



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA

MARÍA ARAGÜEZ GARCÍA

TUTOR: ALEJANDRO VEAS INIESTA

CURSO 2019/2020
CONVOCATORIA C3

FACULTAD DE EDUCACIÓN
TRABAJO DE FIN DE
MÁSTER

MÁSTER DE
SECUNDARIA

ESPECIALIDAD EN
ORIENTACIÓN
EDUCATIVA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DE LA MEMORIA DE LOS PRACTICUM Y DEL TFG o TFM*

D/D^a.: MARIA ARAÚZ GARCÍA, con DNI 48624347-R, estudiante del Grado/Máster DE SECUNDARIA (ORIENTACIÓN), de la Universidad de Alicante, realizado en el período 2019/2020.

DECLARA QUE:

La Memoria del Practicum/El Trabajo Fin de Grado/El Trabajo Fin de Máster denominado, LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA

ha sido desarrollado respetando los derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan en las páginas correspondientes y cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía, así como cualquier otro derecho, por ejemplo de imagen que pudiese estar sujeto a protección del *copyright*.

En virtud de esta declaración, afirmo que este trabajo es inédito y de mi autoría, por lo que me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance de la Memoria del Practicum, del Trabajo Fin de Grado, y/o del Trabajo Fin de Máster, y asumo las consecuencias administrativas y jurídicas que se deriven en caso de incumplimiento de esta declaración.

Para que así conste, firmo la presente declaración en

Alicante, a 20 de ABRIL de 2020.

Fdo.:



Este documento formará parte de la memoria de los Practicum o TFG o TFM correspondiente y será la primera página de los mismos.

*Documento aprobado en Junta de Facultad el 19 de octubre de 2017.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
1.1. PROBLEMÁTICA DE CENTRO.....	5
1.2. MARCO TEÓRICO.....	6
1.2.1. CONVIVENCIA.....	6
1.2.2. CONFLICTO.....	7
1.2.3. MEDIACIÓN.....	8
1.2.4. MEDIADOR.....	11
1.3. MARCO LEGISLATIVO.....	12
1.3.1. LEGISLACIÓN INTERNACIONAL.....	12
1.3.2. LEGISLACIÓN ESTATAL.....	13
1.3.3. LEGISLACIÓN AUTONÓMICA.....	15
1.3.4. NORMATIVA ORIENTACIÓN EDUCATIVA.....	16
2. DESARROLLO.....	17
2.1. CONTEXTUALIZACIÓN.....	17
2.2. COMPETENCIAS, OBJETIVOS Y CONTENIDOS DIDÁCTICOS.....	18
2.2.1. COMPETENCIAS.....	18
2.2.2. OBJETIVOS.....	20
2.2.3. CONTENIDOS.....	20
2.3. METODOLOGÍA.....	21
2.4. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD DEL ALUMNADO.....	23
2.5. INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS.....	24
2.5.1. ESPACIOS.....	24
2.5.2. RECURSOS HUMANOS.....	24
2.5.3. RECURSOS DIDÁCTICOS.....	26
2.6. SESIONES DE TRABAJO.....	26
2.7. EVALUACIÓN.....	30
3. CONCLUSIONES DOCENTES Y PROPUESTAS DE FUTURO.....	31
4. REFERENCIAS.....	34
5. ANEXOS.....	38

La mediación no roba tiempo: lo da.

*La mediación no resta autoridad: hace innecesario
el uso del poder.*

*La mediación no sustituye las normas de disciplina:
actúa de manera preventiva.*

*La mediación no disculpa las conductas contrarias a
la convivencia: fomenta la reparación responsable*

Boqué (2002)

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años ha surgido una creciente preocupación por la convivencia en los centros educativos, difundiéndose multitud de publicaciones, investigaciones e iniciativas vinculadas con la misma, así como normativa reguladora. Actualmente, se ha incrementado el interés por la mejora de la convivencia en los centros educativos, convirtiéndose éste en objetivo prioritario de las directivas escolares y los servicios de orientación educativa.

Como podemos observar, la convivencia surge en el mismo instante en el que se producen las relaciones e interacciones humanas en cualquier espacio, ya sea escolar, comunitario, familiar, etc. Por tanto, si la convivencia es un hecho inherente a nuestra especie, no debemos ignorarla en los centros educativos, ya que la educación ha de prepararnos para el futuro, y la convivencia ocupará un importante papel en él. De esta forma, la convivencia y, por tanto, la educación para la convivencia, deberán considerarse como prioritarias en la organización y gestión de los centros, en los planes de estudios, en los métodos pedagógicos de los maestros/as, en las actuaciones desde los SPEs, etc. Ya Delors (1996), se planteaba cómo sería posible conseguir vivir juntos en la actual “aldea planetaria” si somos incapaces de vivir juntos y en armonía en nuestros propios países, pueblos o, incluso, vecindades. Debemos preparar a los alumnos/as para la vida en esta “aldea global” pero, antes, han de aprender a vivir en paz, a través de la cooperación y el respeto, en un entorno muy cercano a ellos/as y en el que invierten muchas horas al día: su propio centro educativo.

En la realidad educativa actual se observan situaciones diferentes de violencia y actos de indisciplina, que hacen más relevante que la necesidad de educar en la convivencia es imprescindible. Son abundantes los estudios, los informes y las publicaciones que analizan el alcance de los actos de indisciplina y/o violencia que, lamentablemente, están surgiendo en los centros educativos. Según Martínez (2001) en los centros escolares surgen diferentes situaciones conflictivas: absentismo escolar, copiar en los exámenes, plagio de trabajos, indisciplina, interrupción en las aulas, problemas interpersonales, conflictos entre profesorado y alumnado, comportamientos antisociales en los que se produce discriminación por motivos raciales, religiosos, políticos, etc.

Además, si nuestra educación supone una preparación para la vida, entonces no debería reducirse a los contenidos conceptuales y procedimentales. Si somos seres

sociales, que nos interrelacionamos con los demás y que hemos de insertarnos en una sociedad, la educación y los centros escolares también deberán prepararnos para ello. Por esto parece tan necesaria una educación para la vida, para la cooperación, para la ciudadanía, para la paz, para el respeto, hacia unos valores... en definitiva, una educación en y para la convivencia.

Por todo ello, en este trabajo abordaremos ampliamente el tema de la convivencia en los centros y de la mediación escolar en un centro en concreto como sistema de resolución de conflictos.

1.1. PROBLEMÁTICA DE CENTRO

Desde el centro educativo, llevan apareciendo durante años conflictos que interrumpen el devenir normal de las clases, que dificultan la enseñanza y que perjudican las inclusiones. Se han ido poniendo en práctica de forma unilateral por cada tutor/a, diferentes medidas que no han llegado a aportar resultados definitivos. Es por ello que, desde el servicio de orientación educativa, se pretende abordar esta problemática a nivel global, ya que la *Orden 62/2014* habla de la necesidad de “medidas y acciones orientadas a la promoción de la convivencia y a la prevención de conflictos, para conseguir un adecuado clima educativo en el centro”; y de nuestro papel como orientadores: “a tal efecto, el profesor o la profesora de orientación educativa, asesorará al equipo directivo en el ejercicio de sus competencias y a los equipos docentes en la coordinación y el desarrollo del plan de convivencia”.

Ante esta idea de resolución de conflictos, en este centro y en muchos otros, se alzan voces contrarias. Por una parte, aquellos/as que valoran la disciplina por encima de la convivencia y que hablan de control del alumnado, de autoridad –o incluso autoritarismo- y que centran la mejora de la convivencia en el cumplimiento del Reglamento de Régimen Interno (RRI) y en la utilización de sanciones. Por otra parte, encontramos las voces de aquellos que defienden la mejora de la convivencia a través del diálogo, de la participación democrática de todos, de la cooperación, del desarrollo de una cultura de paz, de un cambio en el clima y la cultura de los centros, etc. Tras décadas se ha estado siguiendo el método punitivo, pero parece que la tendencia actual en la organización de los centros es seguir esta segunda perspectiva, la del Modelo Integrado de Mejora de la Convivencia. Dentro de este último podemos enmarcar el modelo elegido por el centro para abordar los conflictos: la mediación escolar. De esta

forma, presentaremos a la comunidad educativa la mediación no sólo como un instrumento útil para gestionar los conflictos, sino como un instrumento propiamente educativo, que contribuye a desarrollar en los alumnos/as competencias necesarias para la convivencia, los valores imprescindibles para una convivencia democrática basada en el respeto y la aceptación de la diversidad y las diferencias, el fomento de actitudes de diálogo y escucha activa, etc.

1.2. MARCO TEÓRICO

Antes de comenzar con cualquier estudio sobre la mediación escolar, hemos de fundamentar teóricamente la necesidad e importancia de aquello que queremos implantar en nuestro centro. De esta forma, basándonos en numerosos autores y publicaciones, estudiaremos en profundidad la mediación escolar, sus características, tipos, fases, importancia, etc. Pero, antes de ello, y para entender realmente la necesidad de fomentar la mediación en los centros educativos, nos aproximaremos a la convivencia escolar de forma más general, así como analizaremos el conflicto.

1.2.1. CONVIVENCIA

La convivencia escolar es entendida como “el deseo de construir de forma colectiva y dinámica un entramado de relaciones humanas, susceptible de vincular a todos los actores educativos en el marco de un consensuado conjunto de derechos y deberes entre los diferentes colectivos” (García y López 2007, p. 72). Sin duda, la educación en convivencia es necesaria para aprender a vivir en una sociedad democrática y para transformar al alumno/a en ciudadano/a y en parte de una comunidad, pero su repercusión también es positiva en los centros educativos para conseguir la ansiada calidad educativa. Según Iriarte (citado en Ibarrola-García y Iriarte, 2012, p. 11), “la convivencia se sitúa en el marco de la calidad de los procesos educativos en el sentido en que favorece la armonía entre las personas, instituciones y los distintos sectores de la comunidad escolar y permite desarrollar la socialización del alumnado”. De hecho, ya en el informe español del TALIS2 2009 (*Teaching and Learning International Survey*), se puede observar como la opinión generalizada de los docentes es que pierden alrededor de un 15-20% del tiempo lectivo destinado a los contenidos curriculares solucionando problemas de convivencia en las aulas. Por tanto, el tiempo dedicado a formar en convivencia no es tiempo perdido, sino que supondrá un aumento del tiempo dedicado a la formación en las diferentes asignaturas. Según Wilson (1992),

citado en Aguilar (2006, p. 28), la calidad podría suponer “planificar, proporcionar y evaluar el currículo óptimo para cada alumno/a, en el contexto de una diversidad de individuos que aprenden”. Es decir, la calidad educativa hace referencia al currículum (contenidos procedimentales y conceptuales), pero también ha de tener en cuenta el contexto y las relaciones interpersonales del centro (contenidos actitudinales). Por tanto, la educación para la convivencia es uno de los muchos elementos necesarios para lograr la calidad educativa.

1.2.2. CONFLICTO

Tras abordar el tema de la convivencia debemos continuar con el estudio del conflicto, ya que uno de los contenidos de la educación para la convivencia debiera ser educar para la resolución de conflictos. Además, debemos estudiarlo porque existe, porque está presente en las aulas, porque afecta al día a día del centro, a la función docente y al proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado y, sobre todo, porque el conflicto es inherente a la condición humana y a la de ciudadano/a. Lo que ocurre es que, a pesar de la naturalidad de los conflictos, los afrontamos como algo malo y que hay que erradicar, es decir, como algo anormal. Desde este trabajo nos basaremos en una perspectiva positiva del conflicto como generador de cambio: “como la energía, los conflictos no se crean ni se destruyen, sólo se transforman” (Boqué 2003).

En la bibliografía de referencia encontramos múltiples definiciones de conflicto desde esta perspectiva. Un ejemplo es el de De Diego y Guillén (2006) que afirman que “los conflictos son situaciones en las 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 salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto”. Siguiendo esta misma línea encontramos a Torrego (2000), que añade que “el conflicto es un hecho inherente a la interacción humana porque la diferencia de opiniones, deseos e intereses son inevitables entre las personas. Ello no significa que su consecuencia natural sea la violencia, la destrucción o el empeoramiento de las relaciones sino que también puede convertirse en elemento positivo que permita la evolución y transformación de las relaciones entre las partes hacia un mayor acercamiento, comprensión, respeto e incluso colaboración. Dependerá de cómo se

aborden los conflictos el que éstos puedan resultar negativos, destructivos o bien convertirse en una oportunidad para aprender más acerca de uno mismo y de los demás”. A partir de aquí, podemos extraer las ideas más importantes para conseguir una definición completa del conflicto:

- Se trata de un fenómeno dinámico (no de un momento concreto).
- Natural e inevitable en cualquier organización en la que se produzcan relaciones interpersonales e intergrupales.
- Que se da entre dos o más partes.
- Que se encuentren en oposición, desacuerdo y/o incompatibilidad.
- En el que juegan un papel primordial las emociones.
- Y del que hemos de sacar beneficios a través de su resolución.
- El conflicto puede transformarse, desaparecer o estancarse. En este aspecto es muy importante el proceso de resolución, diferente para cada tipo de conflicto.
- Dado que los conflictos se producen en un contexto concreto, la resolución ha de estar contextualizada.
- Para evitar, así, que degeneren en violencia. El lema ha de ser: Todos salimos ganando.

Con un estilo de gestión pacífica del conflicto no sólo ganan las partes implicadas en él, sino toda la comunidad educativa y el centro en general. Se trata, pues, de afrontar el conflicto con la idea de que se puede sacar provecho de él y conseguir mejoras en la convivencia a través de su resolución.

1.2.3. MEDIACIÓN

Investigando en la bibliografía, no existe una única definición de mediación escolar, aunque existe bastante unanimidad en cuanto a sus características básicas. Resulta difícil una definición de mediación porque ésta varía dependiendo del conflicto, de las personas implicadas en él, del tipo de centro, etc. Ya que una de sus principales características es su adaptación al contexto y a la situación en la que se ponga en práctica. A pesar de ello, a través de las definiciones de distintos/as autores/as se llegará a comprobar cómo, aún con definiciones distintas, la esencia de la mediación es siempre la misma. Según Binaburo y Muñoz (2007), “la mediación es un proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de una o varias personas imparciales que procuran que las partes se escuchen en un espacio de libertad y

seguridad, para que comprendan el conflicto que viven y puedan llegar por ellas mismas a un acuerdo que les permita recomponer una buena relación (no necesariamente la misma relación previa al conflicto), encarar el conflicto desde actitudes constructivas y actuar preventivamente de cara a mejorar las relaciones con los demás y a la búsqueda de la gestión positiva de los conflictos que puedan surgir en el futuro”. Para Boqué (2002) “la mediación es un intento de trabajar con el otro en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos, en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo. La mediación es un proceso de comunicación horizontal a tres bandas en el que el/la mediador/a crea las condiciones para que los/las protagonistas del conflicto puedan compartir inquietudes y planteamientos, puntos de vista y limitaciones, con el ánimo de elaborar el conflicto y ponerse de acuerdo”. En la misma línea, Castellano (2005) nos dice que “la mediación es un proceso para la gestión alternativa de conflictos en el que las partes enfrentadas acuden de forma voluntaria a una tercera persona imparcial: el mediador/a. Éste ayuda a las partes implicadas en el conflicto a que ellas mismas busquen posibles soluciones potenciando en todo momento la comunicación entre ellas. Por lo tanto, el mediador/a no da soluciones. La mediación escolar tiene un importante componente educativo, ya que potencia la gestión de conflictos de manera que las partes implicadas en el conflicto salgan beneficiadas”. Por último, Murciano y Notó (2005) añaden que “la mediación es mucho más que una técnica concreta para gestionar conflictos. El aprendizaje para poder aplicar esta técnica en los centros educativos puede generar una cultura de la paz y desarrollar unas competencias sociales que nos permitan relacionarnos mejor. El objetivo de la cultura de la paz tiene que ser recuperar el sentimiento de comunidad en contraposición con el individualismo”.

Como se puede observar, todas las definiciones anteriores hablan de tres puntos clave: el conflicto, los implicados y la comunicación. A través de todas estas definiciones y muchas otras que no han sido plasmadas aquí pero sí estudiadas, se puede extraer una definición bien completa: La mediación es un sistema de gestión alternativa y pacífica de conflictos interpersonales en el que, a través de la comunicación y de forma voluntaria y confidencial, las partes en conflicto lo transforman por sí mismas, con la ayuda de una tercera parte imparcial (mediador/a) que crea las condiciones adecuadas para que el proceso sea educativo y conlleve un aprendizaje. La mediación tiene como

objetivo a largo plazo el desarrollo de una cultura de paz en el centro educativo siendo, por tanto, una medida preventiva de conflictos mayores.

Esta definición nos dice que se trata de un sistema de gestión alternativa de conflictos interpersonales (entre cualquier miembro de la comunidad educativa, sea o no entre iguales), ya que va más allá de los tradicionales métodos sancionadores, centrándose en afrontar democrática y pedagógicamente los conflictos. Se lleva a cabo a través de la comunicación, ya que la mediación supone un desarrollo de las habilidades comunicativas, llevándose a cabo únicamente a través del diálogo. Y siempre de forma voluntaria y confidencial; el proceso de mediación puede comenzar por iniciativa propia, por demanda de la otra persona implicada en el conflicto, por una recomendación de una tercera parte, etc. Pero, en cualquier caso, ninguna de las partes implicadas en el conflicto ha de ser obligada a participar en la mediación, la cual, además, ha de asegurar una confidencialidad total. El acuerdo no es el objetivo prioritario, sino la transformación del conflicto de forma que mejore las relaciones interpersonales y la convivencia del centro. Además, las personas implicadas transforman el conflicto por ellas mismas, ya que no existe una jerarquía de poder en la que una tercera persona impone la sanción. Todo ello con la ayuda de los mediadores/as, que, a diferencia del arbitraje, no tienen ningún poder ni imponen soluciones ni sanciones. Su papel es únicamente de ayuda y de mejora de las condiciones para que las partes en conflicto puedan llegar por sí solas a una solución. Por otra parte, la finalidad más importante de la mediación es puramente educativa, es decir, crear una situación en la que se desarrollen cierto tipo de aprendizajes que de otra forma o en otros contextos jamás se desarrollarían: el pensamiento creativo, reflexivo y crítico, ciertas habilidades comunicativas, fluidez en la expresión de emociones y sentimientos, sentido de responsabilidad, conocimiento de uno mismo y de los otros. Además, se trata de una vía pacífica, ya que en la mediación no se plantean los roles de ganador/a-perdedor/a, sino que ambas partes han de llegar a un acuerdo que les satisfaga. Con ello no queremos decir que no sea necesario un RRI en los centros, ya que en los casos que sea preciso, se aplicará la sanción correspondiente, pero, también, se podrá utilizar la mediación como sistema de reflexión de los actos cometidos. Por último, se trata de una medida preventiva, ya que resuelve conflictos leves o latentes que, sin su gestión, podrían derivar en otros mucho más graves, por lo que permite el desarrollo de una cultura de paz, utilizando técnicas no violentas como el diálogo. El

objetivo último de la mediación es crear en el centro una cultura de paz, de comunicación y de gestión positiva de los conflictos. Es decir, crear un nuevo y mejor clima de centro en el que ya no se necesiten técnicas como la mediación para gestionar los conflictos interpersonales.

Ibarrola-García e Iriarte (2012), clasifican los beneficios de la mediación en tres grandes bloques: desarrollo emocional, cognitivo y moral. A través de la mediación se produce un desarrollo emocional, ya que las partes en conflicto toman una mayor conciencia de sus propios sentimientos y emociones y desarrollan estrategias asertivas (permiten expresar correctamente aquello que sentimos) y estrategias de autorregulación y canalización. Por otra parte, a través de la mediación también se ve aumentada la conciencia sobre las emociones del otro desarrollando, así, la empatía. En cuanto al desarrollo cognitivo, la mediación requiere del uso de la reflexión y de distintos tipos de pensamiento: el pensamiento causal (ayuda a las personas a reflexionar sobre los motivos y sentimientos que nos llevan a actuar de una forma u otra), el pensamiento consecuencial (ser consciente de las consecuencias de nuestra conducta y llegar a valorar nuestro comportamiento), el pensamiento alternativo (permite relacionar los medios con sus fines, por lo que es muy útil para detectar cuando la conducta es coherente o incoherente con la meta deseada) y, el pensamiento creativo (ayuda a la persona a buscar varias alternativas para conseguir un objetivo)

1.2.4. MEDIADOR

Para que una persona pueda ser mediadora ha de poseer una serie de características concretas o formarse para conseguirlas. De esta forma, investigando en la bibliografía de referencia, podemos extraer algunas de las características que ha de poseer el mediador/a: empático/a, honesto/a, flexible, buen comunicador/a y oyente, facilitador/a del diálogo y dialogante, persuasivo/a, capaz de realizar escucha activa y efectiva, asertivo/a, creativo/a, sin timidez, respetuoso/a con la comunidad, íntegro/a, ético/a, paciente, con un alto grado de madurez emocional, perseverante, optimista, capaz de despertar confianza, respetuoso/a y delicado con las personas, equilibrador/a del poder, facilitador/a de consensos y acuerdos, etc. Dada la dificultad de los objetivos y obligaciones que ha de seguir un mediador/a y de las características que ha de poseer (que no tienen por qué ser innatas), es muy importante recibir una adecuada formación. Según Boqué (2003), esta formación ha de estructurarse alrededor de cuatro bloques: la

comprensión de la naturaleza del conflicto, el desarrollo personal, la comunicación efectiva y el pensamiento creativo.

Una de las críticas más duras hacia el proceso de mediación recae precisamente sobre la figura del mediador/a escolar, ya que, según plasman los autores/as, existe una gran desconfianza de gran parte de la sociedad ante el hecho de que los mediadores/as alumnos/as trabajen sin supervisión, alegando que no siempre disponen de la madurez ni de las habilidades necesarias para hacerse cargo de sus funciones. Es por ello que muchos centros optan por profesionalizar la función de mediador/a, en lugar de dejarlo en manos de los alumnos/as. Sin embargo, otros estudios resaltan, que son precisamente los mediadores/as los que más se benefician de un proceso de mediación, ya que son los que reciben directamente la formación y desarrollan un comportamiento empático, altruista y, al mismo tiempo, una gran capacidad de liderazgo. Por tanto, si consideramos que la mediación va más allá de la gestión del conflicto y que es una técnica educativa, lo es, de esta forma, tanto para los alumnos/as mediados/as como para los mediadores/as. Por ello, desde nuestro centro resaltamos la importancia de que sea el propio alumnado quien se forme en mediación y lleve a cabo las sesiones de mediación, beneficiándose tanto los mediadores/as como los alumnos/as mediados/as. Estos/as últimos/as, además, se sentirán más cómodos trabajando entre iguales que con un superior, al que siempre verán más como juez que como mediador/a. Ello no quiere decir que se les deje trabajar sin supervisión, sino que los alumnos/as mediadores/as deben estar debidamente formados y trabajar siempre bajo la supervisión de los coordinadores/as del servicio de mediación, que han de estar siempre dispuestos a resolver dudas y ayudarles en los casos a mediar.

1.3. MARCO LEGISLATIVO

La necesidad de mejorar la convivencia en los centros educativos y de trabajar la resolución pacífica de conflictos ha sido reconocida no sólo por parte de autores/as especializados en la temática, sino también a través de la legislación.

1.3.1. LEGISLACIÓN INTERNACIONAL

Se ha de tener en cuenta la importancia de la influencia de las autoridades europeas para que la educación en y para la convivencia se convirtiera en objetivo educativo prioritario. Como antecedente, encontramos el informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI presidida por Jaques

Delors en 1996, en la cual se plasman los cuatro pilares de la educación, siendo el aprender a convivir o a vivir juntos uno de ellos.

Más adelante, el Consejo de Europa declaró el año 2000 como “Año europeo de la ciudadanía a través de la educación”. Además, la Unión Europea instauró la idea de competencias, que suponen la combinación de conocimientos, procedimientos y actitudes. De esta forma, la OCDE habló de 8 competencias educativas básicas, entre las que se encuentran las competencias sociales y cívicas.

1.3.2. LEGISLACIÓN ESTATAL

Ya en el ámbito estatal, comenzaremos destacando la *Ley Orgánica 1/1990 de 3 de octubre de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE)*, dada su importancia en temas de convivencia y ciudadanía. Su relevancia residió en ampliar los contenidos educativos a tres tipos: conceptuales, procedimentales y actitudinales; y en implantar estos últimos a través de la transversalidad, es decir, a través de las diferentes materias del currículum. Los contenidos transversales fueron ocho: educación ambiental, educación para la paz, educación del consumidor, educación vial, educación para la igualdad de oportunidades entre sexos, educación para la salud, educación en la sexualidad y educación cívica y moral. Lo cierto es que no tuvo un gran éxito debido a que no ocupaban realmente un espacio en el currículum.

Otra importante ley estatal muy relacionada con la convivencia fue la *Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de Fomento de la Educación y la Cultura de la Paz*. En ella, en el artículo 2.1 se habla de “promover que en todos los niveles del sistema educativo las asignaturas se impartan de acuerdo con los valores propios de una cultura de paz”. Además, esta ley nos habla en el artículo 2.2 de “impulsar, desde la óptica de la paz, la incorporación de los valores de no violencia, tolerancia, democracia, solidaridad y justicia en los contenidos de los libros de texto, materiales didácticos y educativos, y los programas audiovisuales destinados al alumnado” y desde el 2.3. “promover la inclusión como contenido curricular de los programas de educación, iniciativas de educación para la paz, a escala local y nacional”. La idea más importante de esta ley es el compromiso del Gobierno en promover la paz y la cultura de la paz a través de la educación y la investigación. Pero, desde este trabajo, queremos destacar como prioritario el artículo 2.7, ya que se trata de la primera referencia de carácter estatal a la

mediación escolar: “promover la formación especializada de hombres y mujeres en técnicas de resolución de conflictos, negociación y mediación”.

Más reciente, encontramos la *Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación* (LOE), con la que se consigue el impulso definitivo de la convivencia como objetivo educativo. De esta forma, la LOE recoge múltiples referencias a la mejora de la convivencia, la prevención y resolución pacífica de los conflictos y la ciudadanía democrática. Siguiendo a la *Ley de Fomento de la Educación y la Cultura de la Paz*, con la LOE surge una nueva asignatura, “Educación para la Ciudadanía y los Derechos Humanos”, que recoge los contenidos que antes de esta ley quedaban únicamente en manos de la transversalidad. Otro aspecto importante de esta ley es la introducción del trabajo por competencias en los centros educativos que ya fomentaron, anteriormente, las autoridades europeas. Se trata de competencias que tienen en cuenta no sólo el “aprender a conocer” y “aprender a hacer”, sino también el “aprender a ser” y “aprender a vivir juntos”. Como último aspecto a destacar, si bien la LOGSE ya estableció la obligatoriedad de elaborar su propio Proyecto Educativo de Centro (PEC), en el que se plasman los compromisos y rasgos de identidad propios de cada centro educativo así como el RRI; con la LOE, se obliga a la inclusión en el PEC de un Plan de Convivencia. Además, existen múltiples referencias través del texto legal a los valores democráticos, la convivencia, la prevención y resolución de conflictos, la cultura de paz, el “aprender a vivir juntos”, etc. Sobre todo, en el capítulo I: “La educación para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos, así como la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social”.

Posteriormente la *Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, de Mejora de la Calidad Educativa* (LOMCE) elimina la asignatura de “Educación para la Ciudadanía y los Derechos Humanos” pero continúa con el trabajo por competencias. Con el objetivo de adoptar la terminología propuesta por *Key competences*, pasa a denominar las competencias básicas como “Competencias Clave” y pasan a ser 7 en vez de 8: competencia lingüística, competencia matemática y competencias básicas en ciencia y tecnología, competencia digital, aprender a aprender, competencias sociales y cívicas, sentido de iniciativa y espíritu emprendedor y conciencia y expresiones culturales.

Por su parte, el *Real Decreto 126/2014, de 28 de febrero, por el que se establece el currículo básico de la Educación Primaria*, establece como uno de sus objetivos básicos “conocer y apreciar los valores y las normas de convivencia, aprender

a obrar de acuerdo con ellas, prepararse para el ejercicio activo de la ciudadanía y respetar los derechos humanos, así como el pluralismo propio de una sociedad democrática”; y “adquirir habilidades para la prevención y para la resolución pacífica de conflictos, que les permitan desenvolverse con autonomía en el ámbito familiar y doméstico, así como en los grupos sociales con los que se relacionan”.

1.3.3. LEGISLACIÓN AUTONÓMICA

Entre las normativas autonómicas, cabe nombrar y destacar las referidas a los derechos y deberes del alumnado que se basan en el *Real Decreto 732/1995, de 5 de mayo de 1995, sobre derechos y deberes de los alumnos y normas de convivencia*, el cual da libertad a las distintas comunidades autónomas para que elaboren su propia normativa al respecto. De esta forma, en la Comunidad Valenciana, podemos observar como en el *Decreto 39/2008, de 4 de abril, del Consell, sobre la convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos y sobre los derechos y deberes del alumnado, padres, madres, tutores o tutoras, profesorado y personal de administración y servicios* se nombra la mediación escolar a lo largo del texto y, más concretamente, en el artículo 7 del título I, donde dice que “dentro del ámbito de su autonomía organizativa, en los centros docentes se podrán constituir equipos de mediación o de tratamiento de conflictos”. Además, el artículo 10 regula la creación de aulas de convivencia en los centros docentes como una manera de abordar las conductas contrarias a las normas de convivencia. En nuestra comunidad, se cuentan, también, con los siguientes Decretos y Órdenes relacionados con la convivencia:

- *Decreto 233/2004, de 22 de octubre, del Consell, por el que se crea el Observatorio para la Convivencia Escolar en los centros de la Comunidad Valenciana.*

- *Orden de 4 de octubre de 2005, la cual establece la creación del archivo de registros sobre convivencia escolar.*

- *Orden de 31 de marzo de 2006, por la que se regula el plan de convivencia de los centros docentes.*

- *Orden de 12 de septiembre de 2007, de la conselleria de Educación, por la que se regula la notificación de las incidencias que alteren la convivencia escolar.*

- *Orden 62/2014, de 28 de julio, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, por la que se actualiza la normativa que regula la elaboración de los planes de convivencia en los centros educativos de la Comunidad Valenciana y se establecen*

los protocolos de actuación e intervención delante de supuestos de violencia escolar. En ella se habla de la necesidad de “medidas y acciones orientadas a la promoción de la convivencia y a la prevención de conflictos, para conseguir un adecuado clima educativo en el centro”, de la “detección de necesidades y planificación de acciones de formación en la materia de convivencia dirigidas a la comunidad”. Más en concreto, sobre la mediación escolar, se dice que “el equipo de mediación podrá estar constituido por profesorado, por alumnos y/o alumnas y por padres y/o madres”

- *Orden 3/2017, de 6 de febrero, de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, por la que se constituyen las unidades de atención e intervención del Plan de prevención de la violencia y promoción de la convivencia (PREVI).*

- Centrándonos ya en el curso presente, la *Resolución de 5 de julio de 2019 del secretario autonómico de Educación y Formación Profesional, por la que se aprueban las instrucciones para la organización y el funcionamiento de los centros que imparten Educación Infantil de segundo ciclo y Educación Primaria durante el curso 2019-2020*, indica que “el Plan de Igualdad y Convivencia (PIC) ha de recoger el conjunto de acciones, procedimientos y actuaciones que permiten la consecución de los valores democráticos e inclusivos establecidos en el Proyecto Educativo del Centro del que forma parte. El PIC tiene como objetivo primordial la promoción de la igualdad, la coeducación, la convivencia, la prevención de los conflictos y la gestión o la resolución pacífica de estos, poniendo especial atención a la violencia de género, la igualdad en la diversidad y la no-discriminación, atendiendo y respetando las circunstancias, condiciones y características personales del alumnado”. También nos indica que el PIC incluirá la “composición y plan de actuación de la comisión de igualdad y convivencia y, si es el caso, del equipo de mediación escolar”.

1.3.4. NORMATIVA ORIENTACIÓN EDUCATIVA

- En la *Orden de 10 de marzo de 1995, que regula las funciones prioritarias del profesorado de Orientación Educativa*, indica entre las funciones de la orientación educativa la siguiente: “asesorar a los centros sobre aspectos relacionados con la gestión de la convivencia y la prevención del acoso escolar y de situaciones que alteren de forma grave la convivencia escolar”.

- En la *Orden 62/2014* se habla de nuestro papel como orientadores en la mejora de la convivencia: “a tal efecto, el profesor o la profesora de orientación educativa o

quien tenga atribuidas sus funciones en el centro, asesorará al equipo directivo en el ejercicio de sus competencias y a los equipos docentes en la coordinación y el desarrollo del plan de convivencia”.

- *Resolución de 22 de julio de 2019, de la Secretaría Autonómica de Educación y Formación Profesional, por la que se dictan instrucciones para la organización de los servicios psicopedagógicos escolares y los gabinetes psicopedagógicos escolares autorizados, y para la elaboración de su plan de actividades y de su memoria durante el curso 2019-2020.* Entre las funciones de la orientación educativa se establecen las siguientes: “los servicios psicopedagógicos escolares (SPE) y gabinetes psicopedagógicos escolares autorizados (GPE) como servicios especializados de orientación, contribuyen a dinamizar los centros educativos y a promover cambios en el contexto, con el fin de facilitar el progreso educativo de todo el alumnado y favorecer el proceso de transformación de los centros educativos hacia un modelo inclusivo, la dinamización pedagógica, la calidad y la innovación educativa”; y “asesorar a los centros sobre aspectos relacionados con la gestión de la convivencia”.

- *Decreto 253/2019, de 29 de noviembre, del Consell, de regulación de la organización y el funcionamiento de los centros públicos que imparten enseñanzas de Educación Infantil o de Educación Primaria.* Entre las funciones del equipo directivo encontramos referencias al “asesoramiento y colaboración de los servicios especializados de orientación” para organizar y liderar el proceso de análisis de las mejoras necesarias para conseguir la inclusión. También, en las funciones del coordinador/a de convivencia se plasma que “la dirección del centro tomará las medidas necesarias para que estas funciones se realicen con la colaboración y el asesoramiento del equipo de orientación educativa y psicopedagógica”.

2. DESARROLLO

2.1. CONTEXTUALIZACIÓN

El centro en el que basamos este trabajo es un centro de San Vicente del Raspeig (Alicante) con 6 unidades de Educación Infantil, 12 de Educación Primaria, una Unidad Específica y un aula de Comunicación y Lenguaje (CyL). La orientadora acude al centro 4 días a la semana y, como se ha visto en el apartado anterior, una de sus funciones es la de dinamizar los centros educativos y promover cambios en el contexto.

Es por ello que, desde la realidad del centro, se decide desde el equipo directivo y el claustro, la necesidad de un Plan de Igualdad y Convivencia (PIC) que tenga en cuenta la mediación escolar. Para ello, el Proyecto Educativo de Centro (PEC) a elaborar incluye una serie de apartados destinados a la definición del conflicto, sus fundamentos, su tipología, su resolución... bajo el prisma de la resolución pacífica de los mismos. Además incluirá los siguientes principios:

1. Principio de colaboración. Con soluciones de consenso (gano/ganas) para todas las partes en conflicto.
2. Principio de reconciliación. En las soluciones de los conflictos se priorizará el restablecimiento de las relaciones deterioradas entre las partes enfrentadas.
3. Principio de reconstrucción. En las soluciones se incluirán medidas para lograr la reparación del daño causado.
4. Principio de intervención temprana, para evitar la fase de escalada de los conflictos.
5. Principio de participación. Todos los miembros de la comunidad, con la formación adecuada, pueden intervenir en la resolución de conflictos.
6. Principio de resolución. Se revisará periódicamente el cumplimiento de los acuerdos para comprobar que el conflicto se ha solucionado.

A partir de aquí, se establece en el PEC la mediación como estrategia preferida en la prevención y resolución de conflictos. Para ello, se establece que los conflictos más adecuados para la mediación son los de carácter interpersonal, que versan sobre asuntos como: amistades que se han deteriorado, faltas de respeto, rumores y malentendidos, objetos personales, espacios de juego, discriminación y valores. Es importante, también, delimitar claramente aquellas situaciones que deben conducirse únicamente por vía disciplinaria y que, habitualmente, incluyen las trasgresiones graves de la normativa escolar.

2.2. COMPETENCIAS, OBJETIVOS Y CONTENIDOS DIDÁCTICOS

2.2.1. COMPETENCIAS

Sin duda, la formación en resolución de conflictos y mediación permite la adquisición y desarrollo de diversas competencias claves como son, fundamentalmente: la competencia lingüística, la competencia para aprender a aprender, las competencias

sociales y cívicas y el espíritu emprendedor. Para este desarrollo de las competencias, nos vamos a basar en los escritos de Iglesias y De los Ángeles (2015).

Respecto a la competencia en comunicación lingüística (habilidad para expresar e interpretar conceptos, pensamientos, sentimientos, hechos y opiniones, así como para interactuar lingüísticamente de una manera adecuada y creativa), observamos que la mediación se convierte en una eficaz herramienta para su adquisición, puesto que requiere del lenguaje como instrumento fundamental del proceso de mediación. El mediador/a debe expresarse con un lenguaje claro, preciso, adaptado a las personas mediadas y que favorezca en todo momento el entendimiento y la creatividad en el momento de la búsqueda de soluciones. El conocimiento del lenguaje, tanto verbal como no verbal, la escucha eficaz, el vocabulario emocional, la redacción de acuerdos... son imprescindibles en la mediación.

Con relación a las competencias sociales y cívicas, inciden directamente sobre la convivencia, la cooperación, la gestión de la diversidad del aula y nos ayudan a participar de una manera eficaz y constructiva en la vida social. Encontramos que en la mediación se requiere de habilidades complejas que hagan posible la participación, la toma de decisiones, la utilización del juicio moral y la resolución de conflictos, así como la concepción del conflicto como algo inherente a la vida y que hay que afrontar de manera constructiva.

Con referencia a la competencia para aprender a aprender, comprobamos que la mediación va a contribuir a reforzar lo esencial de esta competencia, consistente en el inicio de un aprendizaje y su desarrollo posterior, a través de la capacidad de seguir aprendiendo en el futuro de manera eficaz y autónoma. Esto lo hará al abordar la resolución de situaciones conflictivas actuales, que servirán de enseñanza para poder resolver aquellas que se presentarán en el futuro. Ello conlleva el desarrollo de distintos tipos de pensamiento, como el estratégico, el consecuencial o el creativo.

En cuanto a la competencia en sentido de la iniciativa y espíritu de empresa, ya hemos podido apreciar que la cultura de la mediación fomenta valores afines a los objetivos de esta competencia, como son la responsabilidad, la perseverancia y la empatía. Igualmente propicia el autoconocimiento y la autoestima, el control emocional, la capacidad de elegir, de afrontar los problemas, de aprender de los errores, de asumir responsabilidades y de transformar las ideas en actos. Así mismo, se desarrollan habilidades sociales necesarias para la adquisición de esta competencia como son la

cooperación, la empatía, la asertividad, el diálogo, la negociación y la capacidad de defender los derechos y aceptar las obligaciones.

2.2.2. OBJETIVOS

Estos son los objetivos principales que pretendemos conseguir con nuestro proyecto de mediación escolar en el centro:

- Desarrollar una cultura de diálogo y para la paz. Fomentar el consenso por encima de la imposición de las normas.
- Fomentar la inclusión y cohesión entre todos los miembros de la comunidad educativa.
- Favorecer la implicación de toda la comunidad educativa en la mejora de la convivencia.
- Educar en valores como el respeto, la responsabilidad, la cooperación y la empatía. Aceptar y valorar las diferencias.
- Desarrollar el pensamiento reflexivo, crítico y creativo, así como saber reconocer y expresar las propias emociones y las de los demás.
- Adquirir capacidad de diálogo para comunicarse abierta y efectivamente.
- Enseñar a gestionar el conflicto en el presente y en el futuro, sin la polarización de ganador/a-vencedor/a y aumentando la corresponsabilidad de los/las protagonistas del conflicto.
- Desarrollar conocimientos conceptuales, procedimentales y actitudinales para aprender a convivir.
- Proporcionar a todo el alumnado del centro y, en general, a toda la comunidad educativa, los conocimientos esenciales del proceso de mediación formal.
- Enseñar las estrategias y habilidades necesarias para el desempeño de la función de mediador/a.
- Poner en funcionamiento, o garantizar cada curso, el Servicio de Mediación del Centro.

2.2.3. CONTENIDOS

Siguiendo a García y López (2010, pp. 195-205), nos vamos a marcar los siguientes contenidos en nuestro proyecto de mediación escolar:

- Conversión de los centros en auténticas comunidades educativas en las que profesorado, alumnado, familias y personal no docente se consideren protagonistas y responsables del logro de unos objetivos comunes.

- La creación de un ambiente socialmente heterogéneo y cooperativo que contribuya a mejorar la convivencia de todos y entre todos. Es decir, la transformación de la cultura escolar individualista hacia otra más cooperativa.

- Fomento del respeto y responsabilidad como núcleo de la convivencia democrática. Para fomentarla, se ha de permitir que los estudiantes participen en la toma de decisiones, dándoles la oportunidad de asumir el resultado de sus acciones.

- Aprendizaje para convivir con los demás, independientemente de las diferencias.

- La adquisición de ciertas habilidades que proporcionen a los alumnos/as capacidad para enfrentarse a los conflictos interpersonales cotidianos de una manera democrática y pacífica, sin abandonarse a comportamientos violentos.

- El desarrollo de la comprensión y solidaridad ante los problemas y necesidades de los demás.

2.3. METODOLOGÍA

La mediación, según Torrego (2003), está incluida dentro del Modelo Integrado de Mejora de la Convivencia. Aplicando este modelo, desde el centro, pretendemos aunar los otros dos modelos: el punitivo y el relacional. Para, así, conseguir un tratamiento personalizado del conflicto sin dejar de lado a la autoridad educativa y la importancia de las normas del centro, al mismo tiempo que se fomenta la implicación de toda la comunidad educativa en la mejora de la convivencia. Este modelo supone, no una actuación aislada, sino un conjunto de actuaciones interrelacionadas y cuya finalidad última es la mejora de la convivencia en el centro, a través de la participación de todos sus miembros, del diálogo, el tratamiento de los conflictos por pequeños que sean, etc.

Primero de todo, desde el centro se ha de decidir cuál de los dos modelos queremos seguir:

- El modelo vertical: la mediación por parte de los adultos. Se trata de una mediación realizada por adultos, habitualmente por docentes y miembros del equipo directivo. Es, quizá, la forma más sencilla de ser aplicada. Pero con este modelo se

pierden muchos de los objetivos y características propias del proceso de mediación en sí y de la mejora de la convivencia que nos hemos planteado. Es por ello que desde nuestro centro, utilizaremos el siguiente modelo como metodología habitual:

- El modelo horizontal: la mediación entre compañeros/as. La característica fundamental de estos programas de mediación es que los propios compañeros/as de las partes en conflicto son los mediadores/as.

A la hora de poner en práctica la mediación y siguiendo a De Diego y Guillén (2006), cinco son las características más importantes a tener en cuenta en la metodología de la mediación escolar:

- Confidencialidad: la información que se obtiene durante el proceso de mediación no ha de salir de éste ni podrá ser utilizada en juicios posteriores.

- Neutralidad: tanto de las partes como del mediador/a, que ha de ser un/a tercero/a imparcial, sin dar su opinión ni imponer el resultado.

- Colaboración entre las partes, que han de tener la disposición de buscar un acuerdo satisfactorio para ambas. Para ello, es necesario fomentar el respeto hacia la otra persona y la capacidad para obtener acuerdos y compromisos.

- Voluntariedad: los participantes y protagonistas han de llegar a la mediación por decisión propia y sin ser obligados.

- Visión de futuro: el objetivo de la mediación es mejorar la situación actual del centro pero, también, la futura. Es decir, provocar cambios y mejoras no sólo a corto plazo (refiriéndonos a las relaciones dañadas a través del conflicto), sino también a largo plazo (clima del centro).

Estas características pueden quedar escasas, por lo que, desde el centro pondremos en práctica algunas más, sobre todo, al seguir el modelo horizontal:

- Ausencia de poder: es decir, el mediador/a no tiene autoridad para emitir una sanción. Esta ausencia de poder de la mediación puede ser entendida, al contrario, como un aumento de poder pero de todas las partes. De hecho, en conflictos en los que una de las partes impladas en él alcanza mucho más poder que la otra, la mediación no es posible, ya que ésta es útil en situaciones de igualdad. Un ejemplo de esto podría ser el *bullying*, en el cual una parte es la dominante y la que tiene el poder, y la otra es la

víctima, que carece de ningún tipo de poder. Por tanto, en estas situaciones, la mediación no sería posible.

- Protagonismo de las personas que forman parte del conflicto, ya que si la solución queda en manos de un tercero/a, las personas implicadas no se responsabilizan del conflicto en sí, mientras que si son ellas las que lo gestionan, sí que toman conciencia de la responsabilidad de sus actos y de cómo estos afectan a la convivencia general del centro.

- Proceso de comunicación: la característica básica de la mediación es la de utilizar el diálogo y la comunicación como instrumentos de resolución del conflicto. Por tanto, se trata de una resolución completamente pacífica.

- Implicación de toda la comunidad educativa. Como decíamos antes, la implicación de la comunidad educativa en la mejora de la convivencia es un reto y, al mismo tiempo, una necesidad, ya que, para que la mediación sea efectiva ha de contar con el apoyo de todos y cada uno de los miembros del claustro, el equipo directivo, la orientación educativa, el alumnado, el AMPA, etc.

- Como última característica, nos gustaría añadir que la mediación ha de ser una de las múltiples medidas de convivencia de un centro educativo, una pieza más del engranaje. Es decir, no sirve de nada poner en marcha un sistema de mediación en una organización, si éste no está rodeado de otras medidas de mejora de la convivencia.

2.4. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD DEL ALUMNADO

Dado que dos de nuestros objetivos a conseguir con la mediación escolar son: fomentar la inclusión y cohesión entre todos los miembros de la comunidad educativa y educar en valores como el respeto, la responsabilidad, la cooperación y la empatía; y que uno de nuestros principales contenidos es el aprendizaje para convivir con los demás, independientemente de las diferencias, ya se puede ver la repercusión que tendrá la mediación en la atención a la diversidad del alumnado. Desde el centro creemos que estos beneficios se verán, sobre todo, a largo plazo, ya que la mediación escolar, además de su labor a corto plazo –ayudar a transformar los conflictos escolares- y de su labor a medio plazo –contribuir a la adquisición y desarrollo de competencias básicas-, realiza también una labor a largo plazo que consiste en ir provocando un paulatino cambio social hacia otras formas de entender las relaciones humanas y conducen hacia sociedades más justas, más igualitarias, más inclusivas y más cohesionadas.

Como indican Viana y López (2015), la mediación es preventiva de la exclusión y promotora de la inclusión puesto que: en primer lugar, se circunscribe en el modelo *gano-ganas*; en segundo lugar, por el manejo y el tratamiento que hace del poder; y, en tercer lugar, por el puesto que ocupan y en el que se mueven todas las personas implicadas en un proceso de mediación (protagonistas y persona mediadora) que siempre es un plano de horizontalidad (de igualdad) y nunca de verticalidad. Estos aspectos potencian en las personas actitudes que permiten avanzar hacia la inclusión social. Es por ello que pensamos que la mediación resulta especialmente aconsejable en situaciones de desigualdad y de discriminación, para personas o colectivos en riesgo de exclusión y personas con diferentes capacidades. Pero, para que todo esto funcione, no debemos olvidar que “la mediación, al igual que la educación inclusiva, requiere de centros y docentes incluyentes” (Escudero, 2012).

2.5. INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS

El principal reto de los centros a la hora de poner en práctica un servicio de mediación escolar es integrarla en la vida del centro y en la cultura propia. Para ello, se ha de contar con la participación de toda la comunidad educativa, con el apoyo desde el equipo directivo y el servicio de orientación, con una buena formación, con la provisión de espacios y tiempos que sea necesaria, etc.

2.5.1. ESPACIOS

En cuanto a las infraestructuras, el *Decreto 39/2008, de 4 de abril*, en el artículo 10, regula la creación de aulas de convivencia en los centros docentes como una manera de abordar las conductas contrarias a las normas de convivencia. Nuestra aula de convivencia se sitúa en la planta baja, justo al lado del despacho de la orientadora. Esta aula es un espacio medio (ni muy pequeño que se sientan enjaulados los alumnos/as ni muy grande para que se pierdan en el espacio). Es en esta aula donde se realizan las mediaciones y donde se reúne la comisión de convivencia y el equipo de mediación.

2.5.2. RECURSOS HUMANOS

En cuanto a los recursos, al hablar de mediación, son más importantes los recursos humanos que los didácticos o materiales. Nuestro mayor recurso será el del mediador/a que, como afirma Jares (2006, p. 160), sus objetivos fundamentales son: favorecer y estimular la comunicación entre las partes, fomentar la comprensión del

conflicto de forma global, y no solamente desde la perspectiva de cada una de las partes; ayudar a analizar las causas del conflicto, separando intereses de sentimientos; favorecer la conversación y restablecer, siempre que sea posible, los posibles daños emocionales que puedan existir entre las partes. Es decir, el mediador/a es, fundamentalmente, una figura que fomenta el diálogo y la negociación entre las partes que, por sí solas, no son capaces de lograrlo. Pero, para conseguirlo, ha de seguir una serie de normas infranqueables para que las partes en conflicto se sientan libres para hablar y actuar: no juzgar, respetar la confidencialidad, mantenerse imparcial pero sin ser distante (el mediador/a no ha de tomar parte por alguien en concreto, sino por todos), no tomar decisiones, ser objetivo/a, obtener credibilidad (que las personas que acuden a mediación han de confiar en él/ella y, de esta forma, confiarán en el proceso).

Pero el mediador/a no actúa solo, ya que lleva detrás todo un equipo coordinador de mediación, formado por miembros representativos de todas las áreas de la comunidad educativa. Las tareas del equipo coordinador incluyen:

- Diseñar el programa de mediación considerando todas las acciones a emprender, los plazos y las personas responsables.
- Coordinar la formación en mediación en el centro, tanto al claustro como al alumnado.
- Organizar la selección de personas mediadoras y coordinar la logística para su entrenamiento.
- Organizar y supervisar el sistema de derivación de casos.
- Preparar el desarrollo de las mediaciones: horarios, espacios, asignación de mediadores/as, etc.
- Dirigir las reuniones mensuales de seguimiento con las personas mediadoras.
- Mantener un sistema de registro efectivo de todas las sesiones de mediación y recopilar los datos estadísticos necesarios.
- Realizar por lo menos un evento anual de reconocimiento de la labor de las personas mediadoras.
- Divulgar periódicamente entre la comunidad escolar el programa de mediación.
- Evaluar el programa y difundir sus resultados.

En nuestro centro el equipo de coordinación de la mediación está formado por la orientadora del centro (como coordinadora), la jefa de estudios (como miembro del

equipo directivo), 3 maestros (un tutor de primaria, una de infantil y un especialista), los alumnos/as mediadores/as y dos madres miembros del AMPA.

2.5.3. RECURSOS DIDÁCTICOS

La mediación no requiere de muchos materiales. Sí que se necesitarán trípticos explicando la mediación a toda la comunidad escolar, materiales para trabajar y formar en mediación en las diferentes tutorías y el material necesario para formar tanto al claustro como al alumnado mediador. Pero, en el proceso en sí de la mediación escolar, el único recurso indispensable es la comunicación.

2.6. SESIONES DE TRABAJO

En este punto vamos a desarrollar los pasos a seguir para implementar el programa de mediación en el centro:

1.- Selección del equipo coordinador de mediación.

2.- Formación (por parte de expertos) del equipo coordinador y de todo el claustro, a ser posible.

3.- Diseño del programa y del proceso de implementación por parte del equipo coordinador de mediación. Aspectos a tener en cuenta: concretar metodología, estilos, objetivos, contenidos, determinar los conflictos susceptibles de ser mediados..., el espacio o la sala de mediación, el horario de reuniones y mediaciones, la elaboración de la documentación, etc.

4.- Presentación del programa de mediación en las aulas. Se requiere, como mínimo, una sesión de tutoría, que habitualmente llevará a cabo el tutor/a para presentar el programa.

5.- Nominación de candidato/as. Este paso nos proporcionará un listado de personas entre las que, finalmente, elegir el equipo de mediadores/as. Esta nominación conviene hacerla mediante tres mecanismos diferentes: 1. Los alumnos/as pueden auto nominarse, presentándose como voluntarios para ser mediadores/as. 2. Cada alumno/a propone a tres compañeros/as que considera que serán buenos mediadores/as. 3. Cada tutor/a propone a una serie de alumnos/as de su grupo que considera buenos candidatos/as para formar parte del equipo mediador. De este modo, se obtienen tres listados de candidatos/as y aquellos que aparezcan en los tres listados o en dos de ellos serán los mediadores/as. Si el número de este grupo de alumnos/as es suficiente, descartaremos a aquellos/as que, únicamente, aparecen en un listado.

6.- Realización de entrevistas individuales. Las entrevistas individuales serán útiles para conocer la motivación de los candidatos/as y la seriedad de su compromiso con el programa. Para realizar estas entrevistas, proponemos la siguiente batería de preguntas: “¿te gustaría ser mediador/a de conflictos?, ¿por qué?, ¿conoces a muchos alumnos/as del centro?, ¿en qué otras actividades participas actualmente?, ¿h ay alumnos/as del centro o grupos con los que te llevas mal?, ¿por qué?, ¿hay algún 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 alumnos/as podrían presionarte para que les cuentes lo que ha pasado en una mediación, ¿cómo actuarías si eso te pasa? Si por tus tareas como mediador/a pierdes alguna clase será necesario que te pongas al día, ¿estarás dispuesto/a a hacerlo?, ¿qué tal vas con el curso en general? Ser un mediador/a supone que otros alumnos/as te verán como un modelo, ¿qué significa eso para ti?”.

7.- Selección de mediadores/as. En función de los resultados obtenidos en la nominación de candidatos/as y en las entrevistas, el equipo coordinador selecciona, finalmente, a los alumnos/as que pasarán a formar parte del equipo mediador. Además, si hemos realizado una entrevista con un alumno/a que no ha sido seleccionado, deberemos informarle y explicarle los motivos.

8.- Información y autorización de las familias. Las familias de los alumnos/as seleccionados deben autorizar su participación para que pasen a ser, definitivamente, miembros del equipo mediador. Para ello, les remitiremos una carta explicando qué es el programa de mediación, cómo se ha seleccionado a sus hijos/as y las implicaciones de formar parte del equipo de mediadores/as. Además, adjuntaremos un documento para que lo firmen como autorización, que deberá ser enviado al centro.

9.- La formación del equipo de mediadores/as. El entrenamiento debería incluir los siguientes temas:

- Introducción al conflicto: definición, aspectos positivos y negativos, tipos y causas del conflicto y estilos de resolución de conflictos.
- El proceso de mediación de conflictos: objetivos, principios y características.
- El análisis del conflicto.
- Técnicas de comunicación eficaz: barreras de comunicación, escucha activa, mensajes asertivos, preguntas adecuadas...
- El proceso de mediación de conflictos: fases y tareas.

- Estrategias para superar bloqueos en el proceso de mediación.
- Ética de la persona mediadora.
- Procedimiento de implementación del programa en el centro: funciones y responsabilidades de las personas mediadoras.

10.- La difusión del programa. Para que toda la comunidad escolar conozca y comprenda el funcionamiento del programa de mediación es imprescindible hacer una buena difusión del mismo. Todos los colectivos del centro escolar son destinatarios de este proceso de difusión: el alumnado, el profesorado, el personal de administración servicios, las familias, el equipo directivo... Para llevar a cabo la difusión, el equipo coordinador debe elaborar una serie de materiales informativos (trípticos, cartas, carteles, noticias, etc.). La mejor manera de llegar a todo el mundo es utilizar los canales habituales del centro (comunicados, revista escolar, página web, tutorías, reuniones...) y, al mismo tiempo, desarrollar estrategias originales y creativas que capten la atención de las personas destinatarias (dramatizaciones, videos, eslóganes, cuadro de mediadores/as, etc.).

11.- Implantación, coordinación y seguimiento. Ya pasamos a la implementación del servicio de mediación. Es muy importante realizar un continuo seguimiento del programa, para ello serán necesarias las reuniones de seguimiento, la recogida de información, el apoyo en las primeras mediaciones, etc.

12.- Evaluación. Si evaluamos periódicamente el servicio de mediación podremos conocer sus fortalezas y debilidades para poder mejorar o cambiar lo que vaya siendo necesario. Pero, con esta evaluación continua, es muy importante que tengamos en cuenta, como afirma Bolaños (2005), citado en García, J. y otros (2012, p. 52): “El éxito de la mediación no debe medirse por el número de acuerdos conseguidos, sino por las repercusiones emocionales que el proceso produce en las partes”.

Dentro del paso 11, debemos tener en cuenta las sesiones o fases dentro del mismo proceso de mediación:

1.- Derivación o solicitud. El proceso se inicia cuando cualquier persona de la comunidad escolar que tiene conocimiento de un conflicto deriva el caso al programa de mediación. Otra forma de iniciar el proceso es que alguna de las partes en conflicto haga una solicitud o que una persona del equipo mediador ofrezca la posibilidad de la

mediación cuando sabe de un conflicto. Este paso requiere, para quien hace la derivación, rellenar un breve formulario con los datos básicos del conflicto¹.

2.- Recepción del caso. La derivación o solicitud la recibe el equipo coordinador, que hace una primera valoración, con la información básica recogida, de la adecuación o no del caso a la mediación. Si el equipo coordinador considera que el caso es, en principio, mediable, asigna mediadores/as. Si el equipo coordinador considera que el caso no es mediable propone otra intervención.

3.- Premediación. Los mediadores/as asignados realizan una entrevista individual con cada una de las partes. En esta entrevista se recoge información sobre el conflicto, se explica a las partes las características y el funcionamiento de la mediación, se valora su disponibilidad a mediar y se comprueba que se den los requisitos necesarios para la mediación. Si la mediación es consentida, es importante asegurarse de que las partes aceptan y legitiman a los mediadores/as inicialmente asignados. Si una o ambas partes no están dispuestas a mediar, el proceso se interrumpe en este punto y se deriva a otra instancia o intervención.

4.- Preparación de la sesión de mediación. El equipo coordinador junto a los mediadores/as asignados al caso organizan el momento y el lugar de la mediación y citan a las partes.

5.- Sesión de mediación. Es un proceso estructurado en una sola sesión que sigue una serie de fases: a) la apertura del mediador/a, b) el discurso inicial de la partes, c) el intercambio o aclaración del problema, d) la búsqueda y selección de soluciones y e) la creación del acuerdo. Si la mediación concluye satisfactoriamente, el acuerdo se recoge por escrito, es firmado por las partes y los mediadores/as y se entrega una copia a cada una de las partes y otra copia queda archivada. Una vez finalizada la sesión, los mediadores/as hacen una evaluación de la misma (resultado, actuación de los mediadores/as, etc.) y completan un informe del proceso. Todos los documentos generados a lo largo del proceso quedan archivados.

6.- Seguimiento². Transcurrido un tiempo desde la finalización de la mediación, habitualmente una o dos semanas, los mediadores/as se ponen, de nuevo, en contacto con las partes para hacer un seguimiento del acuerdo y comprobar su cumplimiento. Si

¹ Podemos encontrar un ejemplo en el Anexo I.

² En el anexo II se encuentra una hoja de registro del seguimiento del acuerdo.

el acuerdo no se cumple o hay cualquier tipo de problema, pueden ofrecer su ayuda a las partes. Igualmente, se deja constancia documental del resultado del seguimiento.

2.7. EVALUACIÓN

El seguimiento periódico del programa de mediación es un aspecto clave para su mejora y expansión, es decir para garantizar su sostenibilidad en el tiempo y la calidad de su funcionamiento. Evaluar permite tomar mejores decisiones y reajustar aspectos del programa de mediación que no estén funcionando adecuadamente. Los encuentros periódicos de seguimiento en el centro serán, habitualmente, mensuales, e implicarán realizar una reunión en la que participan todos los miembros del equipo de coordinación de la mediación. Este seguimiento tiene como objetivo compartir información y experiencias sobre los éxitos o buenas prácticas del programa y sobre los problemas o las dificultades encontradas y sus posibles soluciones (logística, procedimientos, casos, etc.), analizar los casos de mediación más complejos y la actuación de las personas mediadoras, proporcionar entrenamiento adicional al equipo mediador, si es necesario, y realizar una evaluación continua de la práctica del programa que permita introducir mejoras y correcciones. De cara a organizar las reuniones de seguimiento es conveniente tener en cuenta los horarios beneficiosos para todos los miembros, que no coincidan con otros eventos especiales como salidas o celebraciones, informar previamente a todos los docentes cuyas clases coincidan con la reunión de seguimiento en la que participan sus alumnos/as y preparar y proporcionar los documentos y materiales necesarios para la reunión.

Existen múltiples elementos a considerar a la hora de evaluar un programa de mediación entre compañeros/as:

- La consecución de los objetivos del programa inicialmente establecidos³.
- El entrenamiento del equipo mediador.
- La actuación de los mediadores/as en las sesiones de mediación⁴.
- La satisfacción de las personas usuarias del programa⁵.

³ En el anexo VI se propone una tabla para evaluar la mediación por parte del equipo mediador.

⁴ En el anexo III se encuentra una encuesta de valoración de la mediación por parte de los/las mediadores/as.

⁵ En el anexo IV se encuentra una encuesta para que las personas mediadas valoren el servicio de mediación.

- Los resultados del programa de mediación (número de casos mediados, número de acuerdos alcanzado, cumplimiento de los acuerdos, etc.).
- El funcionamiento de las reuniones de seguimiento.
- El conocimiento y la percepción de los diversos colectivos de la comunidad educativa sobre la utilidad y el funcionamiento del programa de mediación⁶.

Para realizar la evaluación del programa pueden emplearse diversos instrumentos que aportarán información relevante:

- Los “grupos de discusión” o reuniones grupales de colectivos específicos implicados en el programa.
- La revisión de los registros de datos acumulados.
- Los cuestionarios (como los que se adjuntan en los anexos).
- El buzón de sugerencias sobre el funcionamiento del programa.

Para finalizar, se deberá realizar una memoria anual del programa de mediación con la participación de todas las personas implicadas en el mismo. En ella se recogerán las acciones que se han realizado, la valoración final de las mismas, los resultados obtenidos mediante las diversas herramientas de evaluación empleadas y las propuestas de mejora a introducir si procediera.

3. CONCLUSIONES DOCENTES Y PROPUESTAS DE FUTURO

Después de todo lo visto, podemos afirmar que más que un modelo, de lo que hablamos al referirnos a la mediación, es de un proceso de cambio y mejora en la gestión de los centros. Aguado y De Vicente (2006) lo definen como “un modelo de gestión global de la convivencia”. Se ha de fomentar una cultura escolar basada en la convivencia pacífica, el compromiso, la cooperación y participación de la comunidad educativa, la transformación y tratamiento del conflicto, la reformulación del marco curricular y organizativo del centro para impulsar el carácter inclusivo y democrático, etc. Y, por tanto, la orientación escolar juega un papel primordial en esta transformación.

⁶ En el anexo V se encuentra un cuestionario para pasar a la comunidad educativa, para saber el conocimiento y satisfacción que tienen del servicio de mediación.

La principal conclusión que se puede extraer es que, la convivencia en general y la mediación como técnica concreta, no se han de quedar en una asignatura, en un taller o en una sesión de resolución de conflictos, sino que han de impregnar el centro, su organización y las relaciones que en él se establecen. Por ello, es imprescindible que la convivencia democrática forme parte de la cultura del centro, ya que un centro que fomenta una resolución pacífica de conflictos, un estilo cooperativo de liderazgo, la importancia de la participación y el respeto... ya tiene un largo camino recorrido en cuestiones de convivencia.

Y, ¿por qué mediación? Porque de entre todas las técnicas de resolución de conflictos ésta parece la más educativa y la más encaminada a conseguir mejoras no sólo en la convivencia, sino mejora personales y académicas. A lo largo del curso, la mediación ha conseguido beneficios a cuatro bandas:

- Resulta ser una eficiente técnica de resolución de conflictos, siendo esta su característica principal, pero no la única.

- Como resultados más a largo plazo, la mediación ha de dejar de ser necesaria. A través de ella se persigue obtener un clima de convivencia en el centro en el que la resolución pacífica de conflictos se realice simplemente de forma natural y espontánea.

- Un centro cuyo clima es bueno, las cuestiones académicas se ven beneficiadas, y los tiempos que pierden los tutores/as en solucionar pequeños conflictos se ven disminuidos.

- Por último, gracias a la mediación, se consiguen desarrollar ciertas habilidades personales: habilidades sociales, expresión de sentimientos, mejora en la comunicación, empatía, respeto, tolerancia... palabras que no aparecen en las asignaturas escolares y que tan importantes son a la hora de formarnos como personas y como ciudadanos/as.

Algo que se ha aprendido es que, siendo el centro un espacio ocupado principalmente por alumnos/as, es curioso que tengan tan poco protagonismo y capacidad de decisión en la vida del mismo. La mayor parte del tiempo se pasa en el aula y no se siente el centro como propio. No es de extrañar que muchas veces la actitud sea de querer escapar o percibir el aprendizaje como una obligación. La mediación ofrece a los alumnos/as un espacio propio, donde pueden promover y llevar adelante ideas, en un ambiente de igualdad y respeto. Además, fomenta las relaciones más allá de las pandillas o de los grupos cerrados.

Pero la puesta en práctica de este programa de mediación en el centro también ha traído consigo dificultades y problemas, como equivocarnos y centrarnos solamente en el primer beneficio, con lo cual la mediación pierde su eficacia, quedando como una técnica aislada de resolución de conflictos y sin llegar a su objetivo máximo: el cambio en la cultura del centro. Además, la gente que se dedica a la mediación, profesorado o alumnado, lo hace solo por vocación, en un momento en el que el trabajo y la burocracia ya nos ocupan demasiadas horas. También habría que destacar que se trata de alumnado voluntario que gracias a su esfuerzo hace posible la mediación sin ningún reconocimiento. Sería importante que éste hecho se tuviese en cuenta y que se recogiese en nuestras normativas escolares la existencia de estos alumnos/as y se contemplase la flexibilización curricular que permitiese el desarrollo de su actividad como mediadores/as escolares. Por otra parte, el total de horas de permanencia en los centros se cubre con las tareas básicas de tutoría, reuniones, coordinaciones, etc. Es auténticamente difícil, con los recursos que contamos, poder encontrar tiempo para nuestras tareas como coordinadores/as de mediación, alumnado mediador o reuniones de mediación. Todo lo que se hace es porque hay personas que están dispuestas a ir más allá de sus funciones y eso debería estar reconocido.

Para terminar, solo queda añadir que, cuando la mediación ha conseguido impregnar la vida de los centros, se puede observar un aumento de la resiliencia (capacidad de hacer frente a los problemas), una mejora de la cohesión grupal, un aumento en la participación de todos los miembros de la comunidad educativa, una mejora de la comunicación, un mayor conocimiento en la transformación constructiva de los conflictos, un cambio a mejor en la cultura del centro que camina hacia una cultura de paz, etc.

4. REFERENCIAS

- Aguado, J. C. y De Vicente, J. (2006). Gestión democrática de las normas. En Torrego, J.C. (Coord.). *Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos.* (pp. 139-172). Barcelona: Editorial Grao.
- Aguilar, L. (2006). *Todo sea por la calidad. Tramar el cambio en educación.* Alzira, Valencia: Editorial Germania.
- Binaburo, J.A. y Muñoz, B. (2007). *Educación desde el conflicto, guía para la mediación escolar.* Barcelona: Planeta DeAgostini Profesional y Formación.
- Boqué, M.C. (2002). *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años.* Barcelona: Octaedro-Rosa Sensat.
- Boqué, M.C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social.* Barcelona: Gedisa Editorial.
- Boqué, M.C. (2010). Mediación escolar: pasado, presente y futuro. En Gázquez Linares, J. J. y Pérez Fuentes, M.C. *La convivencia escolar: aspectos psicológicos y educativos.* (pp. 209-214). Granada: Geuz.
- Castellano, E. (2005). Prevención de la violencia en los centros escolares: el mediador escolar como recurso. En Aguirre, A. y otros. *La mediación escolar. Una estrategia para abordar el conflicto.* (pp. 17-24). Barcelona: Editorial GRAO.
- Decreto 39/2008, de 4 de abril, del Consell, sobre la convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos y sobre los derechos y deberes del alumnado, padres, madres, tutores o tutoras, profesorado y personal de administración y servicios.*
- Decreto 253/2019, de 29 de noviembre, del Consell, de regulación de la organización y el funcionamiento de los centros públicos que imparten enseñanzas de Educación Infantil o de Educación Primaria.*
- De Diego, R. y Guillén, C. (2006). *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas.* Madrid: Ediciones Pirámide.
- Delors, J. (Coord.) (1996). *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI.* Madrid: Unesco/Santillana.
- Escudero, J.M. (2012). *La educación inclusiva, una cuestión de derecho.* *Education Siglo XXI*, 30 (2), pp. 09-128. Murcia: UM.

- García, J., Giménez, O., González, M.B., Grund, M.V. y Lara, B. (2012). *Mediación en la práctica. Manual de implantación de un servicio de mediación escolar*. Madrid: Programa ARCE. Ministerio de educación, cultura y deporte.
- García, L. y López, R. (2007). Mediación y Sistema Escolar. La convivencia como horizonte. En López Martín, R. (Coord.). *Las múltiples caras de la mediación. Y llegó para quedarse* (pp. 71-114). Valencia: Universitat de Valencia. Departamento de Educación Comparada e Historia de la Educación.
- García, L. y López, R. (2010) *La convivencia escolar. Una mirada pedagógica, política y prospectiva*. Valencia: Universitat de Valencia. Cuadernos del Departamento de Educación Comparada e Historia de la Educación.
- Gorbeña, L. y Romera, C. (2017). *Cómo poner en marcha, paso a paso, un programa de mediación escolar entre compañeros/as*. Centro Universitario para la Transformación de Conflictos. Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco
- Ibarrola-García, S. y Iriarte, C. (2012) *La convivencia escolar en positivo. Mediación y resolución de conflictos*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Iglesias, E., De los Ángeles, E. (2015) *La mediación escolar. Formación para profesores*. Serie nº 6 de “Apuntes para mejorar las relaciones en los centros”. Murcia: Observatorio para la convivencia escolar.
- Jares, X.R. (2001). *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*. Madrid: Editorial Popular.
- Ley Orgánica 1/1990 de 3 de octubre de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE)*.
- Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de Fomento de la Educación y la Cultura de la Paz*.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE)*.
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, de Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE)*.
- Martínez-Otero, V. (2001). Convivencia escolar: problemas y soluciones. *Departamento de Teoría e Historia de la Educación Facultad de Educación-Centro de Formación del Profesorado Universidad Complutense de Madrid*, 12(1), 295-318.

- Murciano, D. y Notó, C. (2005). Mediación escolar. En Aguirre, A. y otros. *La mediación escolar. Una estrategia para abordar el conflicto.* (pp. 25-36). Barcelona: Editorial GRAO.
- OCDE (2009). *TALIS (Estudio Internacional sobre la Enseñanza y Aprendizaje), Informe Español.*
- Orden de 10 de marzo de 1995, que regula las funciones prioritarias del profesorado de Orientación Educativa, y del personal de Trabajo social de los servicios psicopedagógicos escolares.*
- Orden 62/2014, de 28 de julio, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, por la que se actualiza la normativa que regula la elaboración de los planes de convivencia en los centros educativos de la Comunidad Valenciana y se establecen los protocolos de actuación e intervención delante de supuestos de violencia escolar. Ley Orgánica 1/1990 de 3 de octubre de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE).*
- Ortuño, E.A (2014). *La cultura de la Mediación: Impacto de un Programa Preventivo de Sensibilización, en IES de la Región de Murcia.* Tesis Doctoral Universidad de Murcia.
- Real Decreto 732/1995, de 5 de mayo de 1995, sobre derechos y deberes de los alumnos y normas de convivencia.*
- Real Decreto 126/2014, de 28 de febrero, por el que se establece el currículo básico de la Educación Primaria.*
- Resolución de 5 de julio de 2019 del secretario autonómico de Educación y Formación Profesional, por la que se aprueban las instrucciones para la organización y el funcionamiento de los centros que imparten Educación Infantil de segundo ciclo y Educación Primaria durante el curso 2019-2020.*
- Resolución de 22 de julio de 2019, de la Secretaría Autonómica de Educación y Formación Profesional, por la que se dictan instrucciones para la organización de los servicios psicopedagógicos escolares y los gabinetes psicopedagógicos escolares autorizados, y para la elaboración de su plan de actividades y de su memoria durante el curso 2019-2020.*
- Torrego, J.C. (Coord.). (2000) *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores.* Madrid: Ediciones Narcea.

- Torrego, J.C. y Moreno, J.M. (2003). *Convivencia y disciplina en la escuela. El aprendizaje de la democracia*. Madrid: Alianza.
- Viana, M.I. y López, I. (2015). Aportación de la mediación escolar a la igualdad y a la inclusión social. *Revista nacional e internacional de educación inclusiva*, 8(1), 14-26.

5. ANEXOS

ANEXO I: Modelo de registro para la mediación.

FECHA: _____	PIDE/DERIVA: _____
NOMBRE Y CURSO DE LOS ALUMNOS/AS: _____ _____	
MOTIVO/CAUSA: _____ _____	
FECHA Y HORA MEDIACIÓN: _____	
MEDIADOR/A ASIGNADO: _____	
ADULTO RESPONSABLE: _____	
ACUERDO: SÍ / NO	FECHA SEGUIMIENTO: _____
OBSERVACIONES: _____ _____ _____	

ANEXO II: Hoja de seguimiento del acuerdo.⁷

¿SE HAN CUMPLIDO LOS ACUERDOS?	SI / NO
	¿POR QUÉ? _____ _____ _____
¿CUÁL ES LA RELACIÓN ACTUAL DE LAS PERSONAS EN CONFLICTO? _____ _____	
VALORACIÓN DE LA MEDIACIÓN	
INTERVENCIÓN:	Rápida / Adecuada / Lenta
¿CÓMO SE HAN SENTIDO LAS PERSONAS MEDIADAS? _____ _____ _____	
RESULTADOS ACTUALES: _____ _____ _____	

⁷ La realizan en conjunto la persona mediadora con las personas mediadas y la supervisión del coordinador/a del servicio de mediación.

ANEXO III: Evaluación del mediador/a.

Número de mediaciones realizadas:	
Número de acuerdos conseguidos:	
Valorar los siguientes aspectos: 1 (Insuficiente), 2 (suficiente), 3 (adecuado), 4 (muy bueno), 5 (excelente).	
Satisfacción en tu papel de mediador/a.	1 2 3 4 5
Satisfacción de la formación como mediador/a.	1 2 3 4 5
Valoración general del proceso de mediación.	1 2 3 4 5
¿Se ha desarrollado la mediación en clima de tranquilidad?	1 2 3 4 5
¿Has logrado ponerte en lugar del otro/a?	1 2 3 4 5
¿Consideras que has logrado la confianza de tus compañeros/as mediados/as?	1 2 3 4 5
¿Ha habido una buena comunicación entre las personas mediadas?	1 2 3 4 5
Adecuación del espacio donde se ha realizado la mediación.	1 2 3 4 5
Adecuación de los horarios en los que se han realizado las mediaciones.	1 2 3 4 5
Ayuda adecuada por parte del equipo de mediación.	1 2 3 4 5
Ser mediador/a, ¿te ha hecho sentir una parte importante del centro educativo?	SÍ NO
Durante el proceso de mediación, ¿Has aprendido conocimientos diferentes a los que das en clase?	SÍ NO
¿Recomendarías a un compañero/a ser mediador/a?	SÍ NO
ORIGEN DE LOS CONFLICTOS QUE HAS MEDIADO: _____ _____ _____	
ASPECTOS POSITIVOS A DESTACAR	ASPECTOS NEGATIVOS A DESTACAR
PROPUESTAS DE MEJORA/OBSERVACIONES	

ANEXO IV: Evaluación de las personas mediadas.

Valorar los siguientes aspectos: 1 (muy poco/muy negativo), 2 (poco/negativo), 3 (regular), 4 (mucho/positivo), 5 (muchísimo/muy positivo).	
Valoración general del proceso de mediación.	1 2 3 4 5
¿El/la mediador/a te ayudó a resolver tu problema?	1 2 3 4 5
¿Los/las mediadores/as han sido imparciales?	1 2 3 4 5
¿Te sentiste bien a lo largo del proceso de mediación?	1 2 3 4 5
¿Se ha desarrollado la mediación en clima de tranquilidad?	1 2 3 4 5
¿Has logrado ponerte en lugar del otro/a compañero/a mediado/a?	1 2 3 4 5
¿Resultó fácil llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes?	1 2 3 4 5
El acuerdo al que se llegó, ¿solucionó el problema inicial?	1 2 3 4 5
¿Se ha mejorado tu relación con tu compañero/a?	1 2 3 4 5
¿Ha habido una buena comunicación con la otra persona y con el/la mediador/a?	1 2 3 4 5
¿El espacio donde se ha realizado la mediación ha sido el adecuado?	1 2 3 4 5
¿El horario en el que se ha realizado la mediación ha sido adecuado?	1 2 3 4 5
¿He recibido ayuda del equipo de mediación en todo el proceso?	1 2 3 4 5
¿A través de la mediación mi problema quedó en secreto?	SÍ NO
¿Estás satisfecho/a con haber acudido al servicio de mediación?	SÍ NO
¿Volverías a acudir al servicio de mediación en futuros conflictos?	SÍ NO
¿Recomendarías la mediación a otros compañeros/as?	SÍ NO
ASPECTOS POSITIVOS A DESTACAR	ASPECTOS NEGATIVOS A DESTACAR
PROPUESTAS DE MEJORA/OBSERVACIONES	

ANEXO V: Cuestionario de valoración del conocimiento y difusión de la mediación en la comunidad educativa.

¿Sabes en qué consiste la mediación escolar?	SÍ	NO
¿Conoces el servicio de mediación de tu centro?	SÍ	NO
¿Has recibido formación en mediación?	SÍ	NO
En caso afirmativo, ¿de qué manera?	<input type="checkbox"/> En tutoría. <input type="checkbox"/> Desde el servicio de orientación. <input type="checkbox"/> Participando en seminarios/jornadas/talleres. <input type="checkbox"/> A través de panfletos/trípticos/documentos. <input type="checkbox"/> Otros: _____ _____	
Valorar los siguientes aspectos: 1 (muy en desacuerdo), 2 (en desacuerdo), 3 (de acuerdo), 4 (muy de acuerdo), NS/NC (no sabe, no contesta)		
Considero que la mediación ha contribuido a reducir el número de sanciones en el centro educativo.	1	2 3 4 NS/NC
La mediación ha contribuido a mejorar la relación entre compañeros/as.	1	2 3 4 NS/NC
La mediación ha fomentado el diálogo.	1	2 3 4 NS/NC
La mediación ha mejorado las relaciones entre profesorado y alumnado.	1	2 3 4 NS/NC
La mediación ha permitido resolver conflictos sencillos que podían haber acabado siendo más graves.	1	2 3 4 NS/NC
Desde que se implantó la mediación en el centro, el profesorado puede impartir mejor las clases.	1	2 3 4 NS/NC
La mediación ha mejorado la convivencia en el centro.	1	2 3 4 NS/NC

ANEXO VI: Tabla para evaluar la mediación por parte del equipo de mediación.

¿Con qué frecuencia se median conflictos? _____	

¿Quiénes son los protagonistas de las mediaciones? _____	

Valorar los siguientes aspectos: 1 (muy poco adecuado), 2 (poco adecuado), 3 (regular), 4 (adecuado), 5 (muy adecuado).	
Adecuación de los horarios en los que se realizan las mediaciones.	1 2 3 4 5
Adecuación del espacio donde se realizan las mediaciones.	1 2 3 4 5
Adecuación en el número y la calidad de las reuniones del equipo de mediación.	1 2 3 4 5
Información distribuida a la comunidad educativa.	1 2 3 4 5
Adecuación de la formación en mediación.	1 2 3 4 5
Cantidad de tiempo libre para destinar al equipo de mediación.	1 2 3 4 5
Adecuación del apoyo durante las mediaciones.	1 2 3 4 5
Adecuación en la realización de las mediaciones por parte de los mediadores/as.	1 2 3 4 5
Adecuación del clima durante las mediaciones.	1 2 3 4 5
Adecuación de la imparcialidad de los mediadores/as.	1 2 3 4 5
Valoración global del servicio de mediación y las mediaciones.	1 2 3 4 5
Adecuación en el seguimiento de las situaciones mediadas.	1 2 3 4 5
Adecuación de los documentos de registro de las mediaciones.	1 2 3 4 5
Valorar los siguientes aspectos: 1 (muy en desacuerdo), 2 (en desacuerdo), 3 (de acuerdo), 4 (muy de acuerdo).	
Considero que la mediación ha contribuido a reducir el número de sanciones en el centro educativo.	1 2 3 4
La mediación ha contribuido a mejorar la relación entre compañeros/as.	1 2 3 4
La mediación ha fomentado el diálogo.	1 2 3 4
La mediación ha mejorado las relaciones entre profesorado y alumnado.	1 2 3 4
La mediación ha permitido resolver conflictos sencillos que podían haber acabado siendo más graves.	1 2 3 4
Desde que se implantó la mediación en el centro, el profesorado puede impartir mejor las clases.	1 2 3 4
La mediación ha mejorado la convivencia en el centro.	1 2 3 4
PROBLEMAS ENCONTRADOS	PRPUESTAS DE MEJORA

