



Facultad de Educación

**MÁSTER EN FORMACIÓN DEL PROFESORADO DE EDUCACIÓN
SECUNDARIA**

**EDUCAR EN EL CONFLICTO: MEDIACIÓN ESCOLAR Y
GESTIÓN DE CONFLICTOS EN LA EDUCACIÓN SECUNDARIA**

**EDUCATING FROM CONFLICT: SCHOOL MEDIATION AND
CONFLICT MANAGEMENT IN SECONDARY EDUCATION**

Alumna: **Marta Moreta Abascal**

Especialidad: **Formación Profesional Sector Primario, Industrial y**

Servicios

Director: **Javier Argos González**

Curso académico: **2017-2018**

Fecha: **Junio 2018**

Índice

Resumen

I. INTRODUCCIÓN	1
1. Introducción.....	1
1.1. Objetivos.....	3
1.2. Estructura del trabajo.....	4
II. MARCO TEÓRICO	5
2. La resolución de conflictos.....	5
2.1. Aproximación al concepto de conflicto.....	5
2.2. Formas de afrontar el conflicto.....	6
2.3. Tipos de conflicto	10
2.4. Modelos de resolución de conflictos en el contexto escolar	13
2.4.1. Modelo punitivo y sancionador	15
2.4.2. Modelo relacional	16
2.4.3. Modelo integrador	17
3. La mediación escolar	18
3.1. La mediación como método alternativo para la resolución de conflictos	19
3.2. La mediación en el contexto escolar.....	23
3.3. El proceso de la mediación.....	25
3.4. Normativa vigente en materia de mediación escolar.....	28
3.5. Conflictos mediables	30
3.5. Tipos de programas de mediación escolar.....	31
III. DISEÑO DE UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR	34
4. Contextualización	34
4.1. Marco legal.....	34
4.2. Destinatarios	34

4.3. Tipo de programa.....	35
4.4. Delimitación de los conflictos mediables.....	35
5. Objetivos.....	35
6. Diseño del programa y proceso de implementación.....	36
6.1. Compromiso del centro y creación del equipo coordinador.....	36
6.2. Formación del equipo coordinador y el profesorado.....	38
6.2.1. Contenidos y secuenciación.....	38
6.3. Selección del equipo mediador.....	39
6.4. Formación del equipo mediador.....	43
6.4.1. Contenidos y secuenciación.....	44
6.5. Difusión del programa de mediación.....	45
6.6. Organización del servicio de mediación.....	45
6.6.1. Funcionamiento del servicio de mediación.....	46
6.7. Seguimiento del programa de mediación.....	49
6.8. Evaluación del programa de mediación.....	51
IV. Conclusiones.....	53
Bibliografía.....	55
Anexos.....	59
Anexo 1: Normativa sobre mediación en la Comunidad Autónoma de Cantabria	59
Anexo 2: Dinámicas grupales en la formación del equipo mediador.....	65
Anexo 3: Formulario para la solicitud de mediación.....	71
Anexo 4: Consentimiento de participación en el proceso de mediación.....	72
Anexo 5: Documento de acuerdo entre las partes.....	73
Anexo 6: Informe de la sesión.....	74
Anexo 7: Cuestionario de satisfacción de las partes con la mediación.....	75
Anexo 8: Informe de seguimiento de la mediación.....	77

Resumen

El presente Trabajo de Fin de Máster consiste en el diseño de una propuesta para la implementación de un programa de mediación escolar en un Instituto de Educación Secundaria de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Para ello, en primer lugar, se desarrolla un marco teórico que aborda los dos conceptos principales en los que se fundamenta el trabajo: la resolución de conflictos y la mediación escolar. Y, a continuación, y en base al marco teórico, se desarrolla la propuesta de un programa de mediación escolar como estrategia alternativa para la resolución de conflictos y mejora de la convivencia en el centro.

Palabras clave: Mediación escolar, resolución de conflictos, cultura de paz, Educación Secundaria Obligatoria.

Abstract

This MA thesis consists of the design of a school mediation program to be implemented in a high school in the Autonomous Community of Cantabria. First, it develops a theoretical framework around two key concepts: conflict resolution and school mediation. Then, and based on such theoretical framework, it develops a program of school mediation as an alternative strategy for conflict resolution and to improve daily coexistence in the centre.

Keywords: School mediation, conflict resolution, culture of peace, compulsory secondary education

NOTA: *A lo largo de todo este documento se utilizará el género gramatical masculino para referirse a colectivos mixtos, como aplicación de la ley lingüística de la economía expresiva. Tan solo cuando la oposición de sexos sea un factor relevante en el contexto se explicitarán ambos géneros.*

I. INTRODUCCIÓN

1. Introducción

La misión de la educación es preparar al alumno para desenvolverse de forma activa en la sociedad y contribuir a mejorarla. No consiste entonces en la mera enseñanza de los contenidos disciplinares marcados por el currículo, sino que se debe formar a los estudiantes para que adquieran un conjunto de competencias que les permitan asumir los distintos retos a los que habrán de enfrentarse, y la resolución de conflictos no queda exenta de ellos, quedando recogida en el currículo como competencia básica transversal de aprender a convivir. De esta forma, educar para la paz es imprescindible en un contexto de una sociedad plural, y de una escuela que se enfrenta a problemas como la desmotivación del alumnado, la escasa participación de la familia, la necesidad de innovación metodológica de los docentes ante los cambios sociales y tecnológicos, o la violencia estructural en la que crecen los jóvenes.

En este sentido, si la violencia ha sido una constante en la historia de la humanidad, los avances tecnológicos, los conflictos internacionales y el poder de los nuevos medios de información y comunicación no hace sino incrementar su presencia en nuestra vida, y en la de los más jóvenes, que interiorizan lo que ven y así lo manifiestan en los centros escolares.

«En esta línea, cada vez tienen lugar más situaciones de conflictividad en las aulas (problemas de convivencia, agresividad, conductas inadaptadas, escasa tolerancia a la frustración, falta de habilidades sociales...). El fracaso escolar, el absentismo, el bullying, el riesgo de exclusión social, el uso y abuso de sustancias y de las nuevas tecnologías, son conflictos que muestran una alta incidencia en nuestros centros educativos» (Cuesta Gómez et al., 2017: 147).

Así, la gestión y resolución pacífica de conflictos es una de las grandes preocupaciones de la educación del siglo XXI, pues éstos no solo afectan a las relaciones interpersonales de la comunidad educativa; sino que repercuten en los procesos de enseñanza y aprendizaje y en la forma en la que los alumnos se

integrarán en la sociedad el día de mañana, por lo que exigen una respuesta educativa.

Al mismo tiempo, la evolución social experimentada en las últimas décadas, y el frenético ritmo de vida que conlleva, ha convertido a la escuela en una instancia de socialización primaria que debe asumir también el rol educador que desempeñaba antes la familia; ya que cada vez es menor el tiempo que los padres pueden dedicar a la educación de sus hijos, y esto se manifiesta en un cambio importante en buena parte de los alumnos en términos de respeto por los demás miembros de la comunidad educativa y por el material escolar. Cuestión que, sumada a la omnipresente violencia a la que el alumno se ve expuesto ya sea en los medios de comunicación, en los videojuegos, en su grupo de iguales o en su propia familia; se traduce en que muchos jóvenes han desarrollado una educación basada en un modelo de antivalores e intolerancia (Binaburo y Muñoz, 2007).

En consecuencia, se vienen reivindicando la necesidad de formar al colectivo escolar en estrategias para la resolución pacífica de conflictos, y favorecer así, además de un abordaje efectivo y pacífico cuando el conflicto se produce, un clima adecuado de convivencia escolar no violento y respetuoso que facilite el establecimiento y mantenimiento de las relaciones interpersonales, y que pueda transferirse al resto de esferas de la vida.

Para ello, se defiende que el conflicto debe concebirse como un elemento inherente a las relaciones humanas y a la convivencia en grupo, cuyos efectos bien negativos (desgaste, deterioro de la relación, escaladas en el conflicto o imposibilidad de llegar a una solución); bien positivos (como una oportunidad de cambio, crecimiento y madurez), estarán determinados por la actitud que se adopte ante el mismo y el estilo de resolución con el que se aborde. Así, se asume que el conflicto es inevitable, y dado que las consecuencias que pueden derivar del mismo son muy distintas en función de cómo se afronte, en los últimos años se vienen desarrollando distintos programas de mediación escolar.

La mediación escolar, cuyas primeras intervenciones se desarrollaron en Estados Unidos en los años 80, ha demostrado ser una valiosa herramienta para la resolución y gestión de conflictos, en tanto se basa en la intervención de una tercera parte neutral que fomente la comunicación y el entendimiento, por lo que

facilita el desarrollo de actitudes como la empatía y el respeto mutuo. Así, no consiste únicamente en una herramienta para la resolución de conflictos puntuales, sino que es también un recurso preventivo que promueve un buen clima de convivencia en el centro escolar y una actitud cooperativa.

En este sentido, la mediación supone un cambio significativo con respecto a las tradicionales medidas adoptadas en la escuela para la resolución de conflictos basadas en la autoridad y el castigo, pues la mediación promueve, además, el desarrollo de las competencias de autonomía e iniciativa personal y de aprender a aprender de los alumnos durante el proceso. De esta manera, si bien el mediador tiene un papel importante, serán las partes en conflicto las protagonistas y encargadas de afrontarlo por medio de su reconocimiento, reformulación y resolución, siendo la figura mediadora la encargada de favorecer un clima adecuado para ello (Sánchez, 2013). Así, la mediación facilita la adquisición de las habilidades necesarias para resolver conflictos de forma pacífica y cooperativa en el futuro y en todos los ámbitos de la vida, por lo que la consideramos un instrumento de indiscutible valor para la educación del siglo XXI.

En consecuencia, el presente Trabajo de fin de Máster se propone reivindicar la importancia de la mediación escolar para enseñar a los alumnos estrategias pacíficas para la resolución de conflictos, y desarrollar una propuesta para la implementación de un programa de mediación escolar en un Instituto de Educación Secundaria (de ahora en adelante I.E.S.) de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

1.1. Objetivos

Como se ha expuesto, el objetivo principal de este trabajo es elaborar la propuesta de un programa de mediación escolar a fin de ser implementado en un I.E.S. de la Comunidad Autónoma de Cantabria, por lo que se atenderá a la legislación vigente en dicha comunidad. Para ello, se proponen los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Abordar los fundamentos teóricos de la resolución de conflictos atendiendo al contexto escolar.

- ✓ Examinar y analizar los fundamentos teóricos y prácticos de la mediación escolar como estrategia para la resolución de conflictos.
- ✓ Concienciar sobre el valor de la mediación escolar como estrategia alternativa para la resolución de conflictos y la mejora del clima escolar de convivencia.
- ✓ Diseñar un programa de mediación escolar entre iguales que promueva la resolución pacífica de conflictos y facilite la convivencia en el centro de los actores involucrados en el proceso educativo.

1.2. Estructura del trabajo

El presente trabajo consta de cuatro capítulos:

1. Introducción. En este capítulo se presenta el estado de la cuestión y la relevancia del tema, así como los objetivos que se persiguen y la estructura que se adopta para organizar los contenidos.
2. Marco teórico. En este capítulo se examinan y analizan los dos fundamentos teóricos que sirven de base a este trabajo, a saber: la resolución de conflictos y la mediación escolar. Así, en la primera parte, se abordan las distintas concepciones de conflicto, las formas de abordarlo, sus tipos y sus modelos teóricos, para concluir revisando los métodos de resolución de conflictos en el contexto escolar. En lo que respecta a la segunda parte, se desarrolla la mediación escolar como estrategia alternativa para la resolución de conflictos, analizando sus fundamentos y objetivos, los elementos involucrados, el papel que desarrollan los distintos actores involucrados en el proceso, los valores que promueve y las formas de implementarla en un centro escolar.
3. Propuesta de intervención. En este capítulo se desarrolla la propuesta de intervención consistente en el diseño de un programa de mediación escolar.
4. Conclusiones. En este último capítulo se exponen las conclusiones obtenidas en el desarrollo del trabajo.

Para concluir, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos.

II. MARCO TEÓRICO

2. La resolución de conflictos

En este apartado abordaremos la resolución de conflictos atendiendo, en primer lugar, a los distintos enfoques desde los que se asume el conflicto, las formas desde las que puede abordarse y sus tipos, para concluir examinando los modelos teóricos para la resolución de conflictos y los modelos que se aplican en el contexto escolar.

2.1. Aproximación al concepto de conflicto

En términos generales, el concepto de conflicto se entiende como: «[...] «cualquier situación en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles o son percibidos como tales» (Molina, 2005: 214-215). De esta definición se desprenden dos características fundamentales:

1. La percepción de incompatibilidad en los intereses, deseos o valores es suficiente para que se produzca un conflicto, y
2. Las incompatibilidades son subjetivas y no necesariamente reales.

A la hora de concebir el conflicto, se adoptan dos enfoques. En el primer enfoque tecnocrático o tradicional, el conflicto está cargado de una connotación negativa y se asocia con algo negativo, sinónimo de violencia, disfunción o patología, y, por tanto, es necesario evitar y erradicar por todo medio (Jares, 1992). Por su parte, el segundo enfoque denominado crítico o positivista no sólo concibe el conflicto como algo natural e inherente a la convivencia en grupo, sino que es considerado un elemento indispensable para la transformación social (Jares, 1992), de forma que esta asunción del conflicto como un elemento de la interacción social que ofrece la oportunidad de progresar favorece a adoptar una visión del conflicto:

- ✓ no violenta, pues promueve el diálogo para la búsqueda de soluciones;
- ✓ colaborativa, superando la visión de un ganador VS un perdedor, y
- ✓ empoderadora, ya que las partes buscan activamente soluciones a sus problemas.

Así, Redorta (2004) delimita las características atribuidas al conflicto desde ambos enfoques (Ilustración 1.):

Enfoque tecnocrático	Enfoque crítico
<p>Conflicto como una ruptura del orden, una experiencia negativa o un error en la relación.</p> <p>Conflicto como una batalla entre deseos e intereses incompatibles.</p> <p>Conflicto como un hecho aislado.</p> <p>Conflicto como una lucha que se da entre lo correcto y lo incorrecto, entre el bien y el mal.</p>	<p>Conflicto como el resultado de la diversidad que puede brindar posibilidades para el mutuo crecimiento.</p> <p>Conflicto no solo por intereses y deseos sino también abarca valores, percepciones, metas, sentimientos, etc.</p> <p>Conflicto como incidentes que interrumpen una larga relación y ayudan a clarificarla.</p> <p>Conflicto como una confrontación entre diferencias en ciertos aspectos de una relación, pero no la exclusión de otros aspectos constructivos.</p>

Ilustración 1. El conflicto según el enfoque tecnocrático y el enfoque crítico. Fuente: Redorta (2004).

De esta forma, según el enfoque crítico, que es el que se adopta de forma mayoritaria en la actualidad, y el que se asume en este trabajo, el conflicto no es negativo en sí mismo, pues no es exclusivo de grupos mal cohesionados o con vínculos patológicos, sino que responde a la vida en grupo.

En este sentido, y trasladado al contexto escolar, Binaburo y Muñoz (2007) exponen que el conflicto siempre estará latente cuando existen tensiones opuestas entre las partes, pero no se manifiesta hasta el momento en que una de las partes ejerce su poder frente a la otra. Sin embargo, tal como afirman, esto no convierte al conflicto en un hecho necesariamente negativo, sino que los efectos negativos o positivos que tenga dentro del centro escolar estarán determinados por la forma de afrontarlo y su estilo de resolución, cuestión que abordaremos con más detalle en el siguiente apartado.

2.2. Formas de afrontar el conflicto

La forma de abordar el conflicto por cada parte estará determinada por los tres aspectos involucrados en el problema:

1. Posición: se refiere a la mejor alternativa percibida por cada parte para satisfacer sus necesidades y se manifiesta en las exigencias presentadas como única solución al problema.
2. Intereses: son los objetivos personales, no declarados, que explican la exigencia.
3. Necesidades: son los elementos básicos no negociables que de forma habitual están vinculados a cuestiones de identidad de los sujetos.

En este sentido, Rubin y Pruitt (1986) consideran que la forma que se adopta ante el conflicto es consecuencia de la combinación del grado de interés por la consecución de las metas propias y las del otro, y dan lugar a cinco posiciones ante el conflicto (Ilustración 2):

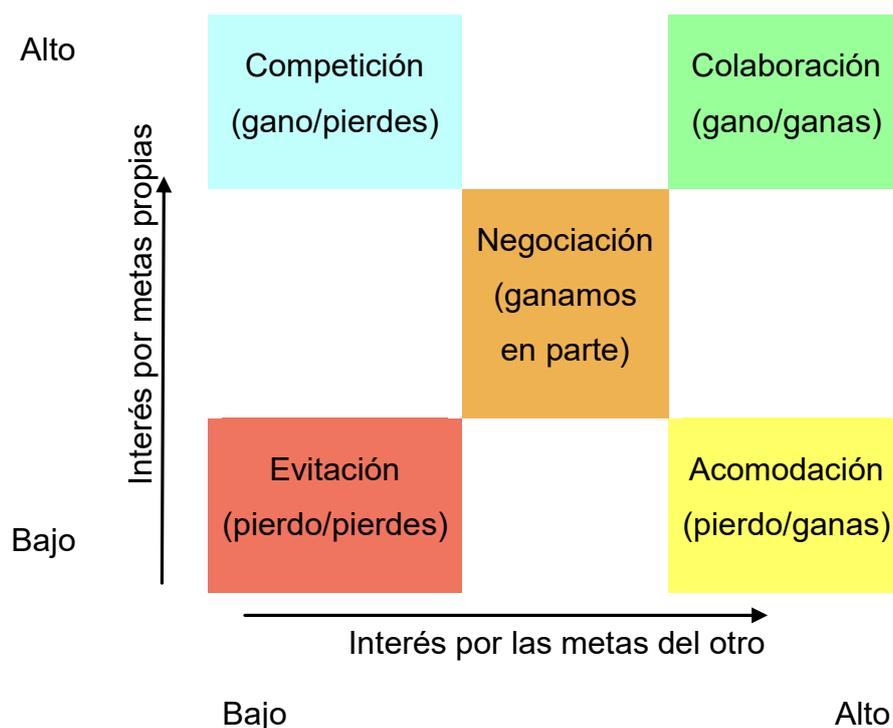


Ilustración 2. Actitudes ante el conflicto. Fuente: Adaptado de Rubin y Pruitt (1986).

- La competición se adopta cuando los intereses se limitan a la consecución de las metas propias, de esta forma, obtener lo que se quiere es el único criterio, por lo que la relación no importa y hay un escaso o nulo interés por lo que quieren los demás.

- La evitación se adopta cuando existe un escaso interés por que ambas partes consigan sus metas, de forma que no se enfrenta el conflicto por miedo o por pensar que se resolverá por sí solo. En este caso, como expone Cascón (2000), ni las metas ni la relación salen bien paradas, pues no se consiguen ninguna de las dos.
- La acomodación se produce cuando existe un mayor interés en las metas del otro, de manera que con tal de no confrontar a la otra parte los problemas no se encaran, sino que se accede a lo que el otro quiere.
- La colaboración se adopta cuando existe un alto interés en la consecución de las metas por ambas partes, normalmente relacionado con otorgar un elevado valor a la relación con el otro. Así, se realizan esfuerzos por ambas partes para conseguir lo que ambos quieren. Cabe resaltar, que, aunque puede considerarse la forma de afrontar el conflicto más adecuada, no es la más común, ni fácil de lograr.
- La negociación se produce cuando se quieren conseguir las metas propias, pero, a la vez, se está dispuesto a considerar las de los demás, de forma que ambos ceden y ambos ganan lo fundamental.

En esta línea, y trasladado al contexto escolar, Binaburo y Muñoz (2007: 65) exponen que es importante tener en cuenta que:

- a) Si los objetivos o metas de las partes implicadas en el conflicto son compatibles, se podrá dar una cooperación entre ambas, pudiendo tener un efecto beneficioso para el desarrollo de la organización del centro escolar.
- b) Si los objetivos o metas son antagónicas, cada parte se centrará en la consecución de sus propios intereses, lo que llevará a unos efectos destructivos, ya que lo que una parte obtiene lo hará siempre a expensas de la frustración de la otra parte, con el agravante de que una acumulación de frustración puede generar formas violentas de comportamiento.

Por su parte, Lederach (2000: 25-26), atendiendo a estas 5 formas de abordar el conflicto, expone que cada una de ellas puede ser ventajosa en función de la situación en la que se produzca:

Competición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hay que tomar decisiones vitales. ✓ En las que se efectúan instrucciones. ✓ En las que es necesario protegerse, abuso de poder.
Acomodación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personas ajenas al conflicto lo resuelvan de manera eficaz. ✓ El conflicto es más importante para una de las partes que para la otra. ✓ Cuando continuar con el conflicto llega a superar a la persona. ✓ Para salvaguardar la armonía. ✓ Para que se experimente y se aprenda de los errores.
Evitación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Un conflicto es trivial, o hay otros que son más importantes de resolver. ✓ No hay posibilidad de atender los intereses. ✓ El daño que genera enfrentar el conflicto no genera ventajas en la relación, sino todo lo contrario. ✓ Es necesario dejar que pase el tiempo y se enfríen las cosas, para disminuir las tensiones. ✓ Recopilar la información necesaria antes de tomar una decisión precipitada.
Negociación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando los logros son importantes para ambos. ✓ Cuando son trabajadores que quieren lograr lo mismo. ✓ Alcanzar acuerdos necesarios para situaciones complejas.
Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando lo que se busca es aprender. ✓ Para contribuir diferentes perspectivas a otra persona para solucionar un problema. ✓ Para tratar con las emociones que influyen e interfieren en las relaciones interpersonales.

Cabe mencionar que, además de los factores vinculados al problema, cada parte involucrada en el conflicto tiene su propia percepción de la situación,

determinada por diversos factores entre los que se encuentra la personalidad, la racionalidad de las situaciones conflictivas, la impulsividad, etc., que influirán igualmente en la posición que se adopte ante el conflicto, y la actitud que se asuma para su resolución (Vázquez Gutiérrez, 2012).

En la misma línea, se encuentra la postura de Funes (2013) que defiende que el conflicto «[...] será constructivo o destructivo dependiendo del tipo de relación y comunicación que posea cada grupo y de las actitudes que se asuman ante el conflicto» (Funes, 2013: 92). Así, reivindica, por una parte, la importancia que tiene en el conflicto y su resolución el tipo de relación que exista entre las partes, y, por otra, la importancia de la comunicación y las actitudes que se adopten.

2.3. Tipos de conflicto

Como expone Cava (2014) los conflictos pueden ser de tipo intrapersonal, cuando una misma persona percibe deseos o necesidades incompatibles; de tipo interpersonal, cuando entre dos personas existen intereses, deseos o necesidades contrapuestos e incompatibles; de tipo intragrupal, en los que la incompatibilidad percibida surge dentro de un grupo, organización, institución o nación, o de tipo intergrupal, cuando se produce entre dos o más grupos, organizaciones, instituciones o naciones. Sin embargo, atendiendo al contexto escolar que nos ocupa, el conflicto de mayor relevancia por su relación con los problemas de disciplina y violencia es el conflicto interpersonal, que Torrego (2000) define como:

«[...] aquella situación en la que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto puede fortalecerse o deteriorarse en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto» (Torrego, 2000: 37).

Por otra parte, podemos delimitar los conflictos de tipo interpersonal atendiendo a cuál es su desencadenante, así, siguiendo a Binaburo y Muñoz (2007: 67-68), las fuentes del conflicto en el contexto escolar pueden ser:

1. Diferencias y defectos de personalidad: las partes en conflicto suelen afirmar que alguna deficiencia o rasgo negativo del otro desempeña un papel central en la disputa. Este es el caso más frecuente en los niveles de Secundaria por el momento evolutivo de la adolescencia.
2. Actividades de trabajo interdependientes: el conflicto surge cuando el flujo de trabajo no es el adecuado. El desinterés y la falta de motivación en el trabajo es uno de los factores desencadenantes del conflicto.
3. Objetivos y metas diferentes: bien entre los objetivos y metas de los miembros y los de la comunidad escolar, bien entre objetivos y metas de los diferentes miembros, que cada uno percibe como incompatibles. Lo que más peso tiene es la percepción subjetiva de la incompatibilidad entre dichos objetivos y metas. La escuela es un microcosmos de la sociedad en la que se desarrolla.
4. Recursos compartidos: el conflicto puede surgir cuando una parte de la comunidad escolar considera que aporta más que lo que recibe o cuando se deben compartir recursos escasos entre los diferentes estamentos.
5. Diferencias de información y percepción: cada miembro de la comunidad escolar selecciona sólo una parte de la información en función de sus intereses, lo que conduce a conflictos a la hora de tomar decisiones.

Además, si bien no todos los conflictos involucran la violencia directa, ésta entendida en un sentido amplio con frecuencia se encuentra presente en el contexto escolar, por ello, es importante atender a sus diversas manifestaciones, entre las que Galtung (1998) distingue tres tipos: violencia directa, ya sea física o psicológica, que se manifiesta en las conductas; violencia cultural, relacionada con todas las expresiones presentes en la cultura que legitiman la violencia (xenofobia, homofobia, machismo, competitividad, etc.), y violencia estructural, relacionada con la existencia de una estructura social violenta en sí misma y que induce a estos comportamientos (Ilustración 3):

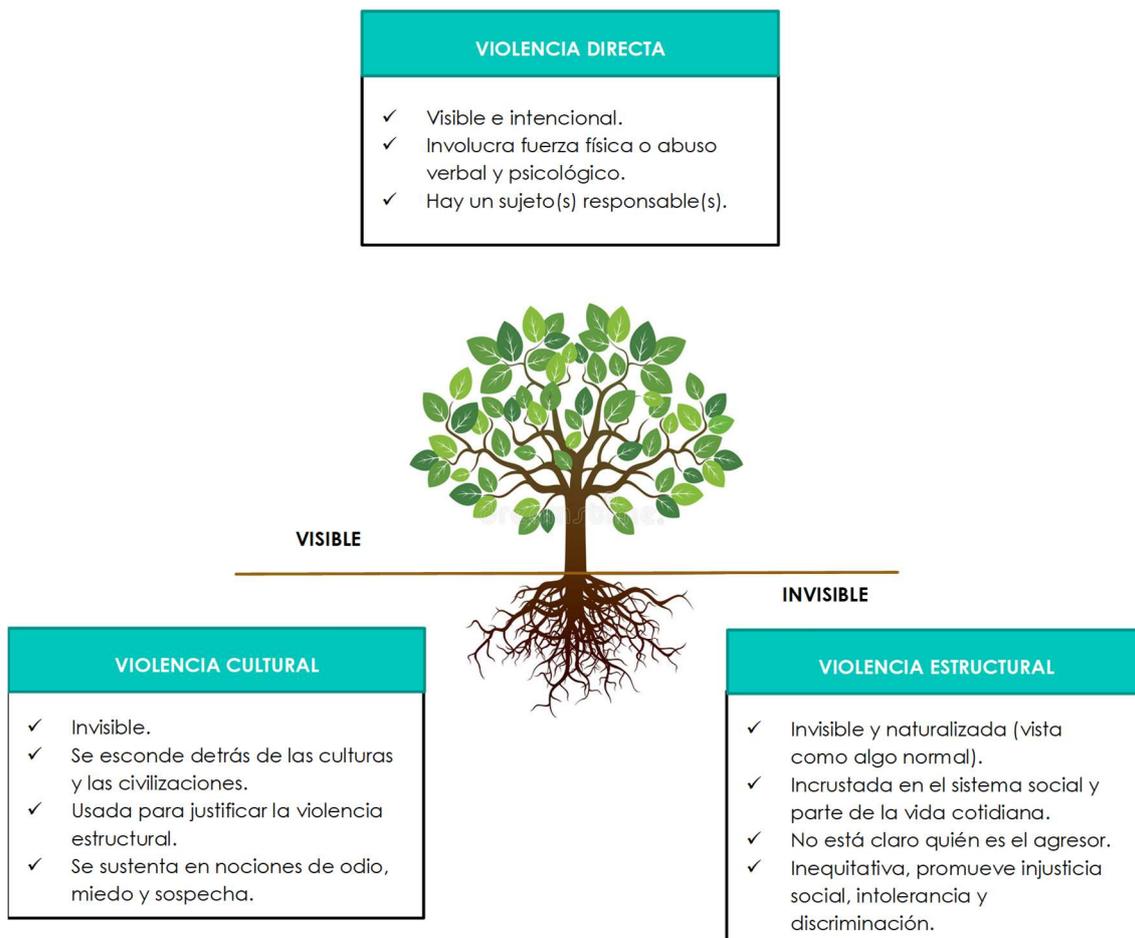


Ilustración 3. Tipos de violencia. Fuente: Adaptado de Galtung (1998).

En el contexto escolar, la violencia que más preocupa y que se desarrolla por el tipo de relaciones interpersonales que se dan, se manifiesta por medio de la intimidación y victimización entre iguales y ha adquirido la denominación de *bullying*, definido por Ronald y Munth (1989) como: «Violencia mental, psíquica o física, continua y reiterada, que un agresor o grupo de agresores infringe sobre una víctima, quien, a su vez, es incapaz de defenderse por sí misma de forma eficaz» (en Torrego y Moreno, 2001: 16). En este sentido, pese a ser un tipo de violencia directa, este tipo de violencia escolar es habitualmente invisible y rodeada de silencio, convirtiendo la experiencia escolar en un auténtico infierno para muchos alumnos (Ortega, 1997), que como son sujeto de *bullying* por pertenecer: «[...] a grupos que no responden a la “normalidad”; vestimenta inadecuada, moda, pertenencia a minorías étnicas, destacar por exceso de celo, por ser el delegado, “el empollón”, o transgresión de estereotipos sexuales» (Torrego y Moreno, 2001: 16).

Por último, como expone Dugan (1996) a la hora de valorar un conflicto para su resolución debemos considerar que muchos conflictos, que a priori pueden parecer simples, pueden estar vinculados a conflictos más complejos, de los que el conflicto puntual es solo una parte. En base a ello, Dugan (1996) desarrolla el modelo de anidamiento de conflictos (Ilustración 4):

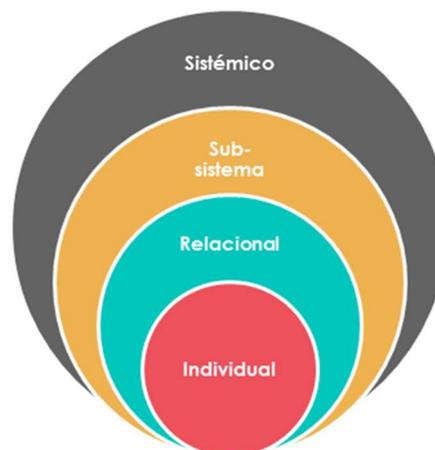


Ilustración 4. Modelo de anidamiento de conflictos.

Fuente: Dugan (1996).

Según este modelo, trasladado al contexto educativo, un conflicto entre dos alumnos, que en principio pueda parecer individual e interpersonal, puede estar directamente vinculado a una situación de desestructuración familiar (relacional), que a su vez sea consecuencia de la necesidad de los padres de pasar mucho tiempo fuera de casa para conseguir mejores condiciones de vida para la familia (sub-sistema), por verse en una situación de pobreza o falta de oportunidades, lo que puede traducirse en la desestructuración familiar y el surgimiento de comportamientos violentos por parte del alumno en el ámbito escolar (sistémico).

2.4. Modelos de resolución de conflictos en el contexto escolar

Los modelos de resolución de conflictos en el contexto escolar parten de que la convivencia pacífica no es aquella en la que no existen los conflictos, que como se viene exponiendo deben considerarse inherentes a las relaciones sociales y la vida en grupo; sino que se concibe la convivencia como la situación en la que se resuelven los conflictos de forma no violenta (Torrego y Moreno, 2001).

Así, Galtung (1998), atendiendo a los tres tipos de violencia delimitados en el apartado anterior (directa, cultural y estructural), plantea un enfoque para la intervención educativa en pro de prevenir la violencia y promover la convivencia pacífica basado en tres procesos, que Torrego y Moreno (2001: 17) sintetizan como sigue:

1. Reparación: Todo conflicto educativo que curse o haya cursado con violencia exigirá, para su adecuada atención educativa, algún tipo de reparación. Ésta consiste en una intervención reparadora de los daños infligidos en distintos niveles: daños a las personas, ya sean individuales o colectivos (postrauma), daños a las estructuras (democratización de las estructuras) y daños a la cultura (desmontar la cultura de la violencia y crear cultura de paz).
2. Reconciliación: Galtung (1998:77) define la reconciliación diciendo que es igual a “cierre más curación”. Cierre, en el sentido que no se reabran las hostilidades; y curación, en el sentido de que las personas puedan ser rehabilitadas. También la reconciliación se proyecta al futuro, en el sentido de que abre una trayectoria distinta a la relación. Ese futuro compartido no tiene que contemplarse necesariamente con una visión única, puesto que no hay un solo modo de concretar la reconciliación; ni tampoco con una visión idealizada, sino con una visión realista y madura de las relaciones humanas que asuma la necesaria interdependencia entre las personas. Los elementos fundamentales que actúan en los procesos de reconciliación son la víctima y el agresor. Suele existir una tercera parte, situada en un nivel distinto. Este tercer elemento puede ser, en el caso de un centro educativo, el consejo escolar o aquellas comisiones en las que pueda delegar, como el equipo de mediación del centro (Torrego, 2000).
3. Resolución: La resolución es la superación de la violencia estructural. Los procedimientos de resolución propios de este marco actúan profundizando en la democracia, tratando de resolver y superar sus contradicciones mediante la transformación creativa y no violenta de los conflictos. A veces, en situaciones de violencia estructural, puede resultar necesario tensar un conflicto para llegar a su resolución desde un parámetro de cooperación. La confrontación puede ser necesaria para llegar a la fase de negociación; ahora bien, no sería legítimo el uso de métodos violentos para expresar esta confrontación, habría que buscar procedimientos no violentos que respeten a las personas y potencien procesos de búsqueda conjunta de la verdad. Se puede llegar a la negociación si las partes han tomado conciencia de su interdependencia.

En esencia, la negociación consiste en que las partes toman conciencia de que es imposible imponer a la otra su voluntad, por lo que deben colaborar y cooperar para alcanzar soluciones.

Dentro de los modelos desarrollados para la resolución de conflictos en el contexto escolar existen dos enfoques diferenciados entre aquellos que ponen el énfasis en el aspecto punitivo y sancionador y los modelos que buscan recomponer las relaciones interpersonales dañadas y prevenir futuros conflictos, habitualmente calificados como educativos o preventivos (Sullivan, 2000; Torrego, 2000; Torrego y Moreno, 2001; Martín et al., 2003) y que dan lugar a otros dos modelos: modelo relacional y modelo integrador.

2.4.1. Modelo punitivo y sancionador

El modelo punitivo y sancionador, que es el que se ha venido desarrollando tradicionalmente, consiste en imponer un castigo al agresor a fin de que no repita su conducta. Según Sullivan (2000), este modelo, de base conductista, se fundamenta en la idea de que los alumnos abandonarán su comportamiento antisocial para evitar los castigos; a lo que Torrego (2000) añade que el castigo se concibe como una herramienta de doble prevención: prevención individual, pues se disuade al alumno de repetir su comportamiento, y prevención generalizada, en tanto se advierte a los demás de las consecuencias del mismo. En lo que respecta a las medidas que se adoptan mediante este modelo, una de las más frecuentes es la expulsión del alumno que se considera que genera el conflicto, bien del aula, bien del centro; con la consecuente repercusión que ello conlleva en su rendimiento académico y siendo, además:

«[...] una respuesta que a corto plazo puede suponer un alivio, por el efecto de diferir el problema, pero que presenta un pronóstico negativo a medio y largo plazo, ya que no consigue la pretendida paz, sino que, por el contrario, genera resentimiento y alejamiento» (Torrego y Moreno, 2001: 14).

Además, como expone Torrego (2000), en este modelo se aplica la autoridad por parte del equipo del centro, de forma que lo que se enseña a los alumnos es a resolver los conflictos por medio de la imposición del más fuerte y aprenden a utilizar este modelo para resolver los conflictos en sus relaciones personales. Por

su parte, Martín et al., (2003) ponen de manifiesto que a ello se suma que el rol que desempeña la víctima según este modelo es de mero denunciante, cuestión que:

«[...] puede incluso suponer mayor indefensión ante el agresor y una visión negativa por parte de todo el grupo; y la relación entre las partes no se repara ya que lo que sigue uniéndoles es la agresión y ahora el castigo, dos experiencias negativas» (Martín et al., 2003:82).

En consecuencia, si atendemos a los tres procesos que desarrolla el enfoque de Galtung (1998), en lo que respecta a la reparación, como se ha expuesto, la víctima es un mero denunciante que puede ver su situación aún más indefensa; en cuanto a reconciliación, no se produce, de forma que el conflicto queda sin resolver en profundidad y, al mismo tiempo, ni se evita el trauma de la víctima ni produce un verdadero sentimiento de culpa por parte del agresor, siendo el único vínculo entre ambos el castigo; por último, en lo que respecta a la resolución, mediante este modelo el conflicto puede quedar sin resolverse en profundidad, ya que, como se indicó en el apartado 2.1.2. «Tipos de conflicto», éste puede deberse a diversas cuestiones que no se contemplan y que sean el origen del mismo.

2.4.2. Modelo relacional

Teniendo en cuenta las limitaciones del modelo punitivo, se desarrolla el modelo relacional fundamentado en el enfoque de Galtung (1998), de forma que, como expone Torrego (2000) supone un gran cambio en tanto se traslada el poder, antes ejercido por una figura de autoridad, a la relación entre las partes implicadas que por medio de la comunicación directa deberán resolver el conflicto. Además, con ello, la víctima puede recibir una restauración material, inmaterial o moral por parte del agresor que, a su vez, se libera de culpa. En este sentido, Martín et al., (2003) exponen que:

«[...] se supone que el agresor dejará de llevar a cabo estos comportamientos porque la reconciliación le supondrá un coste mental y emocional más disuasorio que el castigo (prevención individual), y se establece un estilo educativo que puede servir de

modelo para la conducta de los otros (prevención generalizada)»
(Martín et al., 2003: 82).

Así, son las propias partes en conflicto las encargadas de llegar a una resolución sin que el centro le corresponda función alguna en el proceso. De esta forma, en este modelo la reparación a la víctima del conflicto sería completa; la reconciliación se desarrollaría por medio del diálogo entre las partes como instrumento fundamental de este modelo, y la resolución puede darse si se dan las condiciones necesarias para ello en la comunicación entre las partes al tratar los asuntos subyacentes al conflicto.

Sin embargo, este modelo presenta limitaciones entre las que se encuentra la dificultad de encontrar espacios para el diálogo en el contexto escolar, la necesidad de que los implicados inviertan tiempo y esfuerzo en el proceso, y, además, las dudas sobre su eficacia como prevención generalizada.

2.4.3. Modelo integrador

El modelo integrador es un híbrido entre los dos anteriores desarrollado por Torrego (2000), quién parte de que el modelo relacional es más adecuado que el modelo punitivo, pero considera necesaria la implicación del centro en la resolución del conflicto. De esta forma, según este modelo, se deben establecer reglamentos de convivencia en el centro y procedimientos que garanticen su aplicación, especialmente ante determinados conflictos que involucren la violencia directa, y una respuesta en los casos en los que se incumplan las normas establecidas, de manera que el centro vuelve a desarrollar un papel activo el proceso. Sin embargo, el poder en la resolución pertenece a los implicados, quiénes podrán resolver el conflicto por medio de la comunicación bajo la tutela del centro, por ejemplo, bajo un equipo de mediación, o atenerse a la normativa sancionadora del centro si así fuese necesario. De esta forma, «[...] el centro transmite de forma inequívoca un mensaje de autoridad al mostrar que se actuando de un modo práctico y ético» (Martín et al., 2003: 82).

Así, como expone Torrego (2006), el modelo integrado se caracteriza por responder de forma educativa a través de varias vías:

«[...] en primer lugar, la inserción de nuevas estructuras organizativas (la inserción de un equipo de mediación y resolución

de conflictos), en segundo lugar, replantear los procesos de elaboración democrática y participativa de las normas de convivencia, y, en tercer lugar, revisar el marco curricular y organizativo del centro para potenciar su carácter inclusivo y democrático» (Torrego, 2006: 15).

Las ventajas que ofrece este modelo satisfacen los tres procesos delimitados por Galtung (1998), pues ofrece un gran potencial para la reparación de los daños causados a la víctima, de reconciliación, ya que permite la posibilidad de que personas enfrentadas y alejadas puedan acercarse, reconsiderarse y abrirse a la cooperación con la guía de un mediador que facilite y asegure el proceso, y, además, de resolución, pues propicia que se atiendan los asuntos subyacentes al conflicto. Así, el modelo incorpora un elemento fundamental al proceso de resolución del conflicto: la mediación.

3. La mediación escolar

La mediación escolar se implementa por primera vez en Estados Unidos en a principios de los ochenta como herramienta que enseñase a los alumnos las habilidades necesarias para resolver conflictos de forma pacífica. La iniciativa fue desarrollada por grupos religiosos y movimientos de Educación para la Paz, y posteriormente implantada en las escuelas sobre cuatro supuestos (Cohen, 1995; citado por Alzate, 1999:36):

1. El conflicto es una parte de la vida que puede usarse como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal por parte de los estudiantes.
2. Ya que el conflicto es inevitable, el aprendizaje de las habilidades para resolver conflictos es tan “educativo” y esencial para el éxito a largo plazo de los jóvenes como el aprendizaje de la geometría y de la historia.
3. En la mayoría de las ocasiones, los estudiantes pueden resolver sus conflictos con la ayuda de otros estudiantes, de manera, por lo menos, tan adecuada como con la ayuda de los adultos.
4. Animar a los estudiantes en disputa a resolver las causas del conflicto que en un momento determinado los enfrenta, de manera colaborativa es, por lo general, un método más efectivo de prevenir futuros conflictos (y

desarrollar la responsabilidad estudiantil) que administrar castigos por acciones pasadas.

Así, en la actualidad se desarrollan más de 5000 programas de mediación escolar en Estados Unidos (de Prada y López, 2008).

Por su parte, en España, a principios de la década de los noventa, se empezaron a desarrollar iniciativas aisladas de la mano de autores como Uranga (1998) que en 1993 puso en marcha el primer programa de mediación en el País Vasco, y, que fue seguida posteriormente por Cataluña y Madrid (Torrego, 2003), extendiéndose de forma progresiva y desigual al resto de comunidades autónomas que, poniendo de manifiesto su efectividad en la resolución y prevención de conflictos, dieron lugar a su inclusión en la legislación educativa relativa a los planes de convivencia de los centros escolares de forma más o menos explícita tanto a nivel estatal como autonómico (Viana, 2012).

3.1. La mediación como método alternativo para la resolución de conflictos

La mediación se constituye como un método alternativo para la resolución de conflictos por medio de un proceso ordenado en el que interviene un tercero y que se inicia ante la pérdida de la capacidad de negociación por las partes en conflicto. De esta forma, cuando:

«Las partes están «encerradas» en sus posiciones y gracias a la ayuda un tercero, que no se implica en la solución, se genera un nuevo espacio de comunicación, y a la vez de aprendizaje, para ambas. Esta característica de aprendizaje, y por lo tanto de transformación de la persona, es una de las claves para incorporar esta estrategia al espacio educativo» (de Prada y López, 2008: 101).

Existen tres modelos teóricos para la mediación en conflictos en función de la concepción que se adopte: el modelo lineal o Harvard (Fisher, Patton y Ury, 1992) basado en el derecho y la economía que adopta una concepción tradicional y negativa del conflicto y cuyo objetivo es eliminarlo; el modelo narrativo (de Sara Cobb, 1993) que basado en la psicología introduce una percepción más positiva de las situaciones conflictivas, y adopta una posición de

gestión del conflicto para cambiar la percepción negativa del mismo, mejorando la comunicación y reparando las relaciones; por último, el modelo transformativo (Léderach, 1995; Folger y Busch, 1994), basado en la sociología, tiene por objetivo transformar el conflicto, las relaciones y a las personas por medio de la cooperación y la reconciliación, y adopta por tanto un enfoque crítico y positivista del conflicto en pro del cambio social.

A continuación, se presenta una tabla resumen (Tabla 1.) que sintetiza las principales características de cada modelo:

Modelos teóricos de mediación			
	Lineal o Harvard (Fisher, Patton y Ury, 1992)	Narrativo (Cobb, 1993)	Transformativo (Léderach, 1995; Folger y Busch, 1994)
Fundamentos	<ul style="list-style-type: none"> – Inspirado en la negociación bilateral. – La causa del conflicto es lineal, es el desacuerdo. 	<ul style="list-style-type: none"> – Basado en la comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> – El centro de interés son los aspectos relacionales del conflicto.

Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Disminuir las diferencias. - Llegar a un acuerdo: ganar-ganar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajar la comunicación y la información para cambiar los puntos de vista. - Modificar las narraciones para modificar la percepción de la realidad. - Promover la reflexión de las partes con la finalidad de modificar un proceso negativo en positivo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Transformar el conflicto y las relaciones. ✓ Trabajar las diferencias. ✓ Cambiar las situaciones y a las personas. - Se trata de que las partes encuentren formas de cooperación, de reconciliación, al margen de pretender solucionar el conflicto.
Método	<ul style="list-style-type: none"> - Ordenamiento del proceso del conflicto. - Proceder a esclarecer las causas a partir de 7 fases sistematizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pasar de la comunicación controversial a la comunicación cooperativa. - Deconstruir los procesos mentales que llevan al conflicto para volver a construir otros que cambien la visión del conflicto y aporten soluciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procurar que las partes adquieran conciencia de sus propias capacidades de cambio y de transformación de sus conflictos. - Protagonismo de las partes y reconocimiento de la cuota de responsabilidad en el conflicto.

Características	<ul style="list-style-type: none"> – El conflicto es negativo. Es algo a evitar y debe desaparecer. – El acuerdo es esencial. 	<ul style="list-style-type: none"> – El conflicto sirve para cambiar procesos mentales. – Los acuerdos son tácticos. – Lo importante es la mejora de las relaciones, los acuerdos son únicamente circunstanciales. 	<ul style="list-style-type: none"> – El conflicto es una oportunidad de crecimiento. Inherente a la sociedad, no desaparece, se transforma. – Los acuerdos carecen de importancia; la adquisición de capacidades de gestión y la transformación de los conflictos es lo que importa desarrollar.
Ámbito de	<ul style="list-style-type: none"> – Empresarial. – Internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> – Familiar. – Escolar. 	<ul style="list-style-type: none"> – Escolar. – Comunitario. – Internacional.

Tabla 1. Modelos teóricos de mediación. Fuente: Basado en de Prada y López (2008:103).

De esta forma, los tres modelos se diferencian por los objetivos que se persiguen con la intervención de la mediación, y las técnicas que se utilicen para conseguirlos. Así, el modelo lineal o Harvard tiene por objetivo fundamental la consecución del acuerdo entre las partes. En este modelo, el equipo mediador recaba la información sobre los intereses de cada parte, en base a los cuáles detecta las causas del conflicto y desarrolla propuestas que permitan el acercamiento de las partes hasta llegar a un acuerdo, como se aprecia en la tabla (Tabla 1) este modelo es efectivo en el ámbito empresarial, sin embargo, no se aplica al ámbito escolar.

Por su parte, el modelo narrativo también persigue la consecución del acuerdo, sin embargo, se basa en la comunicación entre las partes. De esta manera, el

equipo mediador sirve de apoyo a las partes en el proceso de llegar a un acuerdo, facilitando un contexto apropiado para disminuir sus diferencias por medio de la comunicación y la empatía. Así, si bien el mediador controla el proceso, no toma parte directa en el mismo.

Por último, el modelo transformativo persigue mejorar la comunicación y la relación entre las partes para que sean capaces de gestionar sus conflictos en el futuro. De esta forma, el acuerdo como tal es secundario, pues lo que verdaderamente trabaja el equipo de mediación es la transformación de las conductas de las partes y la forma de relacionarse entre sí, empoderándoles para aprender a identificar y gestionar sus intereses y reconocer y comprender los del otro.

3.2. La mediación en el contexto escolar

La mediación en el contexto escolar es una estrategia para la resolución pacífica de conflictos, mediante la cual se hace posible que las partes se sienten juntas y de forma voluntaria, con una tercera parte neutral (algún miembro del equipo mediador), para hablar de los problemas involucrados en el conflicto e intentar llegar a un acuerdo por medio de la adopción de una actitud positiva y la colaboración (de Prado y López, 2008). En esta línea, Sánchez (2013) añade que:

«Las partes en conflicto asisten **voluntariamente** al proceso y aceptan la intervención del mediador o comediadores que, manteniendo su actitud de **imparcialidad**, gestionarán con **flexibilidad** la evolución de dicho proceso. Todos adquieren el compromiso de **confidencialidad**» (Sánchez, 2013: 24. La negrita pertenece al original.).

De esta forma, se ponen de manifiesto cuatro características fundamentales de la mediación escolar: voluntariedad, imparcialidad, flexibilidad y confidencialidad. A las que se suman el protagonismo de las partes implicadas, que el proceso debe basarse en el diálogo, y que su duración es limitada (Ilustración 5):

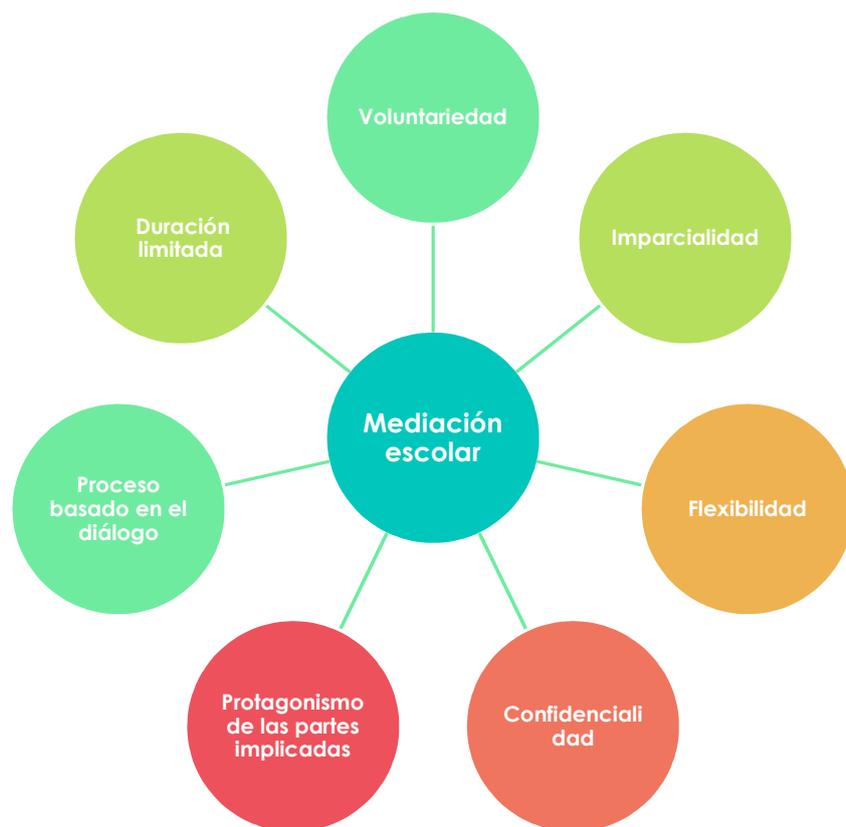


Ilustración 5. Características de la mediación escolar.
Fuente: Elaboración propia a partir de Sánchez (2013).

En la misma línea, de Prado y López (2008), consideran que la mediación escolar se caracteriza por ser una estrategia pacífica y voluntaria a la que las personas llegan porque así lo han decidido; por ser un proceso sistémico compuesto por distintas fases a desarrollar; por favorecer la comunicación y la colaboración entre las personas; por ser una estrategia formativa de toda la comunidad escolar (profesorado, madres y padres, alumnado, personal no docente); por ser las personas en conflicto quienes, con la ayuda de un mediador, aportan soluciones y aprenden a gestionar sus conflictos, y por ser un proceso confidencial.

En cuanto a los objetivos de la mediación, tal como expone el GEUZ (2011), Centro Universitario para la Transformación de Conflictos, son:

- ✓ Resolver los conflictos que, por cualquier circunstancia, no han podido ser manejados por las partes implicadas.
- ✓ Permitir la participación de los miembros de la comunidad escolar en la solución de sus propios conflictos.

- ✓ Enseñar habilidades de resolución de conflictos a los colectivos implicados en el programa.
- ✓ Mejorar la convivencia.

Por tanto, la mediación escolar no sólo es una estrategia de resolución de conflictos, pues involucra un conjunto de valores y procedimientos que promueven la cultura de paz y consolida la adopción de actitudes participativas y positivas como la comunicación y la empatía (Díaz Aguado, 2004). Así, como expone Buqué (2005), la mediación escolar puede aplicarse en la formación para la convivencia, la prevención de la violencia, la intervención frente al conflicto y la reparación y reconciliación. De esta forma, de acuerdo con Uranga (1998) la implementación de un sistema de mediación en el contexto escolar:

- ✓ Facilita un ambiente más distendido en el centro educativo.
- ✓ Favorece la preocupación por los demás.
- ✓ Busca estrategias para solucionar los problemas de forma no violenta.
- ✓ Mejora de las habilidades sociales.
- ✓ Favorece la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
- ✓ Los conflictos tienen a disminuir.
- ✓ Se buscan otras alternativas a las sanciones reglamentarias.
- ✓ Ayuda a que haya una mayor implicación de la comunidad educativa en el centro escolar.
- ✓ Favorece que haya una mayor responsabilidad en el alumnado (se implican en el funcionamiento del centro).
- ✓ Disminuye el número de expedientes disciplinarios.

En consecuencia, la mediación escolar contribuye de forma global a la mejora del clima de convivencia en el centro.

3.3. El proceso de la mediación

Tal y como hemos examinado en el apartado 3.1. (ver Tabla 1. Modelos teóricos de mediación. Fuente: Basado en de Prada y López (2008:103).), existen diversos

modelos teóricos para la mediación, en el contexto educativo con frecuencia se asume el modelo transformativo, pues como se viene exponiendo el objetivo de la mediación escolar no se limita a la resolución de conflictos; sino que persigue la mejora de la convivencia escolar empoderando a los alumnos para afrontar los conflictos de forma pacífica. Por ello, a la hora de abordar el proceso de la mediación, atenderemos al modelo desarrollado por Lederach (2000) adaptado por Torrego (2000), según el cual podemos delimitar las siguientes fases:

- Premediación: Esta primera fase consiste en una toma de contacto entre los mediadores y cada parte en conflicto por separado, en la que se explica el mecanismo de la mediación, se obtiene información sobre el conflicto y sus consecuencias y se busca una descarga emocional previa a la reunión de las partes.
- Entrada: En esta fase se inicia la mediación conjunta y consiste en realizar las presentaciones pertinentes y delimitar las condiciones y normas implicadas en el proceso de mediación.
- Cuéntame: Esta fase consiste en que cada parte expone su percepción de lo sucedido.
- Situar el conflicto: En esta fase se realiza una recapitulación del conflicto en base a lo expuesto por ambas partes, buscando los puntos comunes en las versiones y realizando preguntas si fuera necesario.
- Buscar soluciones: Una vez delimitado el conflicto se pide a las partes que proporcionen ideas sobre las posibles soluciones al conflicto para intentar que la situación adopte un nuevo enfoque y las partes acerquen sus posiciones.
- El acuerdo: De entre las soluciones propuestas se elige una, se analiza y se realiza un acuerdo para su firma.

A continuación, se expone una tabla ilustrativa de las distintas fases del proceso de mediación y los roles que desempeñan las partes en cada una de ellas (Tabla 2):

	Rol desempeñado por las partes	Rol desempeñado por el/los mediador/es
Premediación	<ul style="list-style-type: none"> – Relatar el conflicto individualmente. Posiciones y percepción de la situación. – Realizar una descarga emocional. 	<ul style="list-style-type: none"> – Situar el conflicto: ¿dónde, cómo, cuándo? – Buscar relaciones, sentimientos, intención de resolver. – Averiguar las demandas para la reparación y las posibles soluciones.
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> – Presentarse y aceptar las normas. 	<ul style="list-style-type: none"> – Explicar el proceso y las normas. – Crear clima de diálogo y de confianza. – Dar expectativas.
Cuéntame	<ul style="list-style-type: none"> – Relatar el conflicto y ser escuchado por el otro. – Mantener turnos de palabra. – Expresarse en mensajes Yo: sentimientos y percepciones personales. 	<ul style="list-style-type: none"> – Realizar escucha activa. – Mantener las normas de forma asertiva. – Empatizar sin tomar partido. – Controlar el lenguaje corporal.
Situar el conflicto	<ul style="list-style-type: none"> – Separar persona y problema: percibir la estructura del conflicto. – Utilizar mensajes Yo. – Empatizar. – Ponerse al nivel del otro: horizontalidad comunicativa. 	<ul style="list-style-type: none"> – Parafrasear. – Reflejar sentimientos. – Resumir: Estructurar el conflicto y definirlo. Historia. – Pasar del yo/tú al «nosotros».

Buscar soluciones	<ul style="list-style-type: none"> – Expresar las demandas, los intereses y las necesidades para una reparación. – Generar opciones. 	<ul style="list-style-type: none"> – Resaltar intereses comunes. – Tener paciencia, creatividad: replantear asuntos sobre los intereses. – Realizar una lluvia de ideas.
El acuerdo	<ul style="list-style-type: none"> – Decidir las soluciones y los acuerdos de compromiso. – Firmar el acuerdo. 	<ul style="list-style-type: none"> – Analizar la probabilidad de realización. – Redactar en el lenguaje de quien lo ejecutará: entendible y estructurado. – Mantener la imparcialidad en el acuerdo. – Realizar un seguimiento del acuerdo.

Tabla 2. Fases de la mediación y roles desempeñados.

Fuente: Basado en de Prada y López (2008:109).

3.4. Normativa vigente en materia de mediación escolar

Como se mencionó en la introducción de este bloque, la normativa relativa a la mediación escolar en España se encuentra regulada en el marco de los Planes de Convivencia, inicialmente por la LOE (2/2006) que delimitaba la convivencia como un objetivo educativo de primer nivel, y corroborada por la LOMCE (8/2013). De esta forma, en la LOMCE, como ya hiciera la LOE, la convivencia es considerada parte integrante del proceso de enseñanza aprendizaje, delimitando además la competencia social y cívica como competencia básica transversal del currículo.

Si bien la mediación es una estrategia de gran valor para fomentar la convivencia escolar y resolver muchos de los conflictos que se dan en los centros, será competencia de cada centro escolar delimitar los supuestos en los que se aplique la mediación escolar u otras vías como la disciplinaria. Cuestión que así recoge la actual legislación educativa LOMCE que entre las competencias que atribuye

al director o directora, como máxima autoridad del centro, su artículo 132 dispone:

«Favorecer la convivencia en el centro, garantizar la mediación en la resolución de los conflictos e imponer las medidas disciplinarias que correspondan a los alumnos y alumnas, en cumplimiento de la normativa vigente, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Consejo Escolar en el artículo 127 de esta Ley orgánica. A tal fin, se promoverá la agilización de los procedimientos para la resolución de los conflictos en los centros» (LOMCE, Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, artículo 132:f).

Siendo ésta la única mención expresa de la LOMCE a la mediación escolar. Por su parte, la Ley 7/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de paz establece que, para la realización de los fines fijados en materia de cultura y de paz, se hace necesario, entre otros aspectos, combinar la enseñanza dentro del sistema educativo con la promoción de la educación para la paz para todos y durante toda la vida, mediante la formación en los valores de no violencia, tolerancia, democracia, solidaridad y justicia, así como promover la formación especializada de hombres y mujeres en técnicas de resolución de conflictos, negociación y mediación. Así, atribuye expresamente al Gobierno en su artículo 2.7. la tarea de: «Promover la formación especializada de hombres y mujeres en técnicas de resolución de conflictos, negociación y mediación» (Ley 7/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de paz, Art. 2.7.).

En lo que respecta al plano autonómico, atendiendo a la Comunidad Autónoma de Cantabria, por ser la comunidad a la que se dirige la propuesta de intervención que se presenta en el tercer capítulo de este trabajo, cabe resaltar que el Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria, hace referencia explícita a la mediación ya en sus disposiciones generales cuando, expone la asunción de un modelo integrado de convivencia:

«[...] que permite establecer un procedimiento democrático de elaboración de normas y de consecuencias ante su incumplimiento

y, al mismo tiempo, desempeña un papel activo en el tratamiento de los conflictos, adoptando estrategias de mediación encaminadas a potenciar el diálogo, teniendo en cuenta que la búsqueda del entendimiento y los procesos de resolución pacífica de conflictos no excluyen el cumplimiento de las normas» (Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria, p. 8959).

En esta clara apuesta por la mediación, el Decreto incide que su apuesta por la mediación supone reconocer y consolidar la importancia de la mediación formal, organizada en torno a unos responsables y a determinados procesos, sin que esto signifique el menoscabo de procesos de mediación informal que el profesorado ha venido realizando hasta el momento. De esta manera, en su artículo 2, en el que recoge los principios generales de convivencia en los centros educativos, delimita:

«La práctica de la mediación como proceso educativo para prevenir, mediar y resolver, de forma pacífica, los conflictos que puedan plantearse en el centro entre los distintos miembros de la comunidad educativa» (Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria, Art. 2:f).

Además, este Decreto recoge una detallada regulación de la mediación en el contexto escolar que se presenta en el Anexo I.

3.5. Conflictos mediables

De acuerdo con ello, GEUZ (2011) expone que serán los propios centros los que deberán delimitar en su reglamento si ponen en marcha o no la mediación y en qué supuestos, sin embargo, en líneas generales, delimita los conflictos más adecuados de ser objeto de mediación en los de tipo interpersonal que involucran aspectos como:

- ✓ Amistades que se han deteriorado.
- ✓ Faltas de respeto.

- ✓ Rumores y malentendidos.
- ✓ Espacios de juego.
- ✓ Valores.
- ✓ Objetos personales.
- ✓ Discriminación u hostigamiento.

Del mismo modo, según GEUZ (2011: 11), se considera que un conflicto no será mediable:

- Si no se cumplen los principios de la mediación.
- Cuando el reglamento del centro determina que la situación debe conducirse por vía disciplinaria.
- Cuando existe un desequilibrio de poder importante entre las partes, por ejemplo, en los casos de maltrato entre compañeros/as.
- Cuando no se trata de un conflicto de carácter interpersonal o los temas no son negociables, por ejemplo, situaciones de interrupción en el aula.

De esta forma, dependerá de cada centro educativo desarrollar o no programas de mediación, y delimitar qué asuntos son objeto de los mismos y cuáles se atenderán a la normativa disciplinaria.

3.5. Tipos de programas de mediación escolar

Teniendo en cuenta la diversidad existente en la realidad de los centros escolares, existen distintos tipos de programas de mediación escolar atendiendo, entre otros factores, a la disponibilidad del centro, el número de personas implicadas, el grado de compromiso, el estilo participativo, la cultura de centro, etc. Entre ellos podemos distinguir 4 tipos fundamentales (GEUZ, 2011):

1. Mediación vertical o mediación por adultos

En este tipo de mediación, el rol de mediador es desempeñado por un adulto que puede ser un profesor, el jefe de estudios o el orientador del centro, previa formación en el desempeño de esta función. De esta forma, ante los posibles conflictos que surjan, utilizan la estrategia de la mediación como un recurso de intervención más a su disposición. Este tipo de mediación la técnica más utilizada es la escucha activa basada en escuchar y sentirse escuchado, así, se

desencadena una vinculación emocional que facilita la comprensión de los distintos puntos de vista a través de los cuales las partes delimitan sus intereses y adquieren una actitud de colaboración que permita buscar soluciones al conflicto.

2. Mediación horizontal o mediación entre iguales

En este tipo de mediación, son los alumnos lo que, tras ser formados, median entre sus compañeros. Para seleccionar a los alumnos que ejercen de mediadores pueden seguirse distintos mecanismos como presentarse voluntario, ser elegido por los compañeros, etc. Sin embargo, puede que exista también un adulto que desempeñe el rol de comediador, especialmente en determinados conflictos de mayor alcance.

3. Mediación en el patio

Este es un tipo de mediación horizontal que puede desarrollarse de forma sencilla en la etapa de Educación Primaria siguiendo el modelo de lo que se ha denominado «mediación en el patio», consistente en que los alumnos mediadores se encuentran disponibles durante el período del recreo para atender a los posibles conflictos que tengan lugar entre sus compañeros.

4. Mediación por derivación

En cuanto a los centros de Educación Secundaria, el modelo que se desarrolla se denomina «mediación por derivación o mediación integrada», siendo un modelo más estructurado y basado en el modelo integrado de resolución de conflictos (desarrollado en el apartado 2.4.3. Modelo integrador»). De esta forma, consiste en la incorporación de un servicio de mediación en el centro cuyo funcionamiento implica la figura del coordinador del programa de mediación al que se deriva el conflicto, bien por parte de un profesor, un responsable del centro, el orientador o uno de los alumnos implicados; así, el coordinador informa y consulta a las partes en conflicto y si están de acuerdo en iniciar el proceso de mediación, se nombra a uno o dos mediadores que participen en el proceso.

Como se ha expuesto, la adopción de uno u otro modelo dependerá de las necesidades y las posibilidades de cada centro, siendo este último programa «Mediación por derivación» el que adoptará la propuesta del presente trabajo. En cualquier caso, la condición *sine quanon* para implantar cualquier programa

de mediación escolar, es la formación de los mediadores en los principios y procesos de la mediación, y, por supuesto, la puesta en práctica de las funciones que les corresponderán como tales. Cuestión que es el eje vertebral de cualquier diseño de un programa de mediación, y que se verá desarrollado en el tercer y próximo capítulo del presente TFM.

III. DISEÑO DE UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR

En este tercer capítulo presentamos nuestra propuesta para la implementación de un servicio de mediación en un I.E.S. de la Comunidad Autónoma de Cantabria, dada su utilidad tanto para la resolución pacífica de conflictos como para el clima de convivencia de los centros, además de su valor como instrumento aplicable al resto de esferas de la vida en pro del respeto mutuo y la cultura de paz.

4. Contextualización

Como se ha expuesto, el presente programa de mediación tiene como fin la implementación de un servicio de mediación escolar en un I.E.S. de la Comunidad Autónoma de Cantabria, cuyas características detallamos a continuación.

4.1. Marco legal

La propuesta que aquí se presenta atenderá a la legislación vigente en materia de mediación escolar en la Comunidad Autónoma de Cantabria, recogida en el Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria (Anexo 1).

4.2. Destinatarios

El programa de mediación se dirige a los alumnos de Educación Secundaria Obligatoria, independientemente del ciclo en el que se encuentren, pues pretende ser una herramienta para la mejora de la convivencia, la resolución pacífica de conflictos, y el desarrollo de las competencias social y ciudadana, la de autonomía e iniciativa personal, y la competencia en comunicación lingüística. De esta forma, consideramos que esta etapa educativa, caracterizada por los cambios a los que se enfrentan los alumnos, empezando por el cambio de centro al inicio de la misma, y los cambios tanto fisiológicos como psicológicos que experimentan y que determinan en gran parte la conformación de su personalidad y modo de concebir el mundo; es idónea para mostrarles y

enseñarles estrategias de mediación que puedan transferir, además, al resto de esferas de su vida.

4.3. Tipo de programa

El tipo de programa que se propone es un programa de mediación horizontal basado en el modelo de mediación por derivación. Así, se persigue formar a los propios alumnos, para que ejerzan como mediadores entre sus compañeros, aunque también, cuando el equipo mediador así lo considere, se podrá nombrar a un comediador adulto. Del mismo modo, teniendo en cuenta las características de este tipo de programa, se formará al equipo del servicio de mediación para que desempeñe las funciones que le corresponden en la derivación de la mediación, y se encargue de la formación de los integrantes del programa una vez puesto en marcha el servicio.

4.4. Delimitación de los conflictos mediables

Si bien, el propio centro tiene la potestad de delimitar qué conflictos son susceptibles de mediación y cuáles no, se recomendará que sean objeto de mediación todos aquellos conflictos de tipo interpersonal propios del contexto escolar como:

- Ciertos tipos de intimidación
- Los rumores y los chismes
- El engaño y el robo
- Confrontaciones por un asunto específico
- El vandalismo
- Agresiones leves
- Dificultades experimentadas en las relaciones con los demás (agresividad, ansiedad, etc.)
- Disputas en clases o en situaciones extracurriculares (programas sociales, partidos de fútbol, etc.)

5. Objetivos

El objetivo principal es implementar un servicio de mediación eficaz para la mediación entre alumnos, para ello, delimitamos los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Capacitar a los participantes del programa en el diseño y establecimiento de un proceso de mediación en el centro que incluya la designación del equipo coordinador, plan de trabajo, recursos y demás elementos para asegurar su sostenibilidad.
- ✓ Formar a los alumnos en la mediación de pares, en lo relativo a metodologías y técnicas empleadas bajo este modelo.
- ✓ Promover la adquisición de la competencia social y ciudadana, así como los valores de respeto mutuo y cultura de paz que favorezcan la convivencia tanto dentro como fuera del centro.

6. Diseño del programa y proceso de implementación

La implementación de un servicio de mediación escolar, más aún adoptando la modalidad de mediación entre pares, pasa, necesariamente por distintas fases que requieren recursos diferentes y la participación de toda la comunidad educativa, en tanto se implementa para ser un modelo sostenible en el tiempo. Para ello, en el diseño e implementación del programa que aquí se presenta distinguiremos dos equipos que formarán parte del servicio de mediación del centro: el equipo coordinador formado por responsables y docentes del centro, y el equipo mediador formado por los alumnos que desempeñarán en la práctica el rol de mediadores entre sus iguales. En consecuencia, a continuación, se delimita cada fase y las actividades y, en su caso, los contenidos que incluye el desarrollo del programa.

6.1. Compromiso del centro y creación del equipo coordinador

En primer lugar, y para que el proyecto tenga continuidad a largo plazo, es imprescindible que cuente con el compromiso del centro y que se conciba el programa de mediación como un proyecto propio del centro; de forma que el proyecto, en esta fase, involucre al equipo directivo, el claustro de profesores, el representante del Consejo Escolar y representantes de las familias de los alumnos en la delimitación de los principales problemas de convivencia que se perciben, cuáles serán objeto de mediación y cuáles se atenderán a la vía disciplinaria estipulada por el reglamento del centro.

En segundo lugar, dado que el programa de mediación que se propone consiste en un programa de mediación horizontal, y, además, entre pares, deberá contar con un equipo de coordinación formado por adultos, y el equipo de mediación, que, salvo en los casos en los que se considere la comediación de un adulto, estará compuesto por alumnos. Así, en esta primera fase se elegirá al equipo coordinador del programa de mediación cuyas funciones serán las propias de la gestión, planificación y seguimiento del programa. Tal y como recoge el Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria en su artículo 42:

1. Los centros podrán crear un equipo de mediación compuesto por un máximo de cuatro miembros designados por el director.
2. El equipo de mediación tendrá las siguientes funciones:
 - a) Valorar, en cada caso, la conveniencia o no de iniciar un procedimiento de mediación.
 - b) Proponer al director del centro a los mediadores, que podrán ser miembros del equipo de mediación u otras personas del centro que considere adecuadas.
 - c) Asesorar en los procedimientos de mediación que se lleven a cabo en el centro.
3. La jefatura de estudios facilitará las condiciones para llevar a cabo el procedimiento de mediación.

De acuerdo con la normativa, será el director del centro el encargado de elegir al equipo coordinador; sin embargo, se recomendará que el puesto sea ejercido por un miembro del equipo directivo, un miembro del departamento de orientación, y un profesor implicado en el programa, pues consideramos que un equipo de tres miembros es más eficaz y accesible a la hora de implementar el programa.

6.2. Formación del equipo coordinador y el profesorado

Como se ha expuesto, para el desarrollo e implementación del servicio de mediación en el centro, es fundamental contar con la implicación de los miembros del equipo coordinador para su correcto funcionamiento y sostenibilidad, por lo que se debe impartir una adecuada formación en materia de mediación; siendo, además, altamente recomendable la participación en la misma de los tutores de los distintos cursos de la ESO, así como de todos aquellos docentes y resto de personal del centro que lo desee.

Para ello, se impartirá en horario de tarde y durante 5 sesiones de 2 horas, los tres bloques de contenidos delimitados para comprender la mediación, sus objetivos y principios, así como las fases, tareas y técnicas implicadas en ella, utilizando el manual de Boqué (2005).

6.2.1. Contenidos y secuenciación

La formación constará de los siguientes contenidos y secuenciación (Tabla 3):

Contenidos		Sesiones				
		1	2	3	4	5
Bloque I.	Introducción al conflicto	X	X			
	Definición de conflicto	X				
	Enfoques positivos y negativos del conflicto	X				
	Tipos y causas del conflicto	X				
	Métodos para la resolución de conflictos		X			
La mediación en la resolución de conflictos			X	X		

Bloque II.	Características, objetivos y principios	X			
	Conflictos mediables y no mediables	X			
	La mediación por derivación		X		
Bloque III.	El proceso de mediación		X	X	X
	El análisis del conflicto		X	X	
	Técnicas de comunicación eficaz		X	X	
	El proceso de mediación: fases y tareas		X	X	
	La comediación			X	
	Principios éticos de la mediación		X	X	
	Implementación de un programa de mediación entre iguales: funciones e implicaciones de los mediadores		X	X	X

Tabla 3. Formación del equipo coordinador y el profesorado: contenidos y secuenciación.

6.3. Selección del equipo mediador

Como se ha expuesto, el equipo de mediación estará compuesto por alumnos, de forma que será esencial la selección de los candidatos mediadores en la implementación y desarrollo del programa. En primer lugar, se tendrá en cuenta que el número de mediadores supongan en torno a un 5% del número total de alumnos de Educación Secundaria del centro, atendiendo a que la mayoría pertenezcan a los cursos de 2º y 3º de ESO, a fin de que en siguientes cursos académicos siga habiendo un número suficiente de mediadores hasta seleccionar otros nuevos. Además, los alumnos seleccionados deberán

representar y reflejar la diversidad existente en el centro en términos de edad, género, cultura, nacionalidad, etc.

En segundo lugar, pese a que los alumnos seleccionados serán formados en sus funciones como mediadores, se tendrá en cuenta que reúnan las siguientes aptitudes y habilidades para desarrollar con eficiencia su rol de mediadores:

- | | |
|---|---|
| ✓ Potencial de liderazgo. | ✓ Ser paciente y mantener la calma. |
| ✓ Ser respetado e inspirar confianza. | ✓ Tener sentido del humor. |
| ✓ Tener el deseo de ayudar a otros alumnos. | ✓ Estar dispuesto a comprometerse con el programa de mediación durante un curso escolar completo. |
| ✓ Tener facilidad de palabra. | |
| ✓ Tener iniciativa. | |

En cuanto al proceso de la selección de los alumnos mediadores, se realizará siguiendo las fases que a tal efecto propone GEUZ (2011):

1. Presentación del programa de mediación en las aulas

Se llevará a cabo durante 2 sesiones en horario de tutoría, bien por parte del tutor, bien por parte de un miembro del equipo coordinador del programa. Esta fase constará de una introducción en la que se presentará a los alumnos el programa de mediación, y se les informará sobre la formación y entrenamiento que recibirán como mediadores, así como los beneficios personales de ser mediador y las implicaciones y responsabilidades que conlleva el cargo; una segunda fase de escenificación en la que se recrearán posibles situaciones conflictivas con y sin mediadores involucrados para ilustrarles en qué consiste la mediación en líneas generales, y, una tercera fase en la que se aborda la figura del mediador en lo relativo a las habilidades que debe reunir y las funciones que debe desempeñar. A continuación, presentamos una tabla resumen con la secuenciación y las actividades de cada fase (Tabla 3):

Resumen de actividades para la presentación del programa en las aulas

Nº sesiones:
2/3

1	Introducción	Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Descripción del programa. ➤ Descripción del entrenamiento de mediación. ➤ Descripción de los beneficios de ser mediador para los alumnos.
2	Escenificación	Actividades	<p>1) Se desarrolla un juego de roles que escenifique un posible conflicto entre alumnos. El juego finaliza con una discusión, sin resolver el problema que generó el conflicto y con la retirada de una de las partes. Tras ello, se genera un debate en el aula en torno a las siguientes preguntas: a) ¿qué ha pasado y por qué?, b) ¿cómo terminará este conflicto? y c) ¿qué hubiera podido hacer cada uno de los alumnos para que el problema termine de una forma diferente?</p> <p>2) Se repite el mismo juego de roles con el mismo conflicto, pero se incorpora la figura de dos mediadores a la situación que ayuden a las partes a alcanzar una solución al problema. Tras ello, se genera un debate en el aula en torno a las siguientes preguntas: a) ¿qué ha pasado y por qué?, b) ¿cómo ha terminado este conflicto? y c) ¿cómo han ayudado los mediadores a las partes a solucionar su conflicto?</p>

3	El mediador	Contenidos	<p>¿Qué significa ser mediador de conflictos?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidades y aptitudes necesarias en un mediador. ➤ Formación del mediador.
---	-------------	------------	---

Tabla 4. Resumen de actividades para la presentación del programa en las aulas.

2. Nominación de candidatos

Una vez que los alumnos conocen el programa y han comprendido cómo funciona la mediación y qué debe hacer y saber un mediador, se dedicará una sesión de tutoría a nominar a los posibles mediadores. En esta sesión se instará a los alumnos interesados a presentarse voluntarios, se pedirá al conjunto de alumnos que, de forma anónima, escriban un papel con el nombre de los tres compañeros que consideran más adecuados para ejercer de mediadores, y, por otra parte, se pedirá al tutor de cada grupo que elabore una lista con los nombres de los alumnos que cree podrían desempeñar mejor este rol. De esta forma, se conseguirán elaborar tres listas: una con los voluntarios, otra con la opinión de los alumnos y otra del tutor; considerando preseleccionados a los alumnos que aparezcan en dos de las tres listas, y, en el caso de que no hubiese un número suficiente de coincidencias, se considerarían todos los nombres que aparecen en las tres listas.

3. Entrevistas individuales

Obtenidos los nombres de los preseleccionados, será labor del equipo coordinador realizar entrevistas individuales a los posibles mediadores para conocer su motivación con el programa y, especialmente, su grado de compromiso para desarrollar sus funciones en tanto a disponibilidad durante todo el curso académico y la necesaria confidencialidad que deberá mantener con lo acontecido en las sesiones de mediación. Para obtener esta información y elegir a los seleccionados, pueden realizarse las siguientes preguntas:

- ¿Te gustaría ser mediador/a de conflictos?, ¿por qué?
- ¿Conoces a muchos/as alumnos/as del centro?, ¿en qué otras actividades participas actualmente?

- ¿Hay alumnos/as del centro o grupos de alumnos/as con los que te llevas mal?, ¿por qué?, ¿hay algún/a alumno/a del centro con el que sería difícil trabajar como mediador/a?
- Guardar el secreto de lo que ocurre en una mediación es muy importante, ¿por qué crees que es así?
- Otros/as alumnos/as podrían presionarte para que les cuentes lo que ha pasado en una mediación, ¿cómo actuarías si eso te pasa?

Además, en la entrevista personal deberá informarse a los candidatos de que, si fueran finalmente seleccionados, será necesario el consentimiento de sus padres para poder desempeñar la función de mediador.

4. Selección de mediadores

En función de la información obtenida a lo largo del proceso, el equipo coordinador seleccionará a los alumnos mediadores, que, a expensas de obtener la autorización de sus padres, serán formados para desempeñar las tareas propias del programa de mediación.

5. Información y consentimiento de las familias

Seleccionados los alumnos, el equipo coordinador remitirá una carta informativa a las familias para informarles sobre el programa de mediación, sus objetivos y cómo se ha seleccionado a sus hijos para formar parte del equipo, así como la implicación que supondrá formar parte del equipo mediador y la formación que se les impartirá. Además, se adjuntará una hoja de consentimiento que deberán firmar y enviar al centro en el caso de que autoricen a sus hijos a formar parte del equipo de mediación. Así, serán seleccionados aquellos alumnos que, habiendo pasado el proceso de selección, reciban autorización expresa por parte de sus padres.

6.4. Formación del equipo mediador

La formación del alumnado seleccionado para llevar a cabo la función de mediador se desarrollará en 12 sesiones, 3 sesiones de 50 minutos a la semana, que se desarrollará en el centro en horario de tarde, por lo que de forma aproximada tendrá una duración de 4 semanas. Por otra parte, la formación de los alumnos utilizará como material principal el manual de Boqué (2005), y

combinará sesiones expositivas de los principios teóricos y metodológicos implicados en la resolución de conflictos por medio de la mediación, y sesiones de carácter práctico en la que se llevarán a cabo distintas dinámicas (Anexo 2) con las que los alumnos adquieran las destrezas necesarias para desempeñar dicha función.

6.4.1. Contenidos y secuenciación

La formación de los alumnos mediadores constará de los siguientes contenidos y secuenciación (Tabla 5):

Contenidos		Sesiones											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Bloque I.	Introducción al conflicto		X	X									
	1. Definición de conflicto	X											
	2. Enfoques positivos y negativos del conflicto	X											
	3. Tipos y causas del conflicto	X	X										
	4. Métodos para la resolución de conflictos		X										
La mediación en la resolución de conflictos				X	X								
Bloque II.	5. Características, objetivos y principios		X										
	6. Conflictos mediables y no mediables		X										
	7. La mediación por derivación			X	X								

Bloque III.	El proceso de mediación					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	8. El análisis del conflicto			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	9. Técnicas de comunicación eficaz				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	10. El proceso de mediación: fases y tareas					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	11. La comediación							X	X	X	X	X	X	X	X
	12. Principios éticos de la mediación							X	X	X	X	X	X	X	X
13. Implementación de un programa de mediación entre iguales: funciones e implicaciones de los mediadores								X	X	X	X	X	X	X	

Tabla 5. Formación de los alumnos mediadores: contenidos y secuenciación

6.5. Difusión del programa de mediación

Una vez concluido el período formativo del equipo de mediación, se iniciará la difusión del programa en el centro tanto con el uso de carteles y folletos informativos, como a través de la página web del colegio y a través de las tutorías, dedicando una sesión a explicar el funcionamiento del programa y cómo y quién puede solicitar el inicio del proceso de mediación. Del mismo modo, se convocará una reunión para las familias y el personal del centro en el que se les informará de todo lo relativo al programa. Dado que el programa de mediación es entre iguales, debe quedar claro que podrá ser solicitado por cualquiera de las partes en conflicto, pero también por cualquier otro alumno, profesor, personal del centro o familiar que así lo crea oportuno, siendo valorado por el equipo coordinador y remitido, en su caso, al equipo mediador.

6.6. Organización del servicio de mediación

La organización del servicio de mediación culminará la implementación del programa. Así, quedarán delimitados los siguientes aspectos:

- Espacio. Se acondicionará un espacio del centro para llevar a cabo el proceso de mediación, este deberá permitir el desarrollo de las sesiones con tranquilidad y sin interrupciones, y, además, contar con una mesa redonda y cuatro sillas para los participantes en el proceso, a saber: las partes y dos mediadores (dos alumnos, o, en los casos que se determine, un alumno y un profesor que haya recibido la formación pertinente).
- Horario. Como se habrá expuesto desde el principio del diseño e implementación del programa, ser mediador implica que en ocasiones, y cuando los horarios así lo requieran, será necesario llevar a cabo la mediación en el horario de alguna clase; por lo que tanto las partes como los mediadores tendrán que ausentarse e informarse de los contenidos y tareas para ponerse al día. El equipo coordinador procurará que esto no sea necesario, pero dada la implicación que requiere ser mediador, no se puede exigir a los alumnos que dediquen su tiempo libre a ello, pues sería muy difícil desarrollar el programa.
- Documentación. La mediación por derivación requiere distintos documentos relativos a la solicitud de la mediación, al desarrollo de la mediación, el acuerdo alcanzado, la opinión de los participantes sobre el desarrollo del proceso, el informe final y, en caso necesario, el seguimiento. Todos estos documentos se han elaborado para ser cumplimentados por los distintos participantes del proceso y archivados por el equipo de coordinación, y se presentan en los Anexos 3-8.

6.6.1. Funcionamiento del servicio de mediación

El servicio de mediación se desarrollará en las siguientes fases (Ilustración 6):

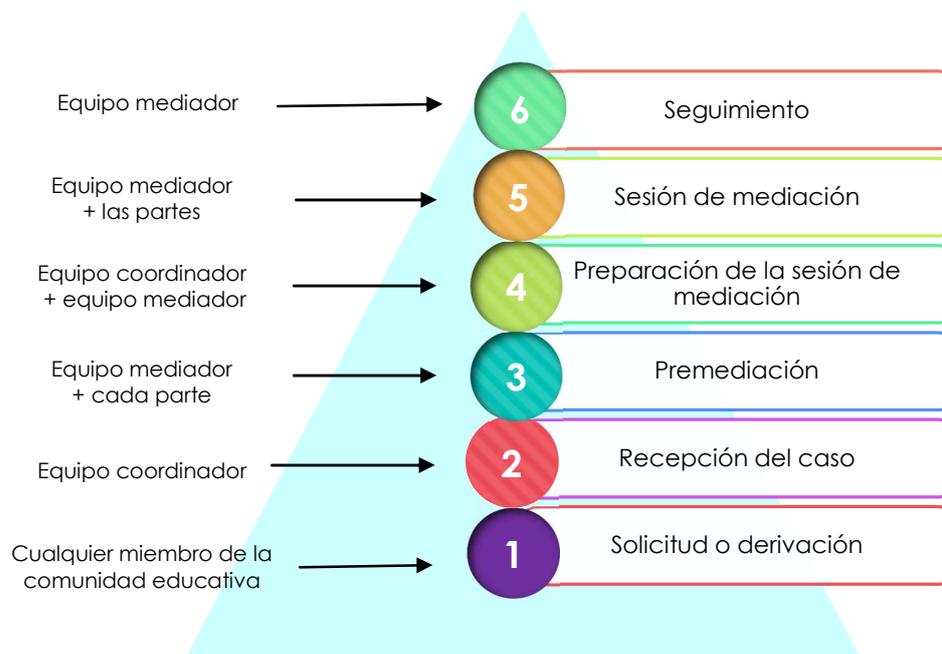


Ilustración 6. Funcionamiento del servicio de mediación. Fuente: Elaboración propia.

1. Solicitud o derivación. Es el primer paso para iniciar el proceso de mediación y puede ser llevado a cabo tanto por una de las partes, como por cualquier otro miembro de la comunidad educativa (alumnos, profesores, resto de personal escolar, familiares, etc.), que consciente de un conflicto entre alumnos, solicite que se resuelva por medio del programa de mediación del centro. Para ello, el interesado deberá acudir a la secretaría del centro y rellenar un formulario de solicitud (Anexo 3) con los datos básicos del conflicto y las partes involucradas.

2. Recepción del caso. Dicho formulario llegará al equipo coordinador del programa de mediación, que valorará si el caso es susceptible o no de someterse a mediación. Si así fuera, el equipo coordinador le asignará dos mediadores que serán informados del conflicto, en caso contrario y de tratarse de un conflicto no mediable por involucrar maltrato entre alumnos, el equipo coordinador pondrá el caso en manos del equipo directivo del centro para su resolución por las vías oportunas.

3. Premediación. Designados los mediadores, conciertan una reunión con cada parte por separado en la que se obtiene una información más detallada del conflicto, se explican detalladamente las características de la mediación y en cómo se lleva a cabo el proceso, al tiempo que se valora la disposición que tiene para resolver el conflicto y llegar a un acuerdo. En caso de que se considere que

la mediación puede seguir su curso, se solicitará a las partes su consentimiento, legitimando a los mediadores para llevar a cabo el proceso (Anexo 4). En caso contrario, o si una de las partes no diera su consentimiento, se remitirá el asunto de nuevo al equipo coordinador para que evalúe la necesidad de derivar el caso o no al equipo directivo, que aplicará las medidas que estime oportunas en función de la tipología y la gravedad del conflicto.

4. Preparación de la sesión de mediación. Una vez obtenido el consentimiento de las partes, el equipo mediador seleccionado se reúne con el equipo coordinador para organizar la mediación, que, normalmente, se desarrollará en una sola sesión y en los dos o tres días posteriores a la premediación. Así, se reserva la sala destinada para tal uso y, si la reunión se organiza durante el horario de las clases, el equipo coordinador se pondrá en contacto con los profesores afectados para poner en su conocimiento la cuestión y obtener su permiso.

5. Sesión de mediación. La sesión seguirá el proceso estructurado que se ha enseñado a los alumnos durante su formación, basado en el modelo transformativo adaptado por Torrego (2000) y desarrollado en el apartado 3.3. El proceso de la mediación» del presente trabajo (véase Tabla 2. Fases de la mediación y roles desempeñados.). De esta manera, consistirá en cinco fases, pues la premediación ha sido llevada a cabo con antelación:

- 1) Entrada o apertura, en la que se llevará a cabo la presentación de las partes y se expondrán las condiciones y normas con las que se desarrollará el proceso;
- 2) Cuéntame, en la que cada parte relatará su versión de lo sucedido;
- 3) Situar el conflicto, en la que se realizará una recapitulación de los hechos en base a los puntos comunes de ambas versiones realizando las preguntas pertinentes a ambas partes;
- 4) Buscar soluciones, en la que se instará a las partes a dar su opinión sobre posibles soluciones intentando que acerquen posiciones, y
- 5) El acuerdo, consistente en elegir una de las soluciones propuestas.

En caso de que la sesión concluya con acuerdo, éste se recogerá por escrito (Anexo 5) incluyendo los datos y la firma de las partes y los mediadores, entregando una copia a cada una de las partes y la tercera al equipo coordinador que se encargará de archivarla.

Por otra parte, los mediadores deberán cumplimentar un informe sobre la sesión de mediación (Anexo 6) que incluirá el resultado de la mediación, así como las actuaciones llevadas a cabo. Además, las partes rellenarán un breve cuestionario en el que evaluarán el proceso de mediación (Anexo 7). Tanto el informe como los cuestionarios serán entregado al equipo coordinador y archivados junto con el anterior.

6. Seguimiento. Esta es la última fase del proceso de mediación, y consiste en que los mediadores, tras un plazo de dos semanas aproximadamente desde la sesión de mediación, se ponen en contacto con las partes para evaluar si efectivamente se ha respetado el acuerdo y el conflicto ha quedado resuelto. En caso negativo, los mediadores pueden ofrecer de nuevo su ayuda a las partes para intentar resolver la situación e iniciar un nuevo proceso. De cualquier forma, los mediadores rellenarán un formulario en el que conste el estado de la situación tras la mediación (Anexo 8) que será entregado al equipo coordinador y archivado con el resto de documentación del caso.

6.7. Seguimiento del programa de mediación

Dado que lo que se persigue con esta propuesta es implantar un servicio de mediación sostenible y eficaz, el seguimiento será fundamental en este proceso, pues permitirá poner en común las experiencias positivas y negativas de todos los miembros del programa y determinar las posibles carencias que se detecten a fin de resolverlas.

Así, tras la puesta en marcha del servicio de mediación, se convocará cada dos semanas una reunión que aúne a los miembros del equipo coordinador y el equipo mediador. Dicha reunión será organizada por un miembro del equipo coordinador, pudiendo ser siempre el mismo, o alternándose con los otros dos miembros, y solicitando ayuda de otros miembros del servicio de mediación si fuera necesario.

La reunión se llevará a cabo en una sala dispuesta a tal efecto, pudiendo ser un aula que se encuentre libre en el horario previsto, y debiendo ser lo suficientemente amplia para albergar a todos los miembros, disponiendo los asientos formando un círculo. Si bien el organizador de la reunión ejercerá de moderador, las reuniones siempre tendrán un carácter abierto e integrador en el que todos los miembros, independientemente de que sean profesores o alumnos, puedan participar y expresar sus opiniones e inquietudes con libertad.

Las reuniones tendrán una duración aproximada de 1,30 h., por lo que el organizador, en caso de que coincida con alguna clase de los alumnos mediadores, deberá informar a los profesores con antelación y solicitar su permiso, así como organizar la sustitución de algún profesor miembro del servicio de mediación en la misma situación. Del modo, en función de cómo se haya desarrollado el programa de mediación se delimitarán los puntos a tratar en la reunión, siempre con flexibilidad para tratar otras cuestiones que puedan surgir en la misma, y facilitando la intervención de todos los miembros del servicio de mediación. Entre los temas a tratar se incluirán los casos que no hayan logrado alcanzar un acuerdo o hayan resultado difíciles de resolver, siempre desde una perspectiva constructiva, poniendo en común posibles técnicas a desarrollar en el futuro, y, en caso necesario, organizando talleres de formación complementaria. Así mismo, se abordarán las técnicas empleadas que hayan dado resultados positivos y se felicitará a todos los alumnos mediadores por su labor fortaleciendo su autoconcepto y autoestima e incrementando su motivación e implicación con el programa.

Será fundamental cuidar el seguimiento del programa de mediación y ser riguroso en la organización y desarrollo de las reuniones, aun cuando suponga una sobrecarga de trabajo, pues es el único camino para asegurar su eficacia y sostenibilidad en el tiempo. Por ello, debe también atenderse a que las reuniones sean amenas para los alumnos, se sientan integrados y progresivamente aumente su participación, aportando ideas para la mejora del programa, ya que son el instrumento imprescindible del servicio de mediación, y, además, conocedores de la percepción que del programa tienen el resto de los alumnos del centro.

Por último, en cada reunión se evaluará el desarrollo del servicio de mediación a fin de poder introducir los cambios y mejoras pertinentes para su correcto funcionamiento.

6.8. Evaluación del programa de mediación

La evaluación del programa de mediación es imprescindible para su mejora y expansión, asegurando su eficacia y duración en el tiempo. Por ello, la evaluación se realizará en base a los objetivos delimitados para el programa y los procesos definidos para alcanzarlos. Para ello, se evaluarán los siguientes aspectos:

- ✓ La consecución de los objetivos delimitados en la puesta en marcha del programa.
- ✓ La formación y habilidades desarrolladas por el equipo mediador.
- ✓ Las actuaciones desarrolladas por parte del equipo mediador en el proceso de mediación y los resultados obtenidos.
- ✓ El grado de satisfacción de los usuarios del programa de mediación.
- ✓ La difusión, participación y resultados del programa (número de casos atendidos, número de acuerdos alcanzados, percepción de los alumnos sobre el programa, etc.).
- ✓ El funcionamiento y gestión del equipo coordinador.
- ✓ Los resultados y el funcionamiento de las reuniones de seguimiento.

Para ello, el equipo coordinador organizará y analizará la documentación obtenida en los procesos de mediación, así como la información y las opiniones recabadas en las reuniones de seguimiento, y las posibles sugerencias aportadas por los distintos colectivos de la comunidad escolar por las distintas vías, y se pondrán en común en una reunión extraordinaria de los miembros del servicio de mediación que se convocará una vez al final de cada trimestre, y que permita tomar las medidas oportunas en la corrección y mejora de las necesidades detectadas. Así mismo, se elaborará una memoria anual que recoja toda la información relativa al programa que será difundida a través de la página web del centro, y se convocará una reunión en el salón de actos del centro que

aúne a los distintos colectivos de la comunidad escolar para informales de los progresos del programa y continuar la difusión y expansión del proyecto.

IV. CONCLUSIONES

A lo largo del presente trabajo se ha venido reivindicando la necesidad de educar en la cultura de paz a nuestros alumnos, pues los centros escolares, como instituciones de socialización primaria, deben combatir la violencia estructural y cultural que rodea a nuestros jóvenes y se manifiesta en sus diversas formas en la realidad escolar. Partiendo de este aserto, se hace imprescindible asumir una concepción positiva del conflicto, como elemento inherente a la convivencia en grupo y la interacción social humana. Así, no se debe asumir que el conflicto es algo negativo en sí mismo, sino aprender y enseñar a afrontarlo de forma pacífica y obtener provecho del mismo, empoderando a los alumnos para su resolución y capacitándolos para transformar, a través del mismo, sus relaciones interpersonales.

De esta manera, la mediación escolar, y más concretamente la mediación entre iguales, se constituye como una herramienta de indiscutible valor para alcanzar estos objetivos y desarrollar las competencias básicas transversales marcadas por el currículo para aprender a convivir, aprender a aprender y desarrollar la competencia lingüística y la autonomía personal; al tiempo que se promueve la convivencia pacífica en los centros escolares.

En consecuencia, el principal objetivo de este TFM ha sido elaborar la propuesta de un programa de mediación escolar para ser implementado en un I.E.S. de la Comunidad Autónoma de Cantabria, que ha incluido todo el proceso de diseño e implementación de un servicio de mediación entre iguales. De este modo, se han desarrollado paso a paso las etapas y fases fundamentales para hacerlo posible, atendiendo a la selección y la composición del servicio de mediación y la formación de los equipos que lo componen, a saber: el equipo coordinador y el equipo de mediación, además de cualquier otro miembro de la comunidad educativa interesado. Se han delimitado y elaborado la infraestructura y los materiales necesarios para ello, y se ha organizado el funcionamiento por el que se regirá el servicio de mediación, así como las actividades que se llevarán a cabo para su seguimiento y evaluación, fases imprescindibles para su desempeño y sostenimiento.

Por ello, y a pesar de las limitaciones del presente trabajo en tanto no se ha podido llevar a la práctica, cuestión que esperamos poder solventar en futuros

trabajos, por ejemplo, en una tesis doctoral; creemos que se han satisfecho nuestros objetivos iniciales y esperamos que nuestra labor sirva para que la mediación escolar siga implantándose en los centros escolares y empoderando a nuestros jóvenes en la resolución pacífica de conflictos dentro y fuera del contexto educativo.

Bibliografía

- Alzate, R. (1999). «Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de resolución de conflictos». En F. Brandoni (Comp.) (1999), *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*, 31-55.
- Binaburo, J. A., y Muñoz, B. (2007). *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*. Barcelona: Ediciones Ceac.
- Boqué M. C. (2005). *Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo*. Barcelona: CEAC.
- Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (1994). *The promise of mediation: Responding to conflict through empowerment and recognition* (Vol. 296). San Francisco: Jossey-Bass.
- Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (2004). *The promise of mediation: The transformative approach to conflict*. John Wiley & Sons.
- Cava, M. J. (2014). La utilidad de la mediación como estrategia de resolución y prevención de conflictos en el ámbito escolar. *Informació Psicològica*, 95, 15-26.
- Cobb, S. (1993). Empowerment and mediation: A narrative perspective. *Negotiation Journal*, 9 (3), 245-259.
- Cohen, R. (1990). *Manual de Entrenamiento en Mediación Escolar*. Belmont, MA: School Mediation Associates.
- Cuesta Gómez, M. D. C., Martínez, M. D. L. Á. M., Cuesta Gómez, J. L., Sánchez, S., y Orozco, M. L. (2017). El educador social en la enseñanza secundaria. La mediación escolar como alternativa a la resolución de conflictos. *EHQUIDAD. Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, 7, 145-174.
- De Prada, J., y López, J. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Documentación social*, 148, 99-116.
- Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria (BOC nº 127, 03-07-2009)

- Díaz-Aguado, M. J. (2004). *Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia*. Madrid. Instituto de la Juventud. Ministerio de Educación y Ciencia.
- Dugan, M. (1996). A nested theory of conflict. *Women in leadership*, 1 (1), 9-20.
- Fisher, R., Ury, W. y Patton, B. (1992). *Obtenga el Sí: El arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Gestión 2000.
- Folger, J. P. (2008). La Mediación Transformativa: Preservación del potencial único de la mediación en situación de disputas. *Revista de Mediación*, 2.
- Funes, S. (2013). Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y la convivencia. *Contextos Educativos. Revista de Educación*, 3, 91-106.
- Funes, S., y Saint-Mezard, D. (2000). La dimensión comunicativa en los conflictos y su resolución (I) y (II). *Monitor Educador*, 77, 20-29.
- Galtung, J. (1998). *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución*. Bilbao: Gernika Gogoratuz.
- García, J., Jiménez O., González M^a B., Grund, M^a V., y Lara, B. (2012). *Mediación en la práctica. Manual de implantación de un servicio de mediación escolar*. Málaga: MEC.
- Gázquez, J. J., Pérez, M. C., y Carrión, J. J. (2011). Clima escolar y resolución de conflictos según el alumnado: un estudio europeo. *Revista de Psicodidáctica*, 16, 1.
- GEUZ. Centro Universitario para la Transformación de Conflictos. (2011). *Cómo poner en marcha, paso a paso, un programa de mediación entre compañeros/as*. Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco.
- Grande, M. J. C. (2010). Convivencia escolar. Un estudio sobre buenas prácticas. *Revista de paz y conflictos*, 3, 154-169.
- Jares, X. R. (1992). *Educación para la paz* (Vol. 2). Ministerio de Educación.
- Jares, X. R. (1997). El lugar del conflicto en la organización escolar. *Revista Iberoamericana de educación*, 15, 13-17.
- Lederach, J. P. (1995). *Preparing for peace: Conflict transformation across cultures*. Syracuse University Press.

- Lederach, J. P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos: Educar para la paz* (Vol. 104). Los libros de La Catarata.
- Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de la paz. «BOE» núm. 287, de 1 de diciembre de 2005. Referencia: BOE-A-2005-19785.
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. «BOE» núm. 295, de 10 de diciembre de 2013, páginas 97858 a 97921 (64 págs.). Referencia: BOE-A-2013-12886.
- Martín, E., Fernández, I., Andrés, S., del Barrio, C., y Echeita, G. (2003). La intervención para la mejora de la convivencia en los centros educativos: modelos y ámbitos. *Infancia y aprendizaje*, 26 (1), 79-95.
- Molina, F. (2005). Nuevos conflictos sociales y su presencia educativa. Análisis sociológico y reflexiones para la intervención. *Cultura y educación*, 17 (3), 213-223.
- París Albert, S. (2005). La transformación de los conflictos desde la filosofía para la paz.
- Pruitt, D. G., & Rubin, J. Z. (1986). Social conflict: Escalation, impasse, and resolution. *Reading, MA: Addison-Wesley*.
- Redorta, J. (2004). Como analizar los conflictos. *La tipología de conflictos como herramienta de Mediación. Mediación*, 12.
- Sánchez Canovas J. F. (2013). Navegando hacia la convivencia: el perfil mediador de los educadores sociales en las escuelas, en Atlante. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 1-5.
- Sánchez García Arista, M.L., (Coor.) (2013). *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos*. Madrid: Editorial Reus.
- Torrego, J. y Funes, S. (2000). Convivencia en los centros escolares. El proceso de mediación en los I.E.S. de la Comunidad de Madrid. *Organización y Gestión Educativa*. 4, 40-44.
- Torrego, J.C. (2000) *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de formadores*. Madrid: Narcea.
- Uranga, M. (1998). «Mediación, negociación y habilidades para el conflicto en el marco escolar». En casamayor, G. (coord.). *Cómo dar respuesta a los conflictos*. Barcelona: Graó, 143-159.

- Vázquez Gutiérrez, R. L. (2012). *La mediación escolar como herramienta de educación para la paz* (Tesis doctoral, Universidad de Murcia). Murcia.
- Viana Orta, M. I. (2011). *La mediación en el ámbito educativo en España. Estudio comparado entre Comunidades Autónomas* (Tesis doctoral). Valencia: Universidad de Valencia.
- Vinyamata Camp, E. (2003). *Aprender del conflicto*. Barcelona: Grao

ANEXOS

Anexo 1: Normativa sobre mediación en la Comunidad Autónoma de Cantabria

Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

CAPÍTULO II

POTENCIACIÓN DE LA CONVIVENCIA EN LOS CENTROS EDUCATIVOS

SECCIÓN TERCERA. La mediación como proceso educativo en la gestión de conflictos.

Artículo 40. Concepto y ámbito de aplicación.

1. La mediación escolar es un método de resolución de conflictos mediante la intervención de una o varias personas ajenas a los mismos, denominadas mediadores, con el objeto de ayudar a las partes a obtener por ellas mismas un acuerdo satisfactorio así como de contribuir al desarrollo personal y social del alumnado, y al desarrollo, adquisición, consolidación y potenciación de las competencias básicas, especialmente, de la competencia social y ciudadana, la de autonomía e iniciativa personal, y la competencia en comunicación lingüística.
2. La mediación podrá utilizarse cuando el conflicto tenga su origen en cualquier conducta que infrinja las normas de convivencia.
3. La mediación se puede ofrecer como estrategia de reparación y de reconciliación simultáneamente a los procedimientos que se señalan en el Capítulo III del Título V.

Artículo 41. Principios de la mediación escolar.

La mediación escolar se basa en los siguientes principios:

- a) La libertad y voluntariedad de las personas implicadas en el conflicto para acogerse o no a la mediación y para desistir de ella en cualquier momento del proceso.

- b) La imparcialidad del mediador para ayudar a las personas implicadas a que alcancen un acuerdo sin imponer soluciones ni medidas. Para garantizar este principio, el mediador no puede tener ninguna relación directa con los hechos ni con las personas que hayan originado el conflicto.
- c) La confidencialidad, que obliga a las personas participantes en el proceso de mediación a no revelar a personas ajenas al mismo la información, excepto en los casos previstos en la normativa vigente.
- d) El carácter personal del proceso de mediación, sin que exista posibilidad de sustituir a los implicados por representantes o intermediarios.

Artículo 42. Equipos de mediación.

1. Los centros podrán crear un equipo de mediación compuesto por un máximo de cuatro miembros designados por el director.
2. El equipo de mediación tendrá las siguientes funciones:
 1. Valorar, en cada caso, la conveniencia o no de iniciar un procedimiento de mediación.
 2. Proponer al director del centro a los mediadores, que podrán ser miembros del equipo de mediación u otras personas del centro que considere adecuadas.
 3. Asesorar en los procedimientos de mediación que se lleven a cabo en el centro.
3. La jefatura de estudios facilitará las condiciones para llevar a cabo el procedimiento de mediación.

Artículo 43. Inicio de la mediación.

1. El procedimiento de mediación se puede iniciar a instancia de cualquier miembro de la comunidad educativa, ya se trate de una de las partes interesadas o tercera persona, siempre que las partes en conflicto lo acepten voluntariamente.
2. El equipo de mediación o, en su caso, el director del centro, valorará la conveniencia de iniciar el procedimiento de mediación. El director del

centro, teniendo en cuenta, en su caso, la valoración del equipo de mediación, podrá proponer a las partes implicadas la posibilidad de acudir a dicho procedimiento, debiendo dejarse constancia escrita de la aceptación de las condiciones por todas las partes, así como del compromiso de que, en caso de acuerdo, se aceptará la realización de las actuaciones que se determinen.

3. Si la mediación se inicia durante la tramitación de uno de los procedimientos a los que se refiere el Capítulo III del Título V, se suspenderá provisionalmente el procedimiento, interrumpiéndose los plazos, y no se podrá adoptar ninguna medida provisional de las recogidas en el artículo 66.3, o bien se suspenderá provisionalmente su aplicación si ya se hubiesen adoptado.

Artículo 44. Desarrollo de la mediación.

1. En el plazo máximo de dos días hábiles a partir de la aceptación de la mediación por las partes, el director nombrará a un mediador propuesto, en su caso, por el equipo de mediación. El mediador podrá ser un alumno, un padre o representante legal del alumno, un profesor o un miembro del personal de administración y servicios, y deberá disponer de la formación adecuada para llevar a cabo el procedimiento de mediación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46.
2. El mediador convocará un encuentro de las personas implicadas en el conflicto para escuchar a las partes, desarrollar sus funciones de mediación y concretar el acuerdo de mediación con los pactos de conciliación y/o reparación a que quieran llegar.
3. Cuando se hayan producido daños en las instalaciones o en el material de los centros educativos o se haya sustraído este material, el director del centro o la persona en quien delegue tiene que actuar en el procedimiento de mediación en representación del centro.
4. El mediador puede dar por acabado el procedimiento de mediación en el momento en que aprecie falta de colaboración en una de las personas participantes o la existencia de cualquier circunstancia que haga

incompatible la continuación del procedimiento de acuerdo con los principios establecidos en el artículo 41.

Artículo 45. Finalización de la mediación.

1. Si la solución acordada en el procedimiento de mediación incluye pactos de conciliación, ésta debe llevarse a cabo en el encuentro al que se refiere el artículo 44.2. Sólo se entiende producida la conciliación cuando el alumno reconozca su conducta, se disculpe ante la persona perjudicada y ésta acepte las disculpas.
2. Si la solución acordada incluye pactos de reparación, se tiene que especificar a qué acciones reparadoras, en beneficio de la persona perjudicada, se compromete la otra parte y en qué plazo se tienen que llevar a cabo. Sólo se entiende producida la reparación cuando se lleven a cabo, de forma efectiva, las acciones reparadoras acordadas. Estas acciones pueden ser la restitución de la cosa, la reparación económica del daño o la realización de prestaciones voluntarias, en horario no lectivo, en beneficio de la comunidad del centro.
3. Si el procedimiento de mediación se lleva a cabo una vez iniciado uno de los procedimientos a los que se refiere el Capítulo III del Título V, una vez producida la conciliación y cumplidos, en su caso, los pactos de reparación, el mediador lo comunicará por escrito al director del centro y el instructor formulará la propuesta de resolución de cierre del expediente.
4. Si la mediación finaliza sin acuerdo o si se incumplen los pactos de reparación por causas imputables a los alumnos o a sus padres o representantes legales, el mediador lo debe comunicar al director del centro para iniciar la aplicación de medidas disciplinarias o el procedimiento correspondiente. Si la mediación se llevara a cabo una vez iniciado un procedimiento de los que se señalan en el Capítulo III del Título V, el director ordenará la continuación del procedimiento. Desde este momento, se reanuda el cómputo de los plazos y se pueden adoptar las medidas provisionales previstas en el artículo 66.3.
5. El procedimiento de mediación se debe resolver en el plazo máximo de diez días hábiles desde la designación de la persona mediadora. En el

cómputo de dicho plazo, se excluirán los períodos vacacionales establecidos en el correspondiente calendario escolar.

6. Los aspectos más importantes del procedimiento de mediación así como las conclusiones y decisiones que se deriven del mismo, deberán recogerse por escrito y archivarlos en la jefatura de estudios.

CAPÍTULO III

RECURSOS, MEDIDAS Y APOYOS PARA LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR EN LOS CENTROS EDUCATIVOS

Artículo 46. Formación, asesoramiento y orientación a los miembros de la comunidad educativa.

1. La Consejería de Educación promoverá y facilitará la formación de los equipos directivos de los centros, de los miembros del Servicio de Inspección de Educación, de los asesores de formación de los centros de profesorado, así como del personal de administración y servicios, y de otros profesionales que proporcionan atención educativa al alumnado, en los contenidos y competencias que se requieren para la promoción de la cultura de la paz, la mejora de la convivencia, la mediación escolar y la resolución pacífica de conflictos.
2. La Consejería de Educación favorecerá la formación de los alumnos así como de sus padres o representantes legales, en aquellos contenidos y competencias que les permitan la promoción de la cultura de la paz, la prevención de la violencia y la mejora de la convivencia en los ámbitos familiar, escolar y social, y, en particular, para llevar a cabo tareas de mediación para la resolución pacífica de los conflictos. A tales efectos, se impulsarán este tipo de actuaciones en las escuelas de padres y madres.
3. En los planes anuales de formación permanente del profesorado, podrán incluirse acciones dirigidas específicamente a mejorar su formación en el ámbito de la educación para la cultura de la paz, la mejora de las prácticas educativas en relación con la convivencia escolar, la igualdad entre hombres y mujeres, la mediación escolar y la resolución pacífica de conflictos. Los Centros de Profesorado promoverán la formación del profesorado en el seno del propio centro educativo y la creación de

seminarios y grupos de trabajo, así como de redes de centros educativos y de profesorado.

Artículo 47. Materiales educativos y proyectos relacionados con la mejora de la convivencia en los centros.

1. La Consejería de Educación potenciará la realización de proyectos de innovación e investigación educativa relacionados con la mejora de la convivencia escolar.
2. La Consejería de Educación divulgará aquellos proyectos que, por su calidad y aplicabilidad, sean considerados de interés para los centros educativos de Cantabria y los pondrá a disposición de los miembros de la comunidad educativa en su portal educativo.
4. La Consejería de Educación promoverá que los centros educativos dispongan de materiales y recursos didácticos que les permitan la potenciación de los valores de la cultura de la paz, la prevención de la violencia, la mejora de la convivencia, la mediación escolar y la resolución pacífica de conflictos.

Artículo 48. Protocolos de actuación y documentos.

1. La Consejería de Educación pondrá a disposición de los centros educativos un protocolo de actuación para el supuesto de acoso, proponiendo pautas de prevención, actuación e intervención que se pueden adoptar, de manera que se pueda garantizar la seguridad y la protección de los alumnos, así como la continuidad de su aprendizaje en las mejores condiciones.
2. La Consejería de Educación facilitará a los centros educativos modelos normalizados para la tramitación de los procedimientos de mediación o de alguno de los procedimientos a los que se refiere el Capítulo III del Título V.

Anexo 2: Dinámicas grupales en la formación del equipo mediador

Dinámica 1: Entendiendo el conflicto	
Contenidos: Causas y consecuencias de los conflictos	Sesión: 2
Materiales: Texto	
<p>Miguel es un chico del instituto que cursa 3º de ESO. Siempre suele llegar tarde a primera hora porque se queda fumando en la puerta del instituto. Ha repetido ya 3º y este año no lleva mejor camino. En el fondo piensa que para él es imposible aprobar. Se ha ido acostumbrando a suspender y ha perdido el interés ya que se ha descolgado y, hoy por hoy, no entiende nada. Sus padres quieren que se ponga a trabajar en un negocio familiar (por lo menos no le va a faltar un puesto) pero le han dado la última oportunidad. Al fin y al cabo, todavía no ha cumplido 16 años y, además, en el instituto están casi todos sus amigos. No se lo pasa mal allí. Miguel piensa que no es un mal chaval, es trabajador en lo que le gusta, odia las injusticias y es aficionado al fútbol y a las maquetas.</p> <p>Pilar es profesora de matemáticas del centro. Trabaja aquí como interina desde hace dos años por lo que su situación todavía no es estable. Pilar se ha casado hace tres años pero no tiene hijos. Lleva muy mal el hecho de trasladarse casi todos los días desde otra localidad que está a 50 kilómetros del instituto. Ha de madrugar mucho para llegar a primera hora y le molesta especialmente que algunos alumnos lleguen tarde cuando viven a la vuelta de la esquina. Pilar cree que ella no es una profesora demasiado dura, aunque sabe que da esa imagen. Se pone nerviosa cuando tiene que echar la bronca a alguien y actúa con rigor para no perder la autoridad. Aparte de eso no ha tenido graves incidentes durante su estancia en el centro.</p> <p>El conflicto</p> <p>Estamos en el mes de marzo. Miguel ha llegado diez minutos tarde a clase y entra silbando mientras el resto ya ha empezado el examen de matemáticas. Pilar le pide una explicación y Miguel dice que se ha entretenido viniendo de</p>	

casa. Mientras aparcaba el coche Pilar lo ha visto en las cercanías del instituto con un grupo de gente. En ese momento, lo expulsa a la sala de tutorías por armar jaleo en un momento en que había que guardar silencio. Miguel la llama tonta del culo, protesta diciendo que no hay derecho a que lo expulsen y afirma que va a hablar con su tutora.

Pilar le recuerda que insultar a un profesor es una falta grave, que le va a poner un parte y que comunicará el hecho a la tutora y a su familia. Miguel, que tiene ya algún parte y no está interesado en una bronca en casa, sale dando un portazo.

Actividades

Actividad 1: Tirando del hilo

En pequeños grupos (4 o 5 personas) señalad varias causas para el conflicto entre Pilar y Miguel.

Se propone la siguiente estrategia de ir hacia atrás, más allá del enfrentamiento y buscar causas de todos los tipos que afecten a cada uno. Se pueden utilizar preguntas como: ¿Qué problemas personales pueden influir? ¿Qué problemas familiares? ¿Qué problemas que tienen que ver con el instituto? ¿Por qué reaccionan así en ese momento y en esa situación?, etc.

Actividad 2: Imaginando las consecuencias

Imaginad en grupo cinco consecuencias posibles del conflicto.

Dinámica 2: La mandarina

Contenidos: Resolución de conflictos

Sesión: 3

Se divide el grupo en dos y uno de ellos se sale del aula. A uno se le explica que deben conseguir el zumo de la única mandarina que queda en el mundo para salvar a su madre. Y al otro, que deben obtener una mandarina para poder usar la piel para curar a su hermana. Se reunifica el grupo y se les deja hablar sobre el conflicto que se les plantea.

Lo que se pretende es que se den cuenta de que pueden hablar sobre los problemas que tienen y que pueden llegar a una solución intermedia, donde nadie pierde, sino que todos pueden ganar.

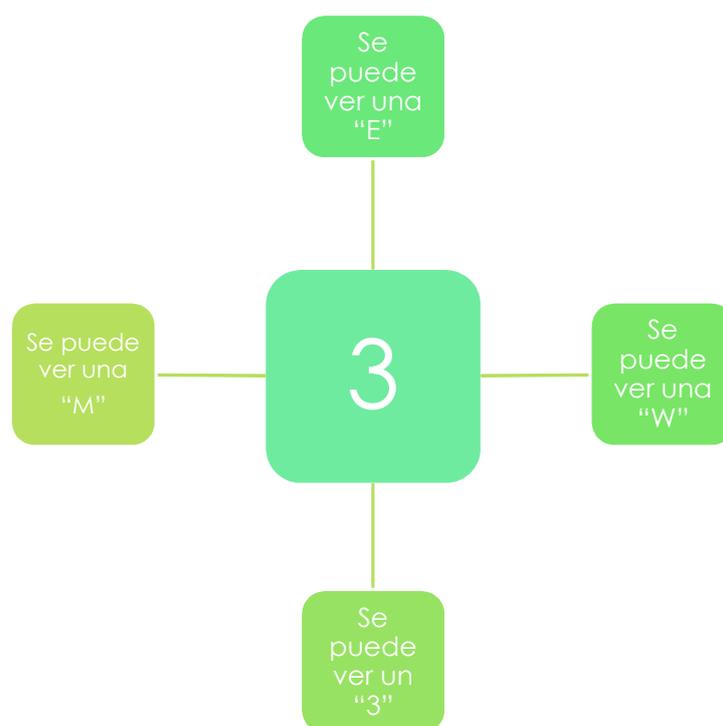
Dinámica 3: El 3

Contenidos: Resolución de conflictos

Sesión: 5

Materiales: pizarra

Se dibuja en la pizarra un 3 y se pide a los alumnos que digan lo que ven. Todos dirán un "3". Se les dice que hay algo más. Deben salir estas respuestas:



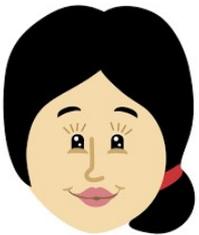
La finalidad es que se den cuenta de que hay diferentes formas de ver las cosas. Igualmente ocurre con los conflictos. Cada persona puede verlo de una manera particular. Todos tienen su verdad, su razón. Por esto, deben dialogar para llegar a un acuerdo y darse cuenta de que existen muchas visiones sobre un mismo hecho.

Dinámica 4: Madre recta, padre permisivo

Contenidos: Técnicas de comunicación eficaz

Sesión: 6

María es una chica que está en la clase de Miguel. La situación en su casa es muy curiosa. Su madre está siempre dispuesta a echarle la bronca mientras que su padre disculpa todos sus comportamientos. Completad en grupos de tres el cuadro que ofrecemos a continuación. En la casilla de la madre reflejaréis en términos muy duros el repaso que le hace a su hija por cada uno de sus actos. En la casilla del padre tendréis que justificar la actuación de ésta de forma tan comprensiva como sea posible.

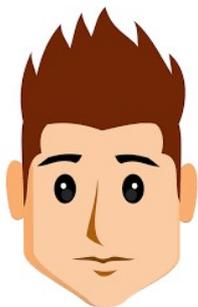
		
1. ¡¡¡Otra vez os habéis peleado...!!!	1. Se ha peleado con su hermana	1. ¡Mujer, si son dos chiquillas!
	2. Se ha olvidado de sacar al perro antes de salir	
	3. Ha llegado media hora tarde un sábado por la noche	
	4. Ha perdido las llaves de casa	
	5. Huele a tabaco	
	6. Viene hasta arriba de pastillas en un coche de la policía	

Dinámica 5: Errores en la mediación

Contenidos: La mediación

Sesión: 5

Cuando el equipo de mediación no tiene mucha experiencia es frecuente cometer algunos errores que hacen que no se avance en el proceso. Pensad en grupos en el caso de Miguel y Pilar. Valorad si las siguientes intervenciones de quienes median os parecen correctas teniendo en cuenta cómo deben actuar. Si no estáis de acuerdo con ellas señalad por qué y ofreced una alternativa



Ej. A Pilar le ha sentado mal lo que has hecho. ¿Por qué eres tan bocazas, Miguel?

Valoración: No estamos de acuerdo porque alguien que debe ser neutral juzga e insulta a una de las partes.

Alternativa: Pilar está dolida contigo. ¿Cómo te sientes tú con lo que pasó?

1. Vais a disponer de iguales espacios de tiempo para comentar el problema. ¿Lo fijamos en cinco minutos? ¿Os parece bien?
2. Yo con imbéciles no medio. Fuera de aquí, la mediación ha terminado.
3. Calla un poco y deja hablar a Miguel, que ya ha pasado tu tiempo.
4. ¿Qué es lo que os gustaría que ocurriera como resultado de este encuentro?
5. ¿Cómo te has sentido al ocurrir esto?

6. Ahora estáis muy mimados, Miguel. Cuando era joven esto no pasaba.
7. Lo que estás diciendo me parece una tontería.
8. Lo que os conviene es llegar a este acuerdo cuanto antes porque el clima de la clase está empeorando.
9. ¿Estáis de acuerdo con que Ángel y Luisa seamos mediadores?

Anexo 3: Formulario para la solicitud de mediación

FORMULARIO PARA LA SOLICITUD DE MEDIACIÓN	
Nombre del solicitante:	
Teléfono de contacto:	
Vinculación con el centro:	
Alumno <input type="checkbox"/> Profesor <input type="checkbox"/> Personal del centro <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	
En caso de ser alumno especifique curso:	
Datos de los alumnos en conflicto:	
Nombre:	Curso:
Nombre:	Curso:
Motivo de la solicitud:	
Fecha:	Firma del solicitante:

Anexo 4: Consentimiento de participación en el proceso de mediación

CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN	
Datos de los alumnos en conflicto:	
Nombre:	Curso:
Teléfono de contacto:	Email:
Entiendo y estoy de acuerdo en participar en el proceso de mediación.	
Sí <input type="checkbox"/>	Firma:
No <input type="checkbox"/>	
Nombre:	Curso:
Teléfono de contacto:	Email:
Entiendo y estoy de acuerdo en participar en el proceso de mediación.	
Sí <input type="checkbox"/>	Firma:
No <input type="checkbox"/>	
Datos de los alumnos mediadores:	
Nombre:	Teléfono de contacto:
Firma:	
Nombre:	Teléfono de contacto:
Firma:	
Fecha:	

Anexo 5: Documento de acuerdo entre las partes

ACUERDO ALCANZADO ENTRE LAS PARTES	
Datos de los mediadores:	
Nombre:	
Nombre:	
Datos de las partes:	
Nombre:	
Nombre:	
Datos del acuerdo:	
Las partes nos comprometemos a cumplir con lo siguiente:	
1.	
2.	
3.	
4.	
Firma:	Firma:
Firma:	Firma:
Fecha:	

Anexo 6: Informe de la sesión

INFORME DE LA SESIÓN DE MEDIACIÓN			
Datos de los mediadores:			
Nombre:			
Nombre:			
Datos de las partes:			
Nombre:			
Nombre:			
Datos de la sesión:			
Fecha:	Acuerdo alcanzado:	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Dificultades encontradas:			
1.			
2.			
3.			
Técnicas empleadas:			
1.	2.	3.	4.
Comentarios:			
Firma:		Firma:	

Anexo 7: Cuestionario de satisfacción de las partes con la mediación

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CON LA MEDIACIÓN									
Tu opinión en esta evaluación es muy importante para conocer qué es lo que está funcionando en el proceso de mediación y cuáles son las cosas que necesitan mejorar. Evalúa las preguntas del 1 al 5, siendo el 1 la nota más baja y el 5 la más alta.									
Nombre:									
Fecha de la sesión:	Acuerdo alcanzado:	Sí	No						
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
1. ¿Te explicaron el proceso de mediación y sus implicaciones de manera clara desde un inicio?									
1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>
2. ¿El proceso de mediación ha cumplido tus expectativas?									
1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>
3. ¿Crees que tuviste el espacio y tiempo necesarios para expresar tus opiniones?									
1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>
4. ¿Crees que el mediador fue imparcial?									
1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>
5. Después de la mediación, ¿crees que entiendes mejor la actitud de la otra parte?									
1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>
6. ¿Crees que el conflicto se ha solucionado con la mediación?									
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

1 2 3 4 5

7. ¿Crees que con la mediación has aprendido a solucionar mejor tus problemas con el mismo compañero o con otros compañeros en el futuro?

1 2 3 4 5

8. ¿Recomendarías a otros compañeros este programa de mediación?

1 2 3 4 5

Comentarios:

Firma:

Anexo 8: Informe de seguimiento de la mediación

INFORME DE SEGUIMIENTO DE MEDIACIÓN	
Datos de las partes:	
Nombre:	
Nombre:	
Datos de los mediadores:	
Nombre:	
Nombre:	
Datos del proceso de mediación:	
Fecha:	Acuerdo alcanzado: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Datos de seguimiento del conflicto	
Tiempo transcurrido:	Conflicto resuelto: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Tras la mediación se han cumplido los acuerdos alcanzados:	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Es necesario iniciar un nuevo proceso de mediación?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Comentarios:	
Firma:	