

# **“EDUCANDO EN EL CONFLICTO A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN Y EL DIÁLOGO”**

## **1.-Justificación**

Este Programa de Intervención forma parte del Plan de Convivencia del centro y se hace desde los ámbitos relacionados con *la acción tutorial, el asesoramiento organizativo y curricular* y el relacionado con *la coordinación y participación de las familias en el centro*, puesto que es un tema prioritario en nuestra comunidad educativa y necesario para la mejora de los aprendizajes de nuestro alumnado. Se contempla como una medida más de resolución y transformación de conflictos y sobre la que se ha priorizado la intervención orientadora como respuesta a las situaciones de violencia y actitudes intolerantes. El objetivo principal, es abordar aquellos aspectos que hacen negativas y destructivas las situaciones de conflicto y transformarlas, eliminando la violencia y destructividad que habitualmente se genera, intervención que se plantea desde una perspectiva constructivista dónde el conflicto se entiende como una oportunidad de cambio, de aprendizaje y de mejora de las relaciones. Este Programa de Intervención va orientado de forma substancial a:

- Contribuir a la creación de un servicio de mediación y al desarrollo de la acción mediadora.
- Colaborar con el Equipo Directivo en la revisión del NOF y, en paralelo, a través del asesoramiento tutorial, revisar las normas por parte del alumnado.
- Asesorar en la integración de la educación en valores a través de la acción tutorial con el fin de desarrollar técnicas de resolución de conflictos de forma no violenta y manejo de problemas de conducta en el aula, en el centro y su entorno sociofamiliar.

## **2. Objetivos**

### **Objetivos del Programa de Intervención**

- Mejorar la convivencia del centro y del ámbito socio-familiar de nuestro alumnado.

- Sensibilizar a la comunidad educativa sobre la utilización de técnicas pacíficas y constructivas como un recurso importante para la resolución de conflictos.
- Fomentar, entre el profesorado, el alumnado y las familias implicadas, estrategias y habilidades necesarias para desempeñar las funciones de mediador y conciliador en el conflicto.
- Integrar las estrategias de diálogo y mediación escolar en el NOF como forma de afrontar y resolver los conflictos.

## **Objetivos del Departamento de Orientación**

### **A) Relacionados con la Acción Mediadora**

- Ayudar en la constitución de un equipo de mediación, formado por profesores/as, alumnos/as y familias que puedan mediar en diferentes conflictos entre los miembros de la comunidad educativa.
- Participar en el desarrollo del Proyecto de Mediación a través de la organización de charlas informativas y reuniones dirigidas al profesorado, alumnado y familias.

### **B) Relacionados con la revisión y actualización del NOF**

- Colaborar en la revisión de las normas establecidas en el NOF.
- Asesorar en la incorporación de estrategias de mediación escolar en el NOF.

### **C) Relacionados con la Acción Tutorial**

- Proporcionar a los/as tutores/as actividades y técnicas metodológicas que faciliten el desarrollo de habilidades sociales que le ayuden a comunicarse mejor, a resolver sus disputas y a reducir las tensiones asociadas al conflicto.

## **3. Contenidos**

Según las necesidades detectadas y los objetivos propuestos, la clasificación de los contenidos es la siguiente según la acción con la que se relacionan y en el momento en que se trabajan:

### **A) Relacionados con la Acción Mediadora**

El conflicto, sus tipos, elementos y actitudes ante los mismos; el procedimiento de mediación y su aplicación en la resolución de conflictos: conductas de resolución de conflictos que se emplean actualmente y conocimiento y aplicación de habilidades de comunicación (escucha activa, mensajes yo, asertividad, conductas de empatía, conductas no verbales, respeto,...); autocontrol emocional (escalada de violencia, manejo

de la ira, relajación y serenidad, expresión de emociones sobre bienestar emocional,...); ayuda mutua (conducta de ayuda dirigida, respuesta de ayuda a otros...) y estrategias para la toma de decisiones; responsabilidad y proceso, actitud voluntaria; la ética del mediador; actitudes, técnicas y habilidades de los/as mediadores.

### **B) Relacionados con la revisión y actualización del NOF**

Las actuaciones de mediación. El instructor y el mediador (*Orden de 11 de junio de 2001 por la que se regula el procedimiento conciliado para la resolución de conflictos de convivencia*); procedimiento general para la conciliación (recogido en la misma orden); el NOF (normas establecidas) y la necesidad de las normas: normas de centro y aula.

### **C) Relacionados con la Acción Tutorial**

Toma de decisiones, el pensamiento divergente y empático; valores y herramientas de evitación, transformación y resolución pacífica de los conflictos; creencias, actitudes, habilidades de la mediación y la negociación (comunicación, persuasión, solución de problemas, logro de acuerdos), autoconcepto y autoestima y el manejo de críticas.

## **3. Actuaciones**

En colaboración con los mediadores externos y el Equipo Directivo, el Departamento de Orientación será el órgano asesor en el desarrollo del Programa y el responsable de la organización y realización de la evaluación del mismo. En función de las tres actuaciones que estructuran el Programa, las acciones de este departamento quedan organizadas de la siguiente manera:

<b>COLABORAR EN LA CREACIÓN DE UN SERVICIO DE MEDIACIÓN Y DESARROLLO DEL PROYECTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN</b>	<b>TEMPORALIZACIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizar y coordinar de la fase de sensibilización.</li> <li>- Organizar y desarrollar la información dirigida al profesorado, alumnado y familias.</li> <li>- Diseñar y organizar la fase de formación.</li> <li>- Actuar como un mediador más realizando las funciones propias de los mismos.</li> </ul>	De septiembre a junio

<b>PARTICIPAR EN LA REVISION Y ACTUALIZACIÓN DEL NOF</b>	<b>TEMPORALIZACIÓN</b>
<p>Asesorar al Equipo Directivo y la comisión de convivencia formando parte de las reuniones que se convoquen para este fin. Este asesoramiento y colaboración irá dirigido a :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reflexionar y revisar las normas de convivencia.</li> <li>- Debatir sobre las normas del centro con alumnos/as, profesorado y familias.</li> <li>- Selección de las modificaciones que se van a introducir.</li> <li>- Incorporar medidas preventivas, alternativas y complementarias al procedimiento disciplinario.</li> <li>- Reelaborar las NOF.</li> </ul>	<p>A lo largo del mes de noviembre (4 sesiones)</p>
<b>ASESORAR SOBRE LA EDUCACIÓN EN VALORES RELACIONADA CON LA RESOLUCIÓN PACIFICA DE LOS CONFLICTOS A TRAVÉS DE LA ACCIÓN TUTORIAL</b>	<b>TEMPORALIZACIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asesorar a los/as tutores/as en el desarrollo de sus funciones y proponer actividades para su ejecución en las tutorías.</li> <li>- Asesoramiento a los tutores en prácticas y/o actividades dirigidas a desarrollar en el alumnado la capacidad de tomar decisiones de forma adecuada.</li> <li>- Proposición acciones para trabajar el pensamiento divergente y empático.</li> <li>- Ayudar a los tutores en la búsqueda de alternativas innovadoras a la hora de enfrentarse a los problemas.</li> <li>- Orientar a los tutores sobre herramientas educativas que ayuden al alumnado a desarrollar la capacidad de ser responsables de sus acciones y reacciones.</li> <li>- Ofertar actividades y técnicas metodológicas que faciliten el desarrollo de habilidades sociales, de mediación y negociación.</li> <li>- Aportar técnicas y estrategias que ayuden a un adecuado manejo de las críticas, al desarrollo de un adecuado concepto de sí mismo y mejora de la autoestima.</li> <li>- Asesorar al profesorado a través de la CCP para que incluyan en los contenidos actitudinales de la materia que impartan los propios del programa así como los criterios metodológicos relacionados con el mismo.</li> <li>- Asesorar al profesorado a través de la CCP para contribuir en cada materia sobre el desarrollo de los contenidos didácticos del programa.</li> <li>- Otras acciones que se demanden.</li> </ul>	<p>De septiembre a junio (18 sesiones)</p>

#### **4.- Metodología**

Principalmente, se llevará a cabo una intervención en cascada, centrando nuestra intervención en el trabajo con los tutores en las reuniones periódicas de coordinación que posteriormente trabajarán con el alumnado, con los jefes de departamentos a través de la CCP, con el fin de que transmitan la información a los equipos docentes de sus correspondientes departamentos y con las familias, a través del AMPA, en las reuniones

y sesiones informativas. Asimismo, se partirá de los intereses e ideas previas de los participantes, con la intención de que se sientan motivados para invertir esfuerzo e implicación personal. Se intentará que los participantes se sientan protagonistas y vean la oportunidad de implicarse, así como tratamos de favorecer el trabajo grupal cooperativo, que permite compartir experiencias y sentir el apoyo del propio grupo.

## **5.- Evaluación**

### **5.1.- Proceso de Evaluación**

Se realizará una evaluación inicial, para analizar la situación de la que partimos y una evaluación continua que se realizará, al comienzo de cada trimestre, a través de una reflexión sobre lo realizado que permita valorarlo y proponer alternativas. La evaluación final de los resultados completará el sistema de valoración emprendido como conclusión de la evaluación continua.

### **5.2.- Criterios de Evaluación**

Los criterios que nos ayudarán a evaluar el programa son los siguientes:

- Número de conflictos resueltos
- Número de acuerdos cumplidos
- Aspectos concretos relacionados con los contenidos trabajados
- Grado de disminución de conductas violentas
- Grado de satisfacción y reconciliación de las partes ante los conflictos.
- La integración del alumnado en la dinámica del Programa.

Además se valorará la coordinación del equipo docente, la pertinencia de la organización y metodología adoptada; el progreso experimentado por los/as alumnos/as y el nivel de relación y colaboración de las familias.

### **5.3.- Instrumentos de Evaluación**

Los instrumentos con los que recogemos la información y evaluamos el trabajo realizado son :

- Registros de observación.
- Cuestionario que recoge información relativa a los conocimientos y conductas de resolución de conflictos que se emplean actualmente.

- Conocimiento y aplicación de habilidades de comunicación (autocontrol emocional, ayuda mutua y mediación)
- Autopercepción de los conocimientos transmitidos a la esfera vital del profesorado, alumnado y familias.
- Relación de indicadores recogidos del curso anterior:
- Número de expedientes disciplinarios.
- Número de expulsiones definitivas.
- Número de traslados de centro acordados con la inspección por problemas de conducta (no tramitados como expulsiones).
- 

Al final del curso se darán a conocer los resultados y se llevará a cabo un encuentro intercentros donde se intercambiarán experiencias con otros centros del distrito que hayan trabajado o estén trabajando en este tema.

## **2.- ELABORACIÓN DE UN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE EL ALUMNADO EN SITUACIÓN DE RIESGO Y CON DIFICULTADES DE CONDUCTA**

### **1.- Justificación**

Frente a la falta de motivación para el estudio y las tareas escolares, percibido como uno de los problemas actuales con los que nos encontramos, se ha detectado que el problema de la desmotivación, es una causa importante en la conflictividad escolar. Por lo que, en paralelo al proyecto anterior, *Educación en el Conflicto a través de la Mediación y el Diálogo*, se lleva a cabo esta línea de actuación como programa de prevención de dificultades e inclusión social que tiene como objetivo principal planificar y atender los problemas de conducta e inserción y, por consiguiente, de convivencia desde todas las perspectivas posibles, ya que en estos momentos es el “*gran caballo de batalla*”. Por lo que, se ha decidido implementar varios proyectos de carácter global que incluyan varias líneas de intervención en este sentido y que impliquen a la mayoría de los agentes educativos y, a ser posible, a la mayoría de los escolares.

La línea de intervención que hemos propuesto es elaborar un protocolo de actuación ante el alumnado en situación de riesgo, con dificultades de conducta y comportamiento con el fin de ayudarles en su proceso de desarrollo integral y que, a su vez, favorezca y propicie la mejora del clima escolar.

## **2.- Objetivos**

- a) Disponer de un protocolo de actuación para tutorizar al alumnado en situación de riesgo o situación desfavorecida.
- b) Dotar al alumnado de un repertorio de herramientas útiles para la prevención, transformación y gestión de conflictos
- c) Establecer líneas organizativas de mejora de las relaciones interpersonales y gestión de la convivencia en centros educativos.

## **3.- Contenidos**

Los contenidos que destacamos más importantes son el trabajo de los siguientes conceptos: el conflicto, la empatía, el apego, límites afectivos, clima positivo, el compromiso y acuerdos compartidos y estrategias de resolución de conflictos.

Las características de las tutorías afectivas son las siguientes: exclusividad, excepcionalidad, informalidad e influencia positiva.

Las funciones de las tutorías afectivas como medida educativa de ayuda y sistema de tutela individual del alumnado problemático.

## **4.- Acciones a desarrollar**

### **Primera fase: Análisis del contexto y evaluación previa de necesidades**

Se partirá del mismo análisis inicial del proyecto "*Educación en el Conflicto a través de la Mediación y el Diálogo*", con el fin de disponer de información objetiva, conocer las características sociales, culturales y psicológicas en las que nos moveremos.

Se explorará el formato que adquieren las relaciones en el centro educativo, cómo son las relaciones, cuándo y cómo se comunican, qué creencias y expectativas tienen los unos de los otros, nos informará de las posibilidades que tendremos para que los cambios proyectados sean o no efectivos.

Posteriormente, se designarán los/as profesores/as que realizarán las funciones de tutores, que se presentarán voluntariamente y cuyo perfil estará basado en la implicación en el proceso de ayuda, actitud empática y de preocupación por el alumnado que presenta dificultades de inserción escolar, que cuenten con experiencia previa o formación en el trabajo de habilidades sociales aunque todos y todas tendrán la

posibilidad de recibir la formación inicial desarrollada en el programa “*Educación en el Conflicto a través de la Mediación y el Diálogo*”.

### **Segunda fase: Comprender la situación y priorizar la intervención**

Una vez que hemos recogido, codificado y analizado convenientemente la información y la hemos transformado en conocimiento claro, sencillo y discutible, hay que plantearse qué hacer con ella, para conseguir destacar, entre todos los procesos, los que se presenten como más globales, por un lado, y como más urgentes por otro. La información que salga de los miembros de la comunidad educativa debe volver a ellos, ahora enriquecida por el análisis y la elaboración que el equipo del proyecto ha realizado.

### **Tercera fase: Planificación y diseño de las acciones a desarrollar**

Desde este momento, la actuación depende de los resultados del estudio de necesidades que previamente hemos realizado y de las líneas de actuación prioritarias que hayamos acordado.

#### **Acción 1: Pasos a seguir**

1. - Detección del caso-problema: toma de conciencia por parte del alumno/a o de las partes.
- 2.- Decidir un objetivo: lo que se desea que ocurra (siempre positivo y conciliador).
- 3.- Pensar en la mayoría de soluciones posibles para afrontar el conflicto.
- 4.- Pensar en las consecuencias de cada solución: lo que ocurriría si se intentase.
- 5.- Escoger la mejor solución.
- 6.- Hacer un plan paso a paso para llevar a cabo la solución.

#### **Acción 2: Desarrollo de la tutorización afectiva**

## **1.- Inicio del proceso de autorización**

- **Explicación al alumnado lo que significa ser tutor/a afectiva:** tutelar individualmente a un alumno/a especialmente problemático.
- **Información al alumnado sobre los requisitos de la tutoría afectiva:** exclusividad, excepcionalidad, informalidad e influencia.

## **2.- Proceso de tutorización**

- El alumno/a elige a su profesor/a-tutor/a afectivo partiendo de la empatía establecida, el cual se encargará de abordar cuestiones personales, familiares y de relación social.
- Una vez conseguida la conexión pretendida, el profesor o profesora mediará para ayudar a solucionar los problemas de conducta que tenga el alumno/a. El ofrecimiento de mediación se hace a cambio de un compromiso por parte del alumno/a.
- El profesor hace un seguimiento regular de la conducta del alumno/a, comprobando si hay una mejora efectiva. Si hay mejoras, se refuerzan y si no las hay, se le recuerdan los compromisos incumplidos y se piden responsabilidades. **Se pueden hacer contratos educativos** que especifiquen los acuerdos que se han realizado con el alumno/a.

## **5.- Metodología**

Es un proyecto abierto a la participación y colaboración de todo el profesorado y se partirá, principalmente, de las necesidades más cercanas de nuestros alumnos/as desde el respeto y la confidencialidad y basándonos en la ayuda como guía o sistema de apoyo que orientará al alumno cuando lo requiera y le aportará las herramientas que le ayuden a una mejor adaptación y desarrollo.

La metodología llevada a cabo en la primera y segunda fase se basará en un trabajo en equipo por parte de la comisión de convivencia que trabajará de forma cooperativa en el análisis de necesidades y planificación del proyecto. En la fase tres se llevará a cabo una metodología expositiva inicialmente pero también será participativa y colaborativa. Una vez que cada alumno/a haya seleccionado a su tutor/a afectivo/a comienza las acciones siguiendo la consecución del objetivo a).

El protocolo podrá llevarse a cabo en cualquier momento, cuando se genere la necesidad de actuación y siempre con el alumnado en situación de riesgo y con graves

dificultades de conducta, por lo que su temporalización puede variar en función de cada alumno/a y el tiempo necesario para ir modulando sus comportamientos.

## **6.-Evaluación**

### **Proceso de evaluación**

Será una evaluación continua y procesual que implica un seguimiento mensualmente a través de reuniones con los/as tutores/as afectivos/as y la comisión de convivencia en las que se introducirán las modificaciones que consideremos adecuadas.

Al acabar el curso se realizará la evolución final del mismo recogiendo los puntos fuertes y las propuestas de mejora que formaran parte de la Memoria Final del centro.

### **Criterios e indicadores de evaluación**

Los criterios serían los siguientes:

- El grado de mejora en el rendimiento del alumnado implicado.
- El grado de placer ante la actividad.
- El grado de participación.
- Características de la comunicación intragrupo (escucha activa y respeto).
- Características de las interacciones cuando realizan la tarea (cooperativas-competitivas, amistosas-hostiles).
- Adecuación a las normas de la tarea.
- Conductas de rechazo o discriminación.
- Número de comportamientos disruptivos.

### **Instrumentos de evaluación**

Para la evaluación se utilizarán cuestionarios dirigidos al alumnado y equipo docente que mida los criterios ya mencionados, además se realizará una ficha longitudinal que registre las conductas del alumno/a en cada semana y la evolución de éste y, por medio de la observación directa y del seguimiento tutorizante, podremos evaluar la cantidad y cualidades de los comportamientos disruptivos.

Autora: Lidia Esther Armas Martín –