2018): “La Mediación va a la Escuela”. *Hacia un buen plan de convivencia en el centro*. Narcea.
- Cano, J. V. (2016). La convivencia escolar en positivo. *Educación y humanismo*, 18(30), 92-106. DOI: <http://dx.doi.org/10.17081/eduhum.18.30.1324>
- Crespo, M. J. P. (2003). La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela: los programas de mediación escolar y la mediación social intercultural a su paso por instituciones educativas. *Educación y futuro: revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, (8), 91-100. [file:///C:/Users/Raquel%20Dom%C3%A9nech/Dropbox/Mi%20PC%20\(LAPTOP-K1VQ2EVN\)/Downloads/DialnetLaMediacionEscolarProcesoDeSumaDeDosModelosDeInter-2044318.pdf](file:///C:/Users/Raquel%20Dom%C3%A9nech/Dropbox/Mi%20PC%20(LAPTOP-K1VQ2EVN)/Downloads/DialnetLaMediacionEscolarProcesoDeSumaDeDosModelosDeInter-2044318.pdf)
- De Prada, J., y López, J. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Documentación social*, 148, 99-116.
- De Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educar*, 125-136. [file:///C:/Users/Raquel%20Dom%C3%A9nech/Dropbox/Mi%20PC%20\(LAPTOP-K1VQ2EVN\)/Downloads/20783-Texto%20del%20art%C3%ADculo-20707-1-10-20060309%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Raquel%20Dom%C3%A9nech/Dropbox/Mi%20PC%20(LAPTOP-K1VQ2EVN)/Downloads/20783-Texto%20del%20art%C3%ADculo-20707-1-10-20060309%20(1).pdf)

- Echeita, G. (2017). Educación inclusiva: [sonrisas y lágrimas](#). *Aula abierta*, 46, 17-24. <https://doi.org/10.17811/rifie.46.2017.17-24>
- Fuentes, A. R., y Fernández, A. D. F. (2018). Agentes educativos y multiculturalidad en el aula. *Educação e Pesquisa*, 44. <https://doi.org/10.1590/S1678-4634201844188506>
- García, V. H. (2000). Johan Galtung: la transformación de los conflictos por medios pacíficos. *Cuadernos de estrategia*, (111), 125-159. [file:///C:/Users/Raquel%20Dom%C3%A9nech/Dropbox/Mi%20PC%20\(LAPTOP-K1VQ2EVN\)/Downloads/Dialnet-JohanGaltung-595158%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Raquel%20Dom%C3%A9nech/Dropbox/Mi%20PC%20(LAPTOP-K1VQ2EVN)/Downloads/Dialnet-JohanGaltung-595158%20(1).pdf)
- Hernández, A. y Pérez, I. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educar*, 32, 125-136. https://www.trabajosocialmalaga.org/wp-content/uploads/2019/10/Informacion_Mediaci%C3%B3n.pdf
- Ibarrola-García, S., y Redín, C. I. (2013). La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 17(1), 367-384. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56726350022.pdf>
- Imbernón, F. (2000). Escuela y multiculturalidad. *Pensamiento Educativo, Revista de Investigación Latinoamericana (PEL)*, 26(1), 153-171. Recuperado a partir de <http://ojs.uc.cl/index.php/pel/article/view/25657>
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación. *Boletín Oficial del Estado*, 4 de mayo de 2006, núm. 106, pp. 7899. <https://www.boe.es/buscar/pdf/2006/BOE-A-2006-7899-consolidado.pdf>
- Martín, A. L., Extremera, P. G., y Martín, R. M. (2018). La mediación educativa como Cultura de paz. *Revista de Cultura de paz*, 2, 125-145. <http://revistadeculturadepaz.com/index.php/culturapaz/article/view/26/25>
- Martínez, J. M. A., y Elvira, N. A. (2014). Sistemas de apoyo en la escuela para el desarrollo de la convivencia y la prevención de la violencia escolar. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 7(1), 257-266.
- Martínez, M. (2018). La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos. *Educación y humanismo*, 20(35), 127-142.
- Mestreacasa (2022). Conselleria de Educació, Cultura y Deporte. Generalitat Valenciana. Consultado el 11 de abril de 2022. https://mestreacasa.gva.es/web/guest/inicio?p_p_id=3&p_p_action=0&p_p_state=ma

[ximized&p_p_mode=view&p_p_col_count=2&_3_struts_action=%2Fsearch%2Fsearch](#)
[ch](#)

Morales, M. T. V., Rodríguez, I. R., y López, A. M. M. (2018). La percepción del conflicto escolar en tres comunidades de aprendizaje. *Magis: Revista Internacional de Investigación en Educación*, 10(21), 95-108.

Pérez-Archundia, E., y Gutiérrez-Méndez, D. (2016). El conflicto en las instituciones escolares. *Ra Ximhai*, 12(3), 163-180.

REICO: Recursos web para la igualdad y la convivencia (2022). Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Generalitat Valenciana. Consultado el 11 de abril de 2022.

<https://ceice.gva.es/documents/169149987/172130276/Ficha+del+recurso/077a280d-1ed2-471e-967c-067e85bc8a0c>

Reina, V. G., y De la Torre Sierra, A. M. (2018). Emociones y creatividad: una propuesta educativa para trabajar la resolución de conflictos en educación infantil. *Cuestiones Pedagógicas. Revista de Ciencias de la Educación*, (27), 39-52.

Resolución 23 de diciembre de 2021, de la dirección general de Inclusión. Diario de la Generalitat Valenciana, 29 de diciembre de 2021, núm.9245, pp30.
https://dogv.gva.es/datos/2021/12/29/pdf/2021_13042.pdf

Ruiz, M. D. G., y El Olivo, I. E. S. (2015). El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar. *Revista arista digital*, (52), 1-7.

Redorta, J. (2004). Cómo analizar los conflictos. *La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Editores Barcelona: Paidós Ibérica.

Torrego, J. (2017). Mediación de conflictos en instituciones educativas. Narcea, S.A de Ediciones. Madrid.

Urrutia Casas, M. C. (2017). La mediación escolar en centros de Educación Primaria.

Viana Orta, M.I. (2012). Características de la mediación escolar en España. Estudio comparado entre comunidades autónomas. *Cuestiones pedagógicas*, 22, 377-394 <http://hdl.handle.net/11441/54780>

9 Anexos

9.1 Presentación sensibilización profesorado

PROGRAMA DE MEDIACIÓN
CEEP Virgen de las Virtudes, Cax
Fecha de Creación: 2022-2023

¿QUÉ ES EL CONFLICTO?

¿POR QUÉ SE PRODUCEN LOS CONFLICTOS?

- CREENCIAS Y VALORES
- CLASES SOCIALES
- LAS NECESIDADES
- INTERESES Y OBJETIVOS
- SUJETO Y MEDIO
- PERCEPCIÓN
- COMUNICACIÓN
- TOMA DE DECISIONES
- EL PODER

DECRETO 39/2008, DE 4 DE ABRIL, (art. 3 y 6)

PROFESORADO
Tienen los mismos derechos y deberes en el desarrollo educativo del alumnado.

ALUMNADO
Tienen los mismos derechos y deberes, sin distinciones, solo aquellos derechos de edad y etapas o niveles de los estudiantes.

FAMILIAS
Tienen los mismos derechos y responsabilidades en el desarrollo educativo de los/as menores.

Favorecer la convivencia, cultura de la participación y el respeto mutuo a los derechos.

¿EL CONFLICTO DIFICULTA LA CONVIVENCIA?

DIRECTA: se relaciona con el comportamiento y la conducta de las personas (guerra, pragas).

CULTURAL: aspectos que pueden ser utilizados culturalmente para legitimar la violencia (ritos, creencias) → Uso de la fuerza para resolver los conflictos.

ESTRUCTURAL: estructuras económicas, sociales y políticas injustas que impiden que las personas se desarrollen en su potencialidad (pobreza, hambre, falta de educación).

CONVIVENCIA Y PAZ

¿QUÉ SIGNIFICA CONVIVIR?

¿ES IMPORTANTE CONVIVIR?

MEDIACIÓN

¿HERRAMIENTA PARA SOLUCIONAR Y GESTIONAR LOS CONFLICTOS?

¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?

Proceso pacífico y pacificador que no sólo comporta un pronunciamiento, sino una serie de prácticas que, en el futuro, podrían convertirse en un hábito cultural de paz.

VIA PACÍFICA DE AFRONTAR LOS CONFLICTOS
COMUNICACIÓN, RESPETO Y ACEPTACIÓN

LOS MEDIADORES

PERSONAS PROTAGONISTAS DEL CONFLICTO

EL PROCESO DE MEDIACIÓN

EL MEDIADOR

"Contribuye a disminuir las hostilidades, a mejorar la comunicación, a renovar las relaciones interpersonales, a fomentar el pensamiento creador y a modelar el trabajo cooperativo para llegar a consenso"

DISPONIBILIDAD CONCENTRACIÓN	MULTIPARCIALIDAD INDEPENDENCIA	CREDIBILIDAD SERIEDAD	VALERÍA EFICACIA
DISCRECIÓN APRECIACIÓN	OPTIMISMO EDUCACIÓN	EFICAZIA ACTIVA COMUNICACIÓN POSITIVA	JUSTICIA HUMILDAD

CARACTERÍSTICAS

EL PROCESO DE MEDIACIÓN

- 1 ¿QUÉ NOS HA PASADO?
- 2 ¿QUÉ NOS INTERESA?
- 3 ¿CÓMO NOS ARREGLAMOS?

¡Gracias por escucharnos!

¿Alguna pregunta?

9.2 Presentación formación mediadores

PROGRAMA DE MEDIACIÓN
CEEP Virgen de las Virtudes, Cae
Fase de Formación
2023-2024

¿QUÉ ES EL CONFLICTO?

¿POR QUÉ SE PRODUCEN LOS CONFLICTOS?

- CREENCIAS Y VALORES
- CLASES SOCIALES
- LAS NECESIDADES
- INTERESES Y OBJETIVOS
- SUJETO Y MEDIO
- PERCEPCIÓN
- COMUNICACIÓN
- TOMA DE DECISIONES
- EL PODER

¿EL CONFLICTO DIFICULTA LA CONVIVENCIA?

CONVIVENCIA Y PAZ

¿QUÉ SIGNIFICA CONVIVIR?

¿ES IMPORTANTE CONVIVIR?

MEDIACIÓN

¡HERRAMIENTA PARA SOLUCIONAR Y GESTIONAR LOS CONFLICTOS!

¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?

Proceso pacífico y pacificador que no solo comporta un pronunciamento, sino una serie de prácticas que, en el futuro, podrían convertirse en un hábito cultural de paz.

VIA PACÍFICA DE ATENDER LOS CONFLICTOS

- COMUNICACIÓN, RESPETO Y ACEPTACIÓN

LOS MEDIADORES

PERSONAS PROTAGONISTAS DEL CONFLICTO

EL PROCESO DE MEDIACIÓN

EL MEDIADOR

"Contribuye a disminuir las hostilidades, a mejorar la comunicación, a renovar las relaciones interpersonales, a fomentar el pensamiento creador y a modelar el trabajo cooperativo para llegar a consenso"

CARACTERÍSTICAS

DISPONIBILIDAD CONCENTRACIÓN	MULTIPLICIDAD RESPONSIVIDAD	CREDIBILIDAD SERENIDAD	VULNERABILIDAD EMPAÁTICA
DISCRECIÓN AMABILIDAD	OPTIMISMO EDUCACIÓN	PROXIMIDAD COMUNICACIÓN POSITIVA	JUSTICIA HUMILDAD

ALUMNO HERMANO/A MAYOR

AYUDANTE DE RECREO

ALUMNO CONSEJERO

LA SERIACIÓN DE LAS VIRTUDES

FORMADORES FICCIÓN DE MEDIADORES

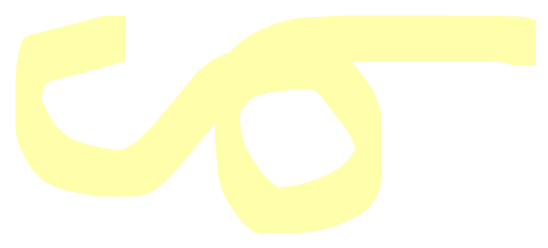
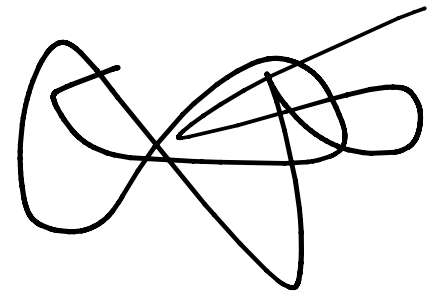
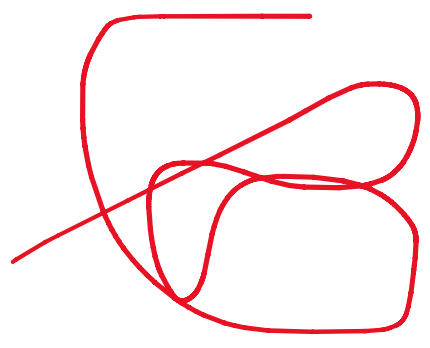
EL PROCESO DE MEDIACIÓN

- ¿QUÉ NOS HA PASADO?
- ¿QUÉ NOS INTERESA?
- ¿CÓMO NOS ARREGLAMOS?

¡Gracias por escucharnos!

¿Alguna pregunta?

9.3 *Garabatos*



9.4 Tarjetas con los tipos de mediadores

ALUMNO/A HERMANO/A MAYOR

- ✓ Acompañará al alumnado que se incorpora nuevo al centro
- ✓ Prestará ayuda a los más pequeños
- ✓ Contará experiencias al alumnado pequeño de sus inicios en el centro
- ✓ Actuará de tutor/a con los más pequeños que le soliciten ayuda
- ✓ Realizarán actividades con los pequeños: talleres, manualidades, dibujos...

AYUDANTE DE RECREO

Encargados de mediar en los conflictos que tengan lugar a la hora del patio.

- Mediar en los recreos.
- Observar las necesidades.
- Observar acciones que pueden requerir de prevención o comportamientos que rompen con el respeto.
- Anotación de sugerencias, mejoras.

EL ALUMNO CONSEJERO

- ✓ Dedicados a la escucha de las necesidades y problemas de otros compañeros.
- ✓ Grupo que recaude las necesidades, problemas e inquietudes, que luego se forme y sepa cómo resolver y dar herramientas a sus compañeros y compañeras.

ALUMNADO ENCARGADO DE LA REDACCIÓN DE LAS VIRTUDES

- ❖ Se encargará de la publicidad, los proyectos y actuaciones para dar a conocer el servicio de mediación.
- ❖ Se realizarán carteles, y promoverán la creación de su signo distintivo (diálogo), adornar los lugares de la mediación, crear carteles con los pasos de la mediación, etc.

ALUMNADO PREMIUM FORMADOR DE MEDIADORES

- ❖ Se encargarán de elaborar la formación para el alumnado de 4º, hacer dinámicas, dinámicas, juegos, darles casos y ver cómo se resolverían.

9.5 Documentos explicativos de los multimedidores

ALUMNO/A HERMANO/A MAYOR

- **Acudirán a las clases de infantil para presentarse como alumnos/as hermanos/as mayores.**

Se presentarán en el grupo. “Somos el alumnado hermano mayor” del colegio y venimos para deciros que podéis buscarnos en el patio para contarnos cualquier problema que tengáis. Nos identificaréis por nuestra placa (y se les muestra) y no dudéis en acercarse a nosotros cuando necesitéis ayuda. Por ejemplo, cuando os sintáis solos y necesitéis algún amiguito para jugar, nosotros os ayudaremos a encontrar uno. Cuando necesitéis compañía para ir al baño de dentro y/o acompañaros a clase a coger alguna cosa olvidada que necesitamos (solo si lo necesitamos, entrar por entrar no). Cuando veamos que algún compañero está haciendo algo que no está bien. Nosotros os escucharemos y ayudaremos.

- **Acudirá a las sesiones de sensibilización de infantil para ayudar a las tutoras en su realización**

AYUDANTE DE RECREO

- **Llevarán a cabo el modelo de mediación rápida de recreo que se encuentra en el anexo 7**
- **Deberán registrar las necesidades que encuentran, de forma cualitativa mediante el siguiente guión:**

1. ¿Cuáles son los conflictos que se dan más en el patio?

-Discusión por material de juegos:

-Discusión por zonas de juego:

-Discusión por gastarse bromas pesadas:

-Discusión por querer dejar de lado a alguien:

-Otros:

.....

2. ¿Qué podríamos hacer para reducir para esos conflictos?

.....

.....

3. Anotar posible alumnado que pueda estar a punto de entrar en conflicto

.....

4. Situaciones de conflictos diarios en el patio.

.....

ALUMNO/A CONSEJERO

- **Se presentará a todo el alumnado de primaria como alumno consejero, además les explicarán qué hacen, dónde los pueden encontrar y se ofrecerán para ayudar en todo lo posible.**

- **Serán conocedores, expertos, del proceso de mediación**

Es decir de las 3 fases mostradas en el anexo 6, con sus respectivas preguntas, intervenciones y anotaciones pertinentes.

ALUMNADO DE LA REDACCIÓN DE LAS VIRTUDES

- **Se encargará de toda la publicidad del proyecto, de que todos, tanto en el centro, como entre el profesorado, alumnado, familias e incluso vecindario, sepan que en el centro se realiza un programa de mediación escolar.**

Repartirán folletos, crearán carteles, incluso anuncios para la revista, y web del cole, hasta si, lo conseguimos, anunciarlo por la televisión de la comarca.

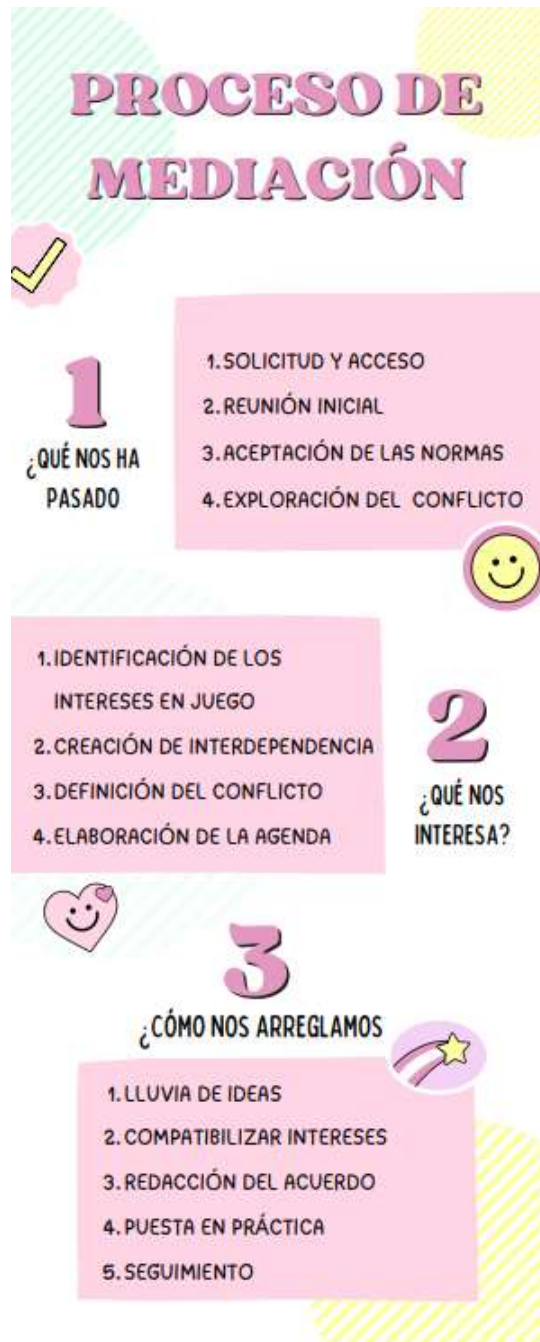
- **Además serán los encargados de mediar ante los conflictos que puedan surgir en la clase que conforma la multimediaci3n (6º de EP).**

ALUMNADO FORMADOR DE MEDIADORES

- **Se encargará de formar al alumnado que se encuentra en 5º para que en el curso siguiente, cuando estén en 6º puedan ser ellos los que conformen la multimediación.**

Para ello se les facilitará todo el material empleado en su formación, pero deberán modificarlo, tunearlo y personalizarlo para que se sientan cómodos con él. Además será beneficioso, pues les contarán en primera persona cómo lo han hecho ellos a lo largo de ese curso.

9.6 Infografía proceso de mediación



9.7 Plantilla de preguntas para el proceso de mediación

ITEMS
FASE I: ¿QUÉ NOS HA PASADO?
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¡Hola! Me llamo... y soy mediadora. 2. ¡Buenos días! Yo soy.... Y soy mediador. 3. Vuestros nombres son... 4. ¡Os damos la bienvenida!
<ol style="list-style-type: none"> 5. Queremos comenzar felicitándoos por haber elegido la mediación para resolver vuestras diferencias. 6. Nosotros no os vamos a juzgar, ni os vamos a criticar, tampoco os daremos consejos. Lo que haremos es ayudaros a encontrar una buena solución a lo que os preocupa. 7. La mediación es confidencial y nada de lo que digáis saldrá de aquí, excepto si vemos que hay un peligro muy grave que nosotros no podamos arreglar y pediremos ayuda. 8. Para que la mediación funcione necesitamos que habléis por turnos sin interrumpiros, que contéis lo que ha sucedido sin ofender y que, llegado el momento, hagáis propuestas para solucionar el problema. 9. ¿Puedes cumplir estas normas? 10. ¿Y tú, puedes escuchar sin interrumpir, hablar sin ofender y dar soluciones? 11. ¡Muchas gracias! Estas normas son importantes y deben respetarse siempre.
<ol style="list-style-type: none"> 12. ¿Quién quiere contarnos lo que ha pasado? 13. Dices que lo que ha pasado es...¿correcto? 14. Gracias. Por favor, ¿quieres contarnos lo que ha sucedido? 15. Si lo entendemos bien, opinas que...¿es así?
<ol style="list-style-type: none"> 16. ¿Cómo te hace sentir esta situación? 17. Parece que te sientes...¿verdad? 18. ¿Y a ti cómo te afecta lo sucedido? 19. Si lo he comprendido bien, te sientes... ¿no? 20. ¿Queréis añadir algo más? 21. Nos gustaría pedirnos más información sobre.... 22. Lo que dices es que...¿lo hemos entendido bien? 23. ¿Podrías aclararnos mejor...? 24. Entonces, tu punto de vista es que...¿verdad?
FASE II: ¿QUÉ NOS INTERESA?
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué necesitarías para salir de esa situación? 2. Parece que lo que te interesa es...¿correcto? 3. ¿Y tú, qué crees que tendría que para para que esto se arreglase? 4. Por lo que dices, necesitarías que...¿verdad? 5. Vamos a imaginar por un momento que pudiésemos volver al pasado, ¿hay algo que haríais diferente? 6. Entiendo que lo que te gustaría cambiar es...¿es así? 7. ¿Podrías poneros uno en lugar del otro y hablar como si fuéis él? 8. Entonces piensas que él...¿no? 9. ¿Qué podría pasar si no encontramos una solución? 10. Lo malo sería, según tu, que...¿verdad? 11. En resumen, lo que pasa es que...y por esto os interesa.... 12. Enhorabuena por el trabajo que habéis hecho, ahora ya entendemos mejor lo que ha sucedido y sabemos qué temas debemos tratar para arreglarlo.
FASE III: ¿NOS ARREGLAMOS?

-
1. Tenemos los siguientes temas sobre la mesa. Si os parece vamos a empezar por...
 2. Os pediremos que cooperéis para buscar una buena solución para ambos. Lo que tenéis que hacer es dar tantas soluciones como se os ocurran y luego ya veremos si hay alguna que nos sirva.
 3. ¡Muy bien! Tenemos varias opciones. Lo primero que haremos es eliminar las que no nos gusten. ¿Hay alguna que os parezca que no va a funcionar?
-
4. ¡Perfecto! Ahora quedan un par de opciones interesantes. ¿Cuál es la mejor para vosotros?
 5. ¿Estáis dispuestos a...?
 6. ¿Pensáis que así se solucionaría el problema?
 7. ¿La podéis llevar a la práctica?
-
8. Así pues, estamos de acuerdo en que lo que haremos es....
 9. ¿Podéis resumir el acuerdo?
 10. Vamos a redactar la memoria de la mediación y en el próximo encuentro todos lo firmaremos, ¿vale?
 11. ¿cuándo volveremos a vernos para valorar si el problema se ha arreglado?
 12. ¡Muchas gracias!
-
13. ¿Habéis cumplido vuestra parte del acuerdo?
 14. ¿Cómo están ahora las cosas entre vosotros?
 15. Si os encontraseis de nuevo en un problema parecido ¿qué haríais diferente?
 16. Os leemos el acta de la mediación. ¿Podéis firmarla?
 17. También nos gustaría conocer vuestra opinión sobre la mediación. Por favor, ¿podéis responder a este cuestionario? ¡Muchas gracias!
 18. Si necesitáis cualquier otra cosa, los medidores y mediadoras estaremos a vuestra disposición.

9.8 *Modelo de mediación rápida en el patio*

MODELO DE MEDIACIÓN RÁPIDA E INORMAL EN EL PATIO

- 1) "Deseo hablar contigo, por favor, ¿quieres venir?"; luego le pregunta a cada uno por separado.
 - 2) "¿Qué te pasa y cómo te sientes?"; a continuación, hace de espejo.
 - 3) "Así que lo que a ti te sucede es que... ¿verdad?"; después resume el problema.
 - 4) "Si lo entiendo bien lo que a vosotros os preocupa es... ¿no es cierto?"; entonces les propone que inventen alternativas para salir del conflicto.
 - 5) "¿Podéis pensar ideas para solucionar el problema?"; en seguida les pregunta:
 - 6) "¿Alguna de estas ideas os gusta a los dos?"; para acabarles pide:
 - 7) "¿Queréis intentarlo?" y, a modo de cierre de todo el proceso:
 - 8) "¿Nos damos un abrazo.
-

9.9 Cuestionario de satisfacción del proceso de mediación para alumnado

ITEMS A EVALUAR	1	2	3	4
FASE I: ¿QUÉ HA PASADO?				
Los mediadores nos han saludado.				
Los mediadores se han presentado.				
Han explicado claramente las normas.				
Nos han preguntado si estábamos de acuerdo.				
Nos han preguntado sobre lo que ha pasado				
Nos han preguntado cómo nos hemos sentido				
Nos han escuchado y comprendido				
Nos han preguntado todas las dudas de lo sucedido				
Han resumido bien la situación				
FASE II: ¿QUÉ NOS INTERESA?				
Nos han hecho ver que podíamos seguir siendo amigos				
Nos han hecho pensar en qué pasaría si no nos ponemos de acuerdo				
Nos han ayudado a ponernos en el lugar del otro				
Nos han ayudado a expresar nuestros intereses				
Han tenido en cuenta las preocupaciones de los dos				
FASE III: ¿CÓMO NOS ARREGLAMOS?				
Nos han ayudado a seleccionar ideas				
Nos han sugerido que combinásemos ideas				
Nos han invitado a valorar las ideas				
Nos han dejado pensar y decidir por nosotros mismos				
Nos han preguntado si la decisión es justa para todos				
Nos han preguntado si la podíamos cumplir				

Nos han explicado el acuerdo a cada uno de nosotros				
Nos han preguntado si creíamos que habíamos arreglado la situación				
Nos han sugerido que nos diésemos la mano				
Nos han dado la mano				
OBSERVACIONES Y MEJORAS				

9.10 Cuestionario de satisfacción del proceso de mediación para mediadores

ITEMS A EVALUAR	1	2	3	4
FASE I: ¿QUÉ HA PASADO?				
Hemos saludado.				
Nos hemos presentado.				
Hemos explicado claramente las normas.				
Hemos preguntado si estaban de acuerdo.				
Hemos preguntado sobre lo que ha pasado				
Hemos preguntado cómo se han sentido				
Les hemos escuchado y comprendido				
Hemos preguntado todas las dudas de lo sucedido				
Hemos resumido bien la situación				
FASE II: ¿QUÉ NOS INTERESA?				
Hemos hecho ver que podían seguir siendo amigos				
Hemos hecho pensar en qué pasaría si no se pusieran de acuerdo				

Les hemos ayudado a ponerse en el lugar del otro				
Les hemos ayudado a expresar sus intereses				
Hemos tenido en cuenta las preocupaciones de los dos				
FASE III: ¿CÓMO NOS ARREGLAMOS?				
Les hemos ayudado a seleccionar ideas				
Les hemos sugerido que combinaran ideas				
Les hemos invitado a valorar las ideas				
Les hemos dejado pensar y decidir por ellos mismos				
Les hemos preguntado si la decisión es justa para todos				
Les hemos preguntado si la podrían cumplir				
Les hemos explicado el acuerdo a cada uno de ellos				
Les hemos preguntado si creían haber arreglado la situación				
Les hemos sugerido que se dieran la mano				
Les hemos dado la mano				
OBSERVACIONES Y MEJORAS				
INCIDENCIAS OBSERVADAS				
PUNTOS POSITIVOS OBSERVADOS				

9.11 Acta final con los acuerdos de la mediación

ACTA FINAL CON LOS ACUERDOS DE LA MEDIACIÓN

EN _____, A _____ DE _____ DE _____

Tras la realización del proceso de mediación llevado a cabo en el centro educativo, por los mediadores _____ y _____, miembros del equipo de mediación del mismo centro, los participantes del mismo proceso, protagonistas del conflicto:

D/D^a _____ de la clase de _____

Y D/D^o _____ de la clase de _____

Reconocen la participación en el proceso y se comprometen a la consecución de los siguientes acuerdos:

-
-
-
-
-
-
-
-
-

Aceptan también, el futuro seguimiento por parte de los mediadores implicados, y la futura realización de una reunión en un plazo máximo de 2 semanas, de manera que se compruebe como ha fluido la convivencia entre las partes.

Fdo:

Fdo:

9.12 Acta de finalización de la mediación

ACTA DE FINALIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN

EN _____, A _____ DE _____ DE _____

Tras la realización del proceso de mediación llevado a cabo en el centro educativo, y transcurridos el periodo de observación, junto con el beneplácito por parte de los mediadores _____ y _____, miembros del equipo de mediación del mismo centro, los participantes del mismo proceso, protagonistas del conflicto:

D/D^a _____ de la clase de _____

Y D/D^o _____ de la clase de _____

Firman el presente documento dando por finalizado el proceso de mediación.

Fdo: (parte 1)

Fdo: (parte 2)

Fdo: (mediador 1)

Fdo: (mediador 2)