

**TRABAJO DE FIN DE GRADO
DE MAESTRO EN EDUCACIÓN PRIMARIA**

MEDIACIÓN ESCOLAR

CLAUDIA RODRÍGUEZ CARBALLO

CURSO ACADÉMICO: 2015/2016

CONVOCATORIA: JULIO

MEDIACIÓN ESCOLAR

RESUMEN

Nos podemos encontrar con multitud de conflictos en la convivencia escolar entre el alumnado, por eso, los docentes quieren que los estudiantes aprendan a resolver las disputas, y de este modo, prevenir la violencia escolar en el ámbito educativo. Los conflictos son inherentes al ser humano y es normal que surjan entre los grupos sociales. Por ello, los centros escolares deben orientar al alumnado sobre la correcta forma de resolver los conflictos y evitar la violencia escolar. Este proyecto, abarca la necesidad de incorporar un procedimiento de resolución de conflictos y propone el programa de mediación escolar como recurso para la gestión del conflicto entre el alumnado para conseguir los objetivos propuestos, a través de la formación de mediadores entre la comunidad educativa del centro.

Palabras claves: Conflicto, violencia, mediación, mediadores escolares y formación.

ABSTRACT

In the school we can find a large number of conflicts among students, so teachers want that the students learn how to solve disputes, preventing school violence. Conflicts are inherent to human beings and it is normal that they arise between social groups. This is the why schools should guide students on the proper way to solve conflicts and prevent school violence. This project encompasses the need to incorporate a conflict resolution procedure and a propose of a school mediation program as a resource for conflict management among students to achieve the goals set through the mediators training in the educational community.

Key words: Conflict, violence, mediation and training.

Índice

1. Datos de identificación del proyecto	4
2. Descripción de los destinatarios y del contexto/institución	4
3. Justificación	4
4. Objetivos del proyecto	12
5. Metodología	12
6. Actividades	13
7. Propuesta de evaluación del proyecto	24
8. Conclusión	25
9. Referencias bibliográficas	27
10. Anexos	29

1. Datos de identificación del proyecto

Título: “Mediación escolar”, proyecto profesionalizador para disminuir la violencia escolar y mejorar la convivencia en el ámbito educativo a través de un sistema de gestión de conflictos.

Autor/a: Claudia Rodríguez Carballo

Titulación: Grado de Maestro en Educación Primaria. Universidad de La Laguna

Fecha de realización: Marzo2016 - Julio de 2016

2. Descripción de los destinatarios y del contexto/institución

Este proyecto está destinado a las instituciones educativas, concretamente dentro de la etapa de Educación Primaria al alumnado del segundo ciclo, compuesto por el tercer y cuarto curso de primaria.

Para que se pueda llevar a cabo este proyecto de manera eficaz es necesaria la implicación de los docentes del centro educativo, para que el alumnado adquiriera habilidades de resolución de conflictos, y también la implicación de los alumnos en las actividades para el buen funcionamiento del programa de mediación escolar.

3. Justificación

La resolución de conflictos en los centros educativos es un tema importante que actualmente está muy presente en el sistema educativo. Por esta razón, el eje central de este Trabajo de fin de Grado es la resolución de conflictos en el ámbito escolar.

Recuerdo que en el centro que estudiaba la Educación Primaria, cuando surgía algún problema el profesorado era el encargado solucionar el conflicto, escuchaban lo ocurrido y luego buscaban una solución. Podría decir, que nunca nos mostraron las formas correctas de enfrentar y concluir un conflicto, todos eran solucionados por el profesorado. Por otra parte, los maestros acostumbraban a aplicar las mismas medidas para solucionar los conflictos: forzar a pedir perdón, castigar sin jugar o sin recreo..., o en casos más graves o reiterados, mandaban una nota a nuestros padres para que supieran de nuestro comportamiento. Por lo que no estábamos aprendiendo a solucionar los conflictos de un modo civilizado, ya que no recibimos unas pautas para hacerlo de manera adecuada.

Por otro lado, al realizar en las prácticas en un centro escolar como futura docente, pude observar que este problema sigue estando presente. Durante la experiencia, contemplé que los conflictos entre los alumnos eran resueltos por el profesorado, ya que estos nos avisaban para que hiciéramos algo al respecto, sobre todo esta constante intervención surgía en la hora del recreo. De igual modo, me fijé en la manera en la que los docentes resolvían los conflictos del alumnado, puesto que, era conveniente que supiera mediar entre las partes enfrentadas para encontrar una solución a un conflicto. Los alumnos, principalmente los del 1ª Ciclo y 2ª Ciclo, eran los que más acudían al profesorado en relación a algún conflicto: *“no me deja jugar, me insultó, me empujaron, etc.”*. En estos casos me encontré a mí misma interviniendo de la misma manera que el profesorado. Tal es el caso, que no me percaté de lo ocurrido. Me refiero, a la manera en la que se resolvían los conflictos. En ese momento me pregunté, si la forma de ayudar a los alumnos en los conflictos era la correcta, ya que no se hace partícipes a las partes enfrentadas en la disputa, no se les deja opinar ni dialogar entre ellos, ni expresar lo que sienten, etc. simplemente obedecen la decisión. Por lo que, me di cuenta de que en algunos centros aún no ha cambiado la forma de resolver conflictos.

Los centros escolares son un espacio de socialización entre el alumnado y un lugar donde se construyen valores y normas para convivir correctamente. Es normal, que en la convivencia escolar esté presente la conflictividad entre el alumnado, ya que en las relaciones sociales siempre existen conflictos.

Actualmente, las situaciones conflictivas son una de las preocupaciones que se comentan con más frecuencia en el ámbito educativo. Por este motivo, los miembros de la comunidad educativa intentan buscar una herramienta eficaz para enseñar a los estudiantes a resolver conflictos de la mejor forma posible. Según el Boletín Oficial de Canarias (2014) “la Consejería de Educación [...] ha adquirido el compromiso ante la sociedad canaria de velar por la mejora de la convivencia en los centros educativos, orientando e impulsando medidas e iniciativas que favorezcan la convivencia escolar y la resolución pacífica de los conflictos” (p.1). Este hecho nos ha llevado a plantearnos cuáles serían las medidas que se podrían abordar para disminuir la violencia escolar y que los alumnos adquieran las habilidades necesarias para la solución de conflictos.

Cada día nos enfrentamos a situaciones conflictivas de diversa índole, debido a que, los conflictos son situaciones innatas que están presentes en la vida de las personas.

El conflicto es un fenómeno propio de los seres vivos, implícito en el mismo acto de vivir, que se halla presente en todas las épocas y edades y que afecta de manera muy importante en la vida de las personas y de las sociedades que estas conforman (Vinyamata, 2009, p.11).

En otras palabras, los conflictos forman parte de nosotros y son circunstancias que no podemos eliminar de nuestra vida. De esta circunstancia nace el hecho de que es necesario adquirir habilidades para resolver conflictos de manera apropiada. Por eso, después de considerar la importancia que tienen los conflictos en la vida y la necesidad que tenemos de aprender estrategias para poder resolverlos, he decidido desarrollar el Trabajo de Fin de Grado sobre *la resolución de conflictos en el sistema educativo*.

En primer lugar, quisiera aclarar, el significado del término *conflicto*, teniendo en cuenta que hay múltiples definiciones que se presentan por diversos autores, pero con similitudes en la definición. Segura (2006) considera que “hablamos de conflictos cuando tiene lugar una confrontación de intereses, una confrontación de opiniones entre varias personas o grupos” (p.20). Por añadidura, Fernández, Funes y Villaoslada (2002) agregan “que se trata de un proceso relacional en el que se producen interacciones antagónicas, en las que unas personas contienden con otras por la consecución de un/os objetivo/s” (p.133). Basándome en esto, puedo decir que se define como situaciones causadas por una serie de motivos: intereses, opiniones, deseos, posiciones, sentimientos..., que ocasiona un enfrentamiento entre dos o más personas.

Numerosas personas piensan que los conflictos están asociados a algo negativo y perjudicial, por eso, consideran que es preferible evitarlos e ignorarlos. “El conflicto es inevitable en los grupos humanos y los intentos de evadirlos han tenido efectos contrarios, agravándose” (Ibarra, 2007). Las situaciones conflictivas no deben ser negativas y deben ser resueltas porque forman parte de la vida, de nuestro proceso de socialización y de nuestra evolución personal.

El concepto conflicto aparece generalmente asociado al término de *violencia*. Según Cifuentes (1996) “la causa de estos equívocos reside generalmente en considerar el conflicto como sinónimo de violencia física, cuando en realidad no es cierta esa equiparación” (p.14). Es posible que al relacionar estos dos términos, las personas vinculen el conflicto como algo “malo” para nosotros y la sociedad, pero esto no es así. La violencia constituye una agresión física, moral..., por el contrario, el conflicto es una situación entre personas que no tienen los mismos intereses, opiniones, etc. (Barbeito y Caireta, 2005). Aunque, a veces los conflictos pueden acabar en actos violentos (Cifuentes, 1996).

Resulta claro, que no todos intervenimos de la misma manera en los problemas, pero aun así, no debemos ignorarlos ni emplear maneras equivocadas de resolverlos. Los

problemas se pueden gestionar de diferentes maneras, según Torrego et al. (2007), existen cinco estilos de gestión de conflictos:

- Competición: Conseguir los objetivos de uno mismo, sin pensar en lo demás.
- Acomodación: Renunciara los objetivos de uno, por complacer a otros.
- Evitación: Evitar el conflicto para no perjudicar la relación.
- Colaboración: Buscar un acuerdo en común.
- Compromiso: Pactar un compromiso a través de la negociación.

Todo este planteamiento deja claro lo imprescindible que es que los estudiantes adquieran actitudes propicias para tratar las diferentes situaciones conflictivas. Es por ello que, el objetivo de este proyecto es mostrar una herramienta eficaz que consiga la solución de conflictos entre el alumnado de manera pacificadora.

Los centros escolares son un lugar perfecto para transmitir y orientar a los alumnos hacia la manera correcta de enfrentar los conflictos. Por este motivo, el *programa de mediación escolar* puede contribuir a que los alumnos aprendan solucionar los conflictos unidos y cooperando. El BOC (2014) informa que la Organización de Naciones Unidas reconoce que la mediación escolar tiene diversas ventajas para solucionar las disputas de manera pacificadora. Por lo tanto, el programa de medicación es el adecuado para llevar a cabo en los centros escolares.

La mediación no es algo nuevo en los centros escolares. En la época de los setenta comenzó en Estados Unidos, porque un grupo de religiosos se dieron cuenta de que los estudiantes tenían que aprender habilidades para resolver los conflictos. Actualmente, la Educación en España ha incorporado estos programas, experimentando en diferentes centros la eficacia de esta estrategia (De Prada y López, 2008).

La mediación, según Torrego et al. (2007) “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). Por otro lado, Tébar (2014) aporta que “la mediación en los centros escolares es una realidad más o menos reciente pero a buen seguro con mucho futuro por sus buenos resultados” (p.13). Teniendo en cuenta las definiciones de estos autores, se puede decir, que la mediación es una herramienta para resolver los conflictos con la intervención de una tercera persona que ayuda a conseguir el entendimiento entre los enfrentados. Esto supondría una mejora en la convivencia escolar.

La mediación es un estilo de gestión de conflictos que, siguiendo la clasificación de Torrego et al. (2007), podría clasificarse entre el estilo de compromiso y el de colaboración, ya que es un proceso que promueve una solución de forma cooperativa, en la que las partes implicadas toman la medida que les parece más adecuada. Este proceso se diferencia de los otros porque cuenta con una tercera persona neutral e imparcial, que ofrece su ayuda para lograr alcanzar la negociación entre los oponentes.

El proceso de la mediación se inicia cuando los enfrentados ya no pueden solucionar su problema por ellos mismos y recurren a una tercera persona. Se trata de un proceso que cuenta con seis fases estructuradas (Torrego et al., 2007):

1. Pre-mediación: Esta fase es anterior a la mediación, en la que se determina si el proceso es necesario en el conflicto.
2. Presentación y reglas del juego: Se presentan las personas implicadas en el conflicto y el mediador como primer contacto, luego se explica a los enfrentados cómo va hacer el proceso y establecer unas pautas básicas, no interrumpir, no amenazar, no gritar, etc.
3. Cuéntame: Se comentan las versiones del conflicto y se exteriorizan los sentimientos de los oponentes.
4. Aclarar el problema: Se determinar cuál ha sido la principal causa del conflicto.
5. Proponer soluciones: Se buscan posibles soluciones para el conflicto.

6. Llegar a un acuerdo: Se obtienen una solución en la que ambas partes enfrentadas salgan beneficiadas.

A través del proceso de mediación los alumnos enfrentados podrán conseguir un acuerdo que satisfaga a ambos. Pero todo este proceso, se lleva a cabo con ayuda de una tercera persona, ya que en muchos de los conflictos que suceden los oponentes no logran encontrar un punto en común. A esta tercera persona se le denomina *mediador*.

Para que se lleve a cabo adecuadamente el proceso de mediación el mediador debe de cumplir una serie de condiciones (Guillen 2006):

- El mediador no tiene poder para tomar decisiones.
- El mediador apoya, asesora y facilita la búsqueda voluntaria de una solución conveniente para las partes.
- El mediador tiene una actitud imparcial.
- El mediador interviene por la petición de las partes.
- El mediador finaliza la intervención al conseguir el objetivo o cuando no resulta conveniente para las partes.

El mediador es fundamental en el proceso de mediación escolar. De tal manera, que es un refuerzo y un apoyo, ya que ayuda a los enfrentados a dialogar correctamente, escucharse mutuamente e impulsa la reconciliación. Algo importante, es que el mediador no puede actuar como un juez tomando una decisión, pero si un facilitador que ayude a buscar una opción que beneficie a los enfrentados, lo que permite que los alumnos sean los que busquen una solución teniendo en cuenta la opinión de la otra parte (Guillen, 2004). Al mismo tiempo, los mediadores tienen que ser neutrales y no mostrar preferencias. Y nunca imponer la mediación entre los oponentes, tienen que ser las partes enfrentadas quienes acudan al mediador.

El establecimiento de la mediación como solución de los conflictos supondría una mejora en la socialización escolar. Botana, Fernández y Pereira (2013) plantean que “lo que se pretende es transmitir habilidades de comunicación, asertividad (poder expresar las opiniones y puntos de vistas, sean correctos o no), identificación de emociones, empatía, escucha activa...” (p.179). Los maestros pasan la hora del recreo escuchando los conflictos que han ocurrido y tomando decisiones para solucionarlos, puesto que, los estudiantes ven al profesorado como un medio para resolver los conflictos. Esto ocasiona que los alumnos no vayan adquiriendo habilidades sobre la toma de decisiones, no desarrollen la capacidad comunicativa, ni la escucha activa, ni la empatía, ni sabrán resolverlos por sí mismos... Por esto, es conveniente que la mediación escolar se instaure en los centros educativos. Es más, hay que incitar a la comunidad educativa a participar en este proyecto y trabajar con los estudiantes a través de experiencias de resolución de conflictos.

Teniendo en cuenta las características de los centros educativos y los beneficios de la mediación, este programa es el indicado para que los alumnos, con ayuda de un mediador, solucionen los conflictos de manera no violenta. Además, *¿Por qué no ser los propios alumnos quienes resuelvan sus conflictos?*, ya que, la educación se basa en vivir experiencias y en la práctica vinculada a la realidad. Es cierto que los encargados de la mediación pueden ser los docentes o alguna otra institución, no existe alguien exacto que tenga que cumplir con esta función. (Mestres, 2009). Pero la mejor manera de aprender es practicando. Por ello, los estudiantes tienen que actuar en el proceso de gestión de conflictos, siendo ellos los propios mediadores; así adquieren las competencias necesarias para la resolución de conflictos. Por lo que, en este proyecto se propone incorporar al alumnado como mediadores en el proceso.

En conclusión, como los conflictos forman parte de nuestras vidas y es imposible hacerlos desaparecer, debemos adquirir habilidades adecuadas y efectivas para solucionarlos. En consecuencia, las instituciones escolares, al ser un espacio de convivencia en el que cada día surgen conflictos por diferentes motivos, es el lugar indicado para aprender dichas habilidades y la mediación escolar es la forma ideal de hacerlo. Enfatizando que sean los propios alumnos quienes actúen como mediadores, consiguiendo así, que los alumnos en la etapa de primaria hayan alcanzado las habilidades necesarias para gestionar sus problemas.

4. Objetivos del proyecto

Como ya sabemos, actualmente los sistemas educativos buscan diferentes técnicas o recursos para conseguir disminuir los conflictos escolares, e intentan encontrar un recurso eficaz para que los estudiantes aprendan a resolver los conflictos de un modo apropiado.

Por este motivo, el objetivo de este proyecto profesionalizador es implantar el programa de mediación escolar como sistema de resolución de conflictos en los centros escolares para prevenir la violencia escolar y lograr un clima mejorado en la convivencia escolar, favoreciendo las relaciones sociales ente el alumnado.

5. Metodología

“La metodología didáctica empleada en el diseño e implementación de situaciones de aprendizaje debe fomentar que el alumnado sea el agente de su propio proceso de aprendizaje al contextualizar de manera funcional los procesos cognitivos, afectivos y psicomotrices” señala el DECRETO 89/2014 del currículo de la Educación Primaria en Canarias. Por lo tanto, el alumnado a través de las vivencias que les ocurran, desarrollan su aprendizaje y adquieren conocimientos. Por otro lado, apunta que los docentes deben ser guías en la etapa de enseñanza–aprendizaje, partiendo de los conocimientos previos de los alumnos, para que estos, construyan a su conocimiento.

En base a ello, la metodología que se llevará a cabo es fundamental, puesto que los alumnos son los protagonistas del proyecto de mediación escolar. El método de enseñanza será experiencial, es decir, que el aprendizaje está basado en las experiencias del propio individuo, ya que desarrolla la capacidad de resolución de conflictos de los estudiantes a través de sus experiencias y prácticas. Al llevar la teoría a la práctica los alumnos aprenden experiencialmente, tanto si son buenas como si son malas vivencias, porque construyen su aprendizaje desde su auto-exploración.

Por otro lado, la metodología tiene que ser motivadora para llamar la atención de los alumnos. La implicación y el esfuerzo de los estudiantes es muy importante, porque serán ellos los encargados de cumplir con la mediación y con la función de mediador en el centro educativo. También, el método de enseñanza ha de ser participativo, ya que la participación del alumnado en las actividades que se van a desarrollar es necesaria para que ellos sean quienes vayan interiorizando lo que implica ser mediador. Además, con la participación fomentamos la cooperación entre los estudiantes, ya que aportan opiniones, consejos, críticas, etc. Por último, el método de enseñanza debe ser dinámico. El profesorado tiene que aplicar las actividades de manera divertida y activa, no de manera teórica. Al igual que, deben de crear un clima agradable y productivo para que los estudiantes puedan comprometerse al máximo.

En definitiva, la metodología llevada a cabo está basada en las experiencias que vivan los alumnos como mediadores, además, tiene que ser: participativa, motivadora y dinámica, implicando al alumnado-mediador y llevado a cabo por el maestro interviniendo como un guía en la enseñanza-aprendizaje del programa de mediación, haciendo que el alumnado reflexione, plantee soluciones, y desarrolle un pensamiento crítico que ayude a que las partes enfrentadas en un conflicto consigan un acuerdo.

6. Actividades

Las actividades que se presentan a continuación se llevarán a cabo en las instituciones educativas, con la implicación de docentes y alumnado. Las actividades están dirigidas al alumnado de 2ª Ciclo de Educación Primaria, concretamente, 3º y 4º curso y serán llevadas a cabo por el tutor. Se realizarán once sesiones divididas en dos bloques: en el primer bloque se expondrá todo lo que tiene que ver con los conflictos y se introducirá la mediación como la mejor herramienta para resolver los problemas que surjan y sus fases, y en el segundo bloque, se formará al alumnado como mediador. Cada semana se realizará una

sesión de 45 minutos a primera hora de la mañana y se realizarán diferentes actividades relacionadas el tema a tratar.

BLOQUE I: La mediación

Este bloque tratará la importancia de los conflictos que suceden en nuestro alrededor y que no podemos huir de ellos, sino que tenemos que solucionarlos pero sin violencia. Y se introducirá la mediación como sistema para resolver los conflictos en el patio del recreo.

- **Sesión 1: ¿Qué ocurre?**

Contenidos:
<ul style="list-style-type: none">• Identificar los conflictos como circunstancias pertenecientes a vida.
Actividades:
<ol style="list-style-type: none">1. El tutor, antes de la actividad, hablará con dos alumnos al azar para que finjan un conflicto dentro del aula, causada porque uno de ellos le empujó en el recreo, mientras el maestro disimula haciendo cualquier cosa. Todo esto, para observar cómo actúan los compañeros y para iniciar la primera actividad. Temporización: 15 min2. Una vez que la disputa haya acabado, el maestro preguntará por lo sucedido y hará diferentes preguntas al alumnado, tales como: <i>¿Qué ha ocurrido?, ¿dónde surgió el conflicto?, ¿saben solucionarlo?, ¿algún compañero ha intervenido en la disputa?, ¿cómo creen que se han sentido los enfrentados?...</i> Temporización: 15min3. Para terminar con esta sesión, el tutor preguntará al alumnado, si alguna vez han tenido uno o varios conflictos. Cada alumno voluntariamente expresará sus experiencias, y el maestro les hará entender que los conflictos que tenemos en nuestro día a día forman parte de la vida y son situaciones que no podemos evitar. Para ello, hará preguntas como: ¿Todos han tenido

algún conflicto?, ¿por qué tienen conflictos?, ¿creen que los conflictos podrían dejar de existir?,...

Temporización: 15 min

Recursos didácticos y humanos:

- Docente y alumnado.

- **Sesión 2: ¿Conflicto = violencia?**

Contenidos:

- Identificar los conocimientos previos del alumnado.
- Comprender las características del conflicto.
- Distinguir entre conflicto y violencia.

Actividades:

1. En primer lugar, los estudiantes tendrán que decir palabras que creen que están relacionadas con la palabra “conflicto” mientras el maestro las apunta en la pizarra.

Temporización: 10 min

2. Una vez, que los alumnos hayan comentado lo que se les ha ocurrido, seguramente, habrán mencionado la palabra “violencia” o si no el tutor comentará si esa palabra es sinónimo de conflicto, “¿creen que la palabra violencia es sinónimo de conflicto?” Posteriormente, se iniciará un debate con respecto a esto para saber qué opinan los alumnos.

Temporización: 15 minutos

3. Para que los alumnos tengan más claro estos dos conceptos, el tutor simulará un conflicto resuelto con violencia física, hará que discuta con un alumno y sin causarle daño le dará un golpe en la mano, y otro solucionado a través del diálogo, discutirá con un alumno pero llegando a un acuerdo. Después, preguntará qué diferencia han observado.

Temporización: 10 min

4. Por último, el maestro les preguntará, si la violencia es una forma correcta de resolver los conflictos, si creen que es posible evitar en un enfrentamiento el conflicto, etc.

Temporización: 10 min

Recursos didácticos y humanos:

- Docente y alumnado.
- Pizarra y rotulador.

• **Sesión 3: Situaciones conflictivas**

Contenidos:

- Descubrir diferentes opciones para solucionar conflictos.
- Importancia de resolver los conflictos.
- Capacidad para trabajar en equipo.

Actividades:

1. Al comienzo de la actividad los estudiantes formarán grupos de cuatro y el tutor les repartirá un pequeño cuento “Algo pasó” (ANEXO 1) que deberán leer. Luego tendrán que escribir cómo creen que se sienten los protagonistas y los compañeros, cómo hubieran actuado si hubiesen sido María y Andrés, y una solución respecto al conflicto, para que observen las diversas soluciones que puede haber.

Temporización: 20 min

2. Una vez que los grupos hayan terminado, cada grupo expondrá lo que han contestado mientras los demás alumnos opinan.

Temporización: 15 min

3. En conjunto, reflexionarán sobre cómo creen que se han sentido los protagonistas de la historia y sus compañeros, las diferentes soluciones que pueden haber para un conflicto, y por último, replantearán las consecuencias de no resolver el problema, así recapacitarán sobre la importancia de resolver los conflictos.

Temporización: 10 min

Recursos didácticos y humanos:

- Alumnado y docente.
- Cuento (ANEXO 1), lápiz o bolígrafo.

- **Sesión 4: ¿Cómo puedo resolver un conflicto?**

Contenidos:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Comprender la mediación como un sistema de resolución de conflictos.• Conocer las características del proceso de mediación. |
|--|

Actividades:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. El docente les preguntará al alumnado cómo ellos suelen solucionar los conflictos, sobre todo los que pasan en el recreo con sus compañeros. Después, preguntará si por las experiencias que han dicho los compañeros de cómo resuelven los problemas, si los conflictos se pueden solucionar de diferente manera, si es bueno evitar los conflictos, etc. |
|---|

Temporización: 15 min

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">2. Después, el maestro escribirá en la pizarra la palabra “mediación” para que los alumnos hagan una lluvia de ideas de lo que creen que significa, palabras relacionadas y si puede ser una forma de resolver conflictos. |
|--|

Temporización: 15 min

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">3. A continuación, el tutor pondrá un video “Programa Mediación Escolar” (ANEXO 2) sobre las ventajas de la mediación. Al final, se comentará lo que les ha parecido, que es lo que le han llamado la atención, si por lo escuchado creen que la mediación es eficaz... |
|---|

Temporización: 15 min

Recursos didácticos y humanos:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Alumnado y docente.• Pizarra, rotulador, proyector y ordenador. |
|--|

- **Sesión 5: Fases de la mediación escolar**

Contenidos:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Averiguar los conocimientos previos de los alumnos.• Conocer las fases de la mediación escolar.• Desarrollar la creatividad. |
|--|

Actividades:

1. Los alumnos formarán grupos de cuatro y el maestro repartirá a cada grupo un folio en el que aparece las fases del proceso de mediación (ANEXO 3). Una vez repartido los folios, el maestro les explicará que la mediación tiene una serie de fases y son las que aparece en el folio, lo que pasa que están desordenadas y deben ordenarlas correctamente, basándose en los conocimientos previos de los alumnos.

Temporización: 10 min

2. Cuando los alumnos hayan hecho sus propuestas, colectivamente irán indicando el orden de cada fase y por qué creen que es la correcta. El maestro indicará si están en lo cierto o no y ayudará a que los alumnos reflexionen sobre la importancia de las fases de la mediación escolar, su orden y su significado.

Temporización: 15 min

3. Por último, cada grupo en una cartulina escribirá las fases de la mediación, una breve explicación y lo decorarán. Estas cartulinas las colocarán por el centro educativo, para si surge algún conflicto en los pasillos, en el aula, comedor... puedan utilizar como referencia las fases de la mediación. También los maestros cuando observe algún conflicto en vez de intervenir de manera directa, deberán dirigir a los enfrentados al cartel más cercano con las fases de la mediación para que sean ellos quienes lo resuelvan.

Temporización: 20 min

Recursos didácticos y humanos:

- Alumnado y docente.
- Cartulinas, colores, folios y ANEXO 3.

BLOQUE II: Formar a los mediadores

Los mediadores en el centro escolar será el propio alumnado, y para ello, en este bloque se realizarán una serie de sesiones que ayudan a su formación para que aprendan y cumplan las funciones que tienen que llevar a cabo. Por otra parte, hay que dejar claro que

los mediadores harán su función en las horas del recreo e irán vestidos con un chaleco reflectante. Cada curso hará grupos de cuatro y cada semana un grupo mediador ayudará a resolver los conflictos e irán rotando durante todo el curso. Los estudiantes de 3ª curso mediarán en el ciclo de infantil y en el 1ª ciclo, y los del 4ª ciclo en los restantes.

- **Sesión 1: ¡Los mediadores, los mejores!**

Contenidos:
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y adquirir las habilidades de un mediador en el proceso de mediación escolar. • Comprender que la resolución del conflicto es tarea de los enfrentados.
Actividades:
<p>1. Para comenzar, el maestro recordará a los alumnos que un mediador ayuda a resolver un conflicto entre los enfrentados, y después, utilizando la técnica de lluvia de ideas, los alumnos expondrán las destrezas que creen que debe tener un buen mediador.</p> <p>Temporización: 10 min</p> <p>2. Una vez que tengan una lista de las habilidades adecuadas para un mediador, preguntará si creen que ellos tienen esas habilidades o si las pueden desarrollar para actuar como mediador en el centro. Así observa, la disposición de los alumnos a ser mediadores.</p> <p>Temporización: 5 min</p> <p>3. Para que las habilidades de un mediador queden claras, el maestro y los alumnos irán y explicándolas y cómo se lleva a cabo en la mediación escolar. (ANEXO 4).</p> <p>Temporización: 20 min</p> <p>4. Por último, el tutor preguntará si ven alguna diferencia entre un mediador y un juez, para que mediante sus reflexiones distingan que un juez es quien dicta una solución y los mediadores no toman ninguna decisión, sino que ayudan a conseguir un acuerdo.</p> <p>Temporización: 10 min</p>
Recursos didácticos y humanos:
<ul style="list-style-type: none"> • Alumnado y docente.

- Pizarra, rotulador y ANEXO 4.

- **Sesión 2: Una buena comunicación**

Contenidos:

- Desarrollar la escucha activa.
- Apreciar la buena comunicación.

Actividades:

1. En primer lugar, el maestro pedirá a sus alumnos que pongan sus brazos y su cabeza encima de la mesa con los ojos cerrados, y que permanezcan en silencio para escuchar los sonidos de alrededor. Después de unos minutos el tutor preguntará qué han escuchado.

Temporización: 5 min

2. Repetimos la actividad, pero esta vez el maestro comenzará a hacer ruido, abriendo gavetas, rodando sillas, arrugando folios, etc. Y de nuevo les preguntará qué han escuchado, si han escuchado más o menos que antes, si les ha dificultado el ruido poder escuchar... Luego, el maestro les hará entender a los alumnos que lo mismo sucede en una conversación, por ejemplo, si dos personas discuten y hablan a la vez no se escucharan bien, y por eso es necesario escuchar para solucionar el conflicto.

Temporización: 5 min

3. El maestro pedirá a los alumnos que se coloquen por parejas y se den la espalda. Uno de ellos dibujará en un folio, mientras el otro, de espaldas, le dará indicaciones de lo que tiene que dibujar y cómo. El compañero que esté dibujando no puede hacer preguntas.

Temporización: 10 min

4. Se repetirá la actividad anterior, pero esta vez, el maestro les indicará a las parejas que no se coloquen de espaldas, sino de frente.

Temporización: 10 min

5. Terminadas las dos últimas actividades, el maestro hará diferentes preguntas para que reflexionen sobre la importancia que tiene la comunicación. *¿Qué dibujo les ha salido*

mejor?, ¿creen que es importante la comunicación?,...

Temporización: 15 min

Recursos didácticos y humanos:

- Alumnado y docente.
- Folios y lápiz.

• **Sesión 3: Mediadores, ¡a practicar!**

Contenidos:

- Emplear las técnicas del proceso de mediación escolar.
- Utilizar las habilidades de un mediador en la mediación escolar.
- Practicar soluciones posibles a los conflictos.

Actividades:

1. En primer lugar, el tutor junto con los alumnos recordarán las fases de la mediación escolar, las habilidades que tiene que tener un mediador y lo que no pueden hacer los mediadores.

Temporización: 5 min

2. Seguidamente, el maestro formará parejas con los alumnos. Una vez formadas, les indicará que cada pareja tiene que inventarse un conflicto que haya sucedido en el recreo por algún motivo y luego lo tendrán que interpretar.

Temporización: 10 min

3. Cuando las parejas hayan pensado el conflicto, el maestro será el primero en hacer un ejemplo, al azar escogerá a una, les dirá que interpreten su conflicto y el tutor actuará como mediador para mostrarle al alumnado qué tienen que hacer como mediadores. Terminada la interpretación, el maestro contestará las dudas que hayan podido tener los estudiantes y posteriormente los alumnos interpretarán el conflicto y un alumno voluntario actuará como mediador. Después de cada actuación se comentará la actuación y actitud del mediador.

Temporización: 30 min

Recursos didácticos y humanos:

- Alumnado y docente.

- **Sesión 4: Creatividad**

Contenidos:

- Desarrollar la creatividad del alumnado.
- Participar en las actividades.

Actividades:

1. Primeramente, el tutor les explicará a los alumnos las diferentes actividades que realizarán por grupos, y cada grupo hará una tarea diferente. Las actividades son las siguientes:

Temporización: 45 min

- Decorar cinco chalecos reflectantes con varios materiales y en el que tendrán que escribir “mediadores”.
- Realizar una plantilla con el ordenador en el que aparezcan los nombres de los mediadores durante la semana, cuántos conflictos han resuelto o no han resuelto, complicaciones que han tenido... (ANEXO 5). Esta hoja la tendrán que llevar siempre los mediadores para que el tutor tenga un seguimiento de cómo está resultando la mediación escolar.
- Inventar, recortar y pintar una mascota en una cartulina que servirá para la comunicación entre los oponentes si el mediador no consigue que haya un diálogo bueno entre ellos, así que quien tenga el muñeco será quien tenga el turno de la palabra y el otro deberá escuchar.

Recursos didácticos y humanos:

- Alumnado y docente.
- Anexo 5, ordenador y varios materiales (rotuladores, cartulina, tijeras, pegatinas, folios...).

- **Sesión 5: Seguimos practicando**

Contenidos:

- Emplear las técnicas del proceso de mediación escolar.
- Utilizar las habilidades de un mediador en la mediación escolar.

Actividades:

1. El maestro formará grupos de 3. Cada grupo deberá inventarse un conflicto y interpretarlo ocasionado por que los tres quieren la pelota para jugar, pero cada uno quiere jugar a un juego diferente y no se ponen de acuerdo. El maestro, además, les indicará que en el conflicto inventado la comunicación entre ellos tiene que ser complicada, porque en este caso el mediador tendrá que utilizar la mascota inventada para conseguir un diálogo correcto entre los enfrentados.

Temporización: 10 min

2. Cada grupo tendrá un cierto tiempo para inventarse el conflicto y practicar la actuación.

Temporización: 10 min

3. El maestro irá llamando a cada grupo para que hagan su escenificación del conflicto y un alumno voluntariamente será el mediador. El mediador tendrá que hacer uso de la mascota y explicarle a los enfrentados que quien tenga la mascota es el único que puede hablar, con esto se logrará que se escuchen mutuamente y cada uno podrá expresarse. Después, se comentara las actuaciones y si la actitud del mediador ha sido correcta.

Temporización: 25 min

Recursos didácticos y humanos:

- Docente y alumnado.
- Mascota.

• Sesión 6: Patrocinamos la mediación escolar

Contenidos:

- Participación del alumnado.
- Desarrollar la creatividad del alumnado.
- Impulsar el programa de mediación escolar.

Actividades:

1. Primeramente, los alumnos conjuntamente crearán un eslogan referido a la mediación escolar y a los mediadores con ayuda del tutor.

Temporización: 5 min

2. Una vez creado el eslogan, el profesor escribirá en la pizarra: *¿Quiénes somos?, ¿qué es la mediación?, ¿qué función tenemos? y ¿cómo nos pueden identificar?*.

Todos los alumnos colectivamente las contestaran formando frases cortas, precisas y claras. El coordinador de cada grupo deberá copiarlo en un folio, con el título “mediadores”, el eslogan y las preguntas con las respuestas dadas, si quieren los pueden decorar un poco.

Temporización: 30 min

3. Después, cada grupo irá a las diferentes aulas del centro presentándose como mediadores a los alumnos, leerán todo lo apuntado en el folio, resolverán cualquier duda y les dejarán el folio que han leído, donde aparece toda la información, colgado en alguna parte del aula. Para que a partir de ahora los alumnos recurran a la ayuda de sus compañeros mediadores en el recreo cuando les surja un conflicto.

Temporización: 10 min

Recursos didácticos y humanos:

- Alumnado y docente.
- Pizarra, folio, bolígrafo o lápiz, rotulador y colores.

Una vez que haya finalizado las sesiones, cada grupo mediador realizará sus funciones en la hora del recreo, siendo ellos a partir de ahora los que ayuden a resolver los conflictos del centro. Y cada mes se realizará una reunión para dudas y para saber si el programa de mediación escolar está siendo eficaz en el centro escolar.

7. Propuesta de evaluación del proyecto

La evaluación es parte fundamental en el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que permite a los docentes valorar el proceso de aprendizaje del alumnado y si han logrado los objetivos previos a cada sesión.

En este caso, los estudiantes serán evaluados continuamente mediante la observación directa del docente en las actividades realizadas. El maestro valorará a cada alumno a través de la observación tanto individualmente como grupalmente, ya que hay varias actividades que se desempeñan en grupos. Durante la observación el maestro prestará atención al comportamiento que tienen en el aula, la participación, la implicación y el esfuerzo que muestran en las actividades programadas. Estos aspectos serán evaluados y el docente apuntará los datos en una plantilla (ANEXO 6).

Por otro lado, se evaluará si está siendo eficaz y productiva la mediación escolar en el centro educativo a través de las reuniones llevadas a cabo cada mes, para examinar si se está desarrollando correctamente y si es un recurso eficiente para resolver los conflictos del alumnado. Con este fin se ha diseñado la plantilla de conflictos (ANEXO 5), que cumplimentará el alumnado en cada una de las sesiones; los mediadores deben tener esta plantilla consigo durante el recreo y cumplimentarla a medida que se va dando los casos. De esta manera, se analizará los cambios en el nivel de conflictividad del centro desde que se comenzó el programa de mediación escolar hasta terminar el 3^a trimestre. A través de estos informes, se podrá contemplar si el número de conflictos ha aumentado o disminuido durante el curso escolar, si se ha logrado resolver más conflictos o si no se ha conseguido, al igual que se podrán observar los problemas o dificultades durante el curso y tenerlas en cuenta para el siguiente.

8. Conclusión

Uno de los propósitos que quieren conseguir las instituciones educativas, entre otros, es disminuir la violencia escolar en los centros escolares. Para ello, es necesario un recurso eficaz que les ayude en la correcta solución de los conflictos surgidos entre el alumnado, ya que forman parte de nuestra vida cotidiana y puesto que no podemos ignorarlos, debemos aprender a convivir con ellos.

Tras mi experiencia en un centro educativo como profesora en prácticas, me he dado cuenta de que se trata de un aspecto fundamental, y de ahí la importancia de este trabajo. Los conflictos sucedidos entre los alumnos los resuelven el profesorado, y esto hace que los estudiantes acaten una decisión dictada por el maestro sin que aprendan ellos mismos a resolver sus conflictos. Por ello, he decidido realizar este trabajo sobre la resolución de conflictos en el ámbito escolar.

Es indispensable reconocer, determinar, dominar y concluir con los problemas adecuadamente y de modo que no nos afecte. Por ello, con este proyecto, he tratado de demostrar y justificar que una de las mejores opciones para que el alumnado aprenda solucionar los conflictos, es el programa de mediación escolar.

La mediación es un proceso de negociación entre los enfrentados para que puedan solucionar un conflicto. Pero además, tiene la ventaja de contar con un mediador que ayuda y refuerza la reconciliación entre los enfrentados, y al ser el propio alumnado el que actúe como mediadores, este programa no solo contribuye a la resolución de conflictos de forma pacífica, sino a la participación, al desarrollo de los valores, a la adquisición de habilidades y a la mejora de la convivencia en los centros escolares. De la misma forma, los alumnos desarrollan la capacidad de argumentar su punto de vista y poder proceder a la discusión de manera pacífica en donde no se trata de atacar, sino de buscar un punto en común o una solución.

Por lo que, si queremos contribuir a la disminución de la violencia en los centros educativos y que los alumnos sepan resolver los conflictos, es necesario que los docentes tengan presente el programa de mediación escolar. Por ello, mi intención y objetivo de este trabajo ha sido demostrar, que con unas actividades dinámicas para el conocimiento de los conflictos y la formación del alumnado como mediadores para que adquieran habilidades, podrán resolver los conflictos pacíficamente sin violencia. En definitiva, la mediación escolar es ideal para que se implante en los centros escolares.

9. Referencias bibliográficas

- Barbeito, C. y Cairete, S. (2005). *Introducción de conceptos: paz, violencia, conflicto. Cuadernos de educación para la paz*. Recuperado de <http://escolapau.uab.cat/img/programas/educacion/publicacion002e.pdf>
- Binaburo, J. A. y Muñoz, B. (2007). *Educación desde el conflicto: guía para la mediación escolar*. Madrid: Ediciones Ceac.
- Botana, V., Fernández, B. y Pereira, M.C, (2013). *La mediación paso a paso. De la teoría a la práctica*. Madrid: DYKINSON S.L.
- Boletín Oficial de Canarias (2014). Gobierno de Canarias. BOC N° 156. Miércoles 13 de Agosto de 2014 - 3616 <http://www.gobiernodecanarias.org/boc/2014/156/001.html>
- Cabrera, P. y Lorenzo, F. (2008). *La mediación: caja de herramientas ante el conflicto social (Volumen 148)*. Madrid: Cáritas Españolas
- Cifuentes, L.M. (1996). *Para educar contra la violencia (unidad didáctica)*. Madrid: IEPALA editorial.
- Cristina, M. y Quinteros L., G. (2010). *Introducción a la gestión no adversarial de conflictos*. Madrid: Cometa S.A.
- De Diego, R. y Guillén, C. (2006). *Mediación: Procesos y tácticas y técnicas*. Madrid: Grupo Anaya, S.A.
- De Prada, J. y López, J.A (2008). *La mediación como estrategias de resolución de conflictos en el ámbito escolar*. *Dialnet*, 148, 99-116. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2666244>
- Fernández, I. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos: El clima escolar como factor de calidad*. Madrid: NARCEA Ediciones.

- Fernández, I., Funes, S. y Villaoslada, E. (2002). *Conflicto en el centro escolar. El modelo de “alumno ayudante” como estrategia de intervención educativa*. Madrid: Catarata.
- Ibarra, L., (2007). *Los conflictos escolares: un problema de todos. Psicología online*. Recuperado de http://www.psicologia-online.com/articulos/2007/conflictos_escolares.shtml
- Mestres, L. (2009). *La mediación educativa como herramienta para mejorar la convivencia. Educaweb*. Recuperado de <http://www.educaweb.com/noticia/2009/06/29/mediacion-educativa-como-herramienta-mejorar-convivencia-3749/>
- Ovejero, A. y Rodríguez, F.C. (2005). *La convivencia sin violencia: recursos sin violencia*. Sevilla: MAD, S. L.
- Tébar, M. (2014). *La mediación en los centros escolares*. Madrid: Marpadal Interactive Media, S.L.
- Torrego, J.C. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia: Estrategias de la mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Editorial GRAÓ, de IRIF, S.L.
- Torrego, J.C, et al (2007). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: Manual para la formación de mediadores*. Madrid: NARCEA, S.A.
- Viyamata, E. (2009). *Conflictología: curso de resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel, S.A.

10. Anexos

Anexo 1: Algo pasó

Era un día de colegio y los alumnos de 4ª, como siempre, salían a la hora del recreo a jugar juntos. Todos eran muy buenos compañeros y buenos amigos hasta que un día, jugando todos al balón sucedió algo. Mientras jugaban en el patio del recreo, María empujó a Andrés intentando esquivar un balonazo del equipo contrario, Andrés muy enojado se dirigió a María gritando por qué le empujó, María sin entender muy bien por qué su amigo estaba enfadado le dijo que quería evitar que le llegara el balón para no ser expulsada. Andrés no se creyó la explicación y le recriminó que lo hizo adrede para que él fuera eliminado del juego. Los compañeros extrañados de la actitud de Andrés, pararon el juego para que María pudiera hablar con él tranquilamente pero fue imposible. Tras la actitud que estaba teniendo Andrés, gritando y diciendo que le estaba engañando, María sin saber cómo solucionarlo empezó a chillarle fuertemente. Ninguno de los dos resolvió el conflicto.

Fueron pasando los días y el problema comenzó a agrandarse. María y Andrés no se hablaban, lo que ocasionó que el grupo de 4ª se dividiera y en el recreo empezaron a jugar por separado.

Contesta a las siguientes preguntas

1. ¿Cómo crees que se siente María, Andrés y los compañeros?

María	Andrés	Compañeros

2. ¿Cómo hubieras actuado si fueras María y Andrés?

3. Escribe una solución para este conflicto:

Anexo 2: Video del Programa Mediación Escolar

Cámara de comercio Cali (s.f.). *Programa Mediación Escolar*. Recuperado el 3 de diciembre de 2013 de <https://www.youtube.com/watch?v=tR-9Y2nwjHI>



Programa Mediación **Escolar**

Cámara de Comercio de Cali

- Hace 2 años
- 2.292 visualizaciones

Anexo 3: Fases de la mediación

1. Ordena las fases de la mediación:

Proponer soluciones: Se buscan posibles soluciones para el conflicto.

Cuéntame: Se comentan las versiones del conflicto y se exteriorizan los sentimientos de los oponentes.

Pre-mediación: Esta fase es anterior a la mediación, en la que se determina si el proceso es necesario en el conflicto.

Presentación y reglas del juego: Se presentan las personas implicadas en el conflicto y el mediador como primer contacto, luego se explica a los enfrentados cómo va hacer el proceso y establecer unas pautas básicas, no interrumpir, no amenazar, no gritar, etc.

Llegar a un acuerdo: Se obtienen una solución en la que ambas partes enfrentadas salgan beneficiadas.

Aclarar el problema: Se determinar cuál ha sido la principal causa del conflicto.

Anexo 4: Habilidades del mediador

A partir de la reflexión estas son las habilidades del mediador:

1. Disponibilidad: Tienen que estar siempre dispuesto a ayudar a aquellas personas que requieran su ayuda para solucionar el conflicto.
2. Neutralidad: Los mediadores no tienen que tener preferencia o favoritismo por uno de los enfrentados, debe permanecer imparcial y respetar y apoyar a las dos partes por igual.
3. Crear un buen ambiente: Para que los enfrentados puedan entenderse y llegar a un acuerdo, los mediadores tienen que conseguir que haya un buen clima para que puedan dialogar correctamente y escucharse mutuamente.
4. Establecer normas: Los mediadores son los encargados de establecer normas para el buen funcionamiento de la mediación.
5. Escuchar atentamente: Los mediadores deben escuchar a los implicados en la discusión para poder comprender su situación.
6. Hacer preguntas: Los mediadores tienen que hacer preguntas, para saber la situación conflictiva y animar a los enfrentados que cuenten lo sucedido.
7. No juzgar: Los mediadores no deben ejercer de juez. Debe apoyar a los enfrentados en el conflicto.
8. No tomar la decisión: El conflicto tiene que ser resuelto por los involucrados en el problema, los mediadores no pueden tomar una decisión para la resolución del conflicto.

Anexo 5: Ejemplo de plantilla

Semana: _____

Mediador/a: _____

Números de conflictos surgidos	
Números de conflictos solucionados	
Números de conflictos no solucionados	
Problemas surgidos en la mediación	
Aportaciones	

Firmado:

Mediador/a

Tutor/a

Anexo 6: Observación

Curso: _____ Fecha: _____ Sesión: _____

Alumno/a: _____

Aspectos:	Nada	Poco	Más o menos	Mucho
Participa en las actividades				
Interés por aprender				
Motivación en las actividades				
Esfuerzo en las actividades				
Aportaciones e iniciativas en el aula				
Respeto a sus compañeros				
Respeto el turno de palabra				
Colabora con sus compañeros				
Observaciones:				