



---

**Universidad de Valladolid**

**Facultad de Educación  
y Trabajo Social**

**Trabajo Fin de Máster**

Máster de Profesorado de Educación Secundaria  
Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y  
Enseñanzas de Idiomas

**“Programa para la Formación de  
Alumnos Mediadores”**

Alumna: Jennifer Sardá Taboada

Tutor: Don Mariano Rubia Avi

Departamento de Pedagogía

Convocatoria: 2ª

Fecha: 5 de Septiembre del 2013

### Resumen

En una época como en la que vivimos la resolución de conflictos de un modo pacífico es uno de los grandes retos de la sociedad actual. Por otro lado, desde las instituciones educativas existe la necesidad de contar con técnicas y procedimientos eficaces que den solución a los conflictos existentes entre el alumnado derivados de la diversidad de personalidades con diferentes intereses, deseos y necesidades que generan multitud de situaciones de divergencia personal.

El sistema educativo español se ve obligado a hacerse cargo de los problemas de convivencia de los centros educativos, enfrentándose así a nuevos retos que requieren una transformación y un compromiso de la idiosincrasia del mismo debido a un incremento significativo en la conflictividad entre el alumnado.

En el presente trabajo fin de máster se exponen los conceptos más importantes relacionados con la conflictividad escolar. Centrándonos en la mediación como forma o estrategia para abordar los conflictos se propone un programa para la formación de alumnos como mediadores en la resolución de conflictos en contextos educativos.

**Palabras clave:** conflictividad escolar, plan de convivencia, mediación escolar, alumno mediador.

### Abstract

In a time that we live as the resolution of conflicts in a peaceful way is one of the great challenges of modern society. On the other hand, from the educational institutions there is a need for effective techniques and procedures that provide solutions to existing conflicts between students derived from the diversity of personalities with different interests, desires and needs that generate many staff divergence situations.

## Formación de alumnos mediadores

---

The Spanish education system is forced to take care of the problems of coexistence of schools, thus addressing new challenges that require a transformation and a commitment to the idiosyncrasies of the same due to a significant increase in unrest among students.

In this paper sets out to master the most important concepts related to school conflict. Focusing on mediation as a way or strategy to address conflicts proposes a program to train students as mediators in conflict resolution in educational settings.

**Key words:** school conflict, coexistence plan, school mediation, student mediator.

## ÍNDICE

❖ Resumen y Abstract.....	1
❖ <b>Capítulo I. Introducción.....</b>	<b>5</b>
❖ <b>Capítulo II. Fundamentación teórica.....</b>	<b>9</b>
2.1. <i>Conflicto y conflictividad escolar.....</i>	9
2.1.1. Estilos de enfrentamiento al conflicto .....	10
2.2. <i>La mediación escolar.....</i>	13
2.2.1. Concepto de mediación.....	13
2.2.2. Historia de la mediación escolar.....	15
2.2.3. Características de la mediación.....	17
2.2.4. Fases del proceso de mediación.....	18
2.2.6. Tipos de mediación escolar.....	21
2.2.7. Condiciones para implementar un proyecto de mediación escolar.....	23
2.2.8. Principios de la mediación.....	24
2.2.9. Ventajas de la mediación.....	27
2.3. <i>La figura del mediador.....</i>	30
2.3.1. Rol y funciones del mediador escolar.....	30
2.3.2. Diferencias con el alumno ayudante.....	31
2.3.3. Recursos y habilidades del mediador escolar.....	32
2.3.4. Elección de mediadores escolares.....	35
2.2.5. ¿Quién puede ser mediador?.....	36
❖ <b>Capítulo III. Presentación del Programa de Formación de Alumnos Mediadores .....</b>	<b>37</b>
3.1. <i>Implicaciones del departamento de orientación.....</i>	37
3.2. <i>Justificación del programa.....</i>	38
3.3. <i>Formulación de objetivos del programa.....</i>	39
3.4. <i>Contexto de aplicación.....</i>	40
3.5. <i>Fases del programa.....</i>	41

## Formación de alumnos mediadores

---

3.6. <i>Metodología</i> .....	42
3.6.1. Espacios y temporalización.....	43
3.7. <i>Contenidos</i> .....	44
3.8. <i>Sesiones</i> .....	44
3.9. <i>Recursos</i> .....	79
3.10. <i>Evaluación</i> .....	79
<b>❖ Capítulo IV. Conclusiones y reflexiones personales.....</b>	<b>82</b>
Bibliografía y webs consultadas.....	84
Anexos.....	88

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Los problemas de convivencia existen y aparecen con distintas matizaciones en todos los centros educativos. Ni el tamaño, ni su ubicación ni el carácter público o privado garantizan que no lleguen a producirse. Además, suponiendo que en un centro no tengan lugar dificultades en la convivencia, siempre cabe la posibilidad de que éstas se produzcan. Por lo que cualquier centro educativo debe estar preparado para prevenir, comprender y afrontar los problemas de convivencia que puedan tener lugar en él. Una de las maneras más eficaces de resolver conflictos en los centros educativos es la intervención a través de procedimientos de Resolución de Conflictos basados en la Mediación.

Este trabajo fin de máster trata sobre la formación de alumnos como mediadores en los conflictos escolares para la reducción de los problemas de convivencia en el entorno escolar.

La elección de dicha temática se justifica por varios motivos. En primer lugar existe una motivación personal, ya que es un tema que me resulta atractivo y del que dispongo de ciertos conocimientos relacionados debido a mi trabajo actual como educadora social. Mi trabajo consiste en supervisar visitas entre padres y madres que han perdido la custodia de sus hijos con estos. En estas visitas puedo apreciar que los progenitores carecen de adecuadas habilidades sociales y que su gestión de conflictos tanto con los demás como con los niños no es la apropiada. Todo ello se ve reflejado en los menores, que reproducen estos comportamientos inadecuados. Por ello, creo que desde las instituciones educativas se deben proporcionar las herramientas para la resolución de conflictos de un modo asertivo, en especial a aquellos alumnos procedentes de este tipo de hogares desestructurados, en exclusión o que han vivido o presenciado episodios de violencia intrafamiliar.

Además, considero que la introducción de las técnicas de resolución de conflictos en los centros educativos es una forma de educar en valores. Se relacionan

con los temas transversales que forman parte de los Diseños Curriculares, entre ellos la Educación para la Convivencia y la Paz.

Por otra parte, una de las funciones principales que tiene la educación es la de preparar a todas las personas para afrontar constructivamente los conflictos que se les presentarán en el curso de sus vidas.

Los Programas de Mediación Escolar contribuyen a la educación integral del alumnado promoviendo en ellos la aparición de actitudes y valores que conllevan el aprendizaje de técnicas y herramientas para enfrentar futuros conflictos y sus conflictos escolares actuales de manera nueva y más efectiva. Los alumnos se hacen autónomos y se responsabilizan con los cambios que consensuan a partir de sus demandas particulares al participar de manera comprometida en el proceso de mediación. Esto supone instaurar en el alumnado una visión del conflicto como una oportunidad de desarrollo más que de violencia, una visión positiva que puedan extrapolar fuera del contexto escolar.

Desde los departamentos de orientación de los IES, crear y formar un grupo de Alumnos Mediadores que sea capaz de escuchar y acompañar a otros compañeros en sus necesidades, ayudándoles a llegar a soluciones equitativas y realistas para sus conflictos, introduce una filosofía de gestión de convivencia basada en las capacidades de negociación y respeto mutuo, fomentando la empatía y la mejora de las relaciones.

El presente trabajo fin de máster se elabora como parte del plan de estudios del Máster Universitario en Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, por lo que se hace necesario relacionar la temática elegida con las competencias del mismo (extraídas del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias).

Respecto a las competencias generales del Máster, la temática elegida contribuye al desarrollo de las competencias relacionadas con la educación en valores y la capacitación para el ejercicio de la convivencia en una sociedad democrática (G.2., G.5., G.6., G.7., G.8 y G.9).

Las Competencias Generales del Máster en Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas establecidas por la L.O.E. son las siguientes:

**G.1.** Conocer los contenidos curriculares de las materias relativas a la especialización docente correspondiente, así como el cuerpo de conocimientos didácticos en torno a los procesos de enseñanza y aprendizaje respectivos. Para la Formación Profesional se incluirá el conocimiento de las respectivas profesiones.

**G.2.** Planificar, desarrollar y evaluar el proceso de enseñanza y aprendizaje potenciando procesos educativos que faciliten la adquisición de las competencias propias de las respectivas enseñanzas, atendiendo al nivel y formación previa de los estudiantes así como la orientación de los mismos, tanto individualmente como en colaboración con otros docentes y profesionales del centro.

**G.3.** Buscar, obtener, precisar y comunicar información (oral, impresa, audiovisual, digital o multimedia), transformarla en conocimiento y aplicarla a los procesos de enseñanza y aprendizaje en las materias propias de la especialidad cursada.

**G.4.** Concretar el currículo que se vaya a implantar en un centro docente partiendo de la planificación colectiva del mismo; desarrollar y aplicar metodologías didácticas tanto grupales como personalizadas, adaptadas a la diversidad de los estudiantes.

**G.5.** Diseñar y desarrollar espacios de aprendizaje con especial atención a la equidad, la educación emocional y en valores, la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres, la formación ciudadana y el respeto de los derechos humanos que faciliten la vida en sociedad, la toma de decisiones y la construcción de un futuro sostenible.

**G.6.** Adquirir estrategias para estimular el esfuerzo del estudiante y promover su capacidad para aprender por sí mismo y con otros, y desarrollar habilidades de



pensamiento y de decisión que faciliten la autonomía, la confianza e iniciativa personales.

**G.7.** Conocer los procesos de interacción y comunicación en el aula, dominar destrezas y habilidades sociales necesarias para fomentar el aprendizaje y la convivencia en el aula, y abordar problemas de disciplina y resolución de conflictos.

**G.8.** Diseñar y realizar actividades formales y no formales que contribuyan a hacer del centro un lugar de participación y cultura en el entorno donde esté ubicado; desarrollar las funciones de tutoría y orientación a los estudiantes de manera colaborativa y coordinada; participar en la evaluación, investigación y la innovación de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

**G.9.** Conocer la normativa y organización institucional del sistema educativo y modelos de mejora de la calidad con aplicación en los centros de enseñanza.

**G.10.** Conocer y analizar las características históricas de la profesión docente, su situación actual, perspectivas e interrelación con la realidad social de cada época.

**G.11.** Informar y asesorar a las familias acerca del proceso de enseñanza y aprendizaje y sobre la orientación personal, académica y profesional de sus hijos.

Durante la realización del Máster de Secundaria, hemos ido adquiriendo cada una de las competencias aquí expuestas. Con la elaboración de este trabajo y el Programa de Formación de Alumnos Mediadores que en él se propone, trabajaremos de nuevo estas competencias. Desarrollaremos más en profundidad las relativas a abordar problemas de disciplina y resolución de conflictos mediante la implementación de actividades para mejorar la convivencia en el aula.

Queremos remarcar que el objetivo principal del este TFM es diseñar un programa para formar alumnos mediadores que aporte una alternativa en la resolución de los conflictos que se presentan en nuestros centros de Educación Secundaria, cuya implementación contribuya a mejorar el clima escolar.

## CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En este capítulo exponemos de manera fundamentada, basándonos en los más relevantes autores en materia de mediación escolar, contenidos sobre conflictividad escolar. Profundizamos en la mediación escolar, estudiando sus aspectos más relevantes como son las fases y principios, entre otros. La figura del mediador cobra especial protagonismo y veremos con detenimiento cuáles son sus funciones y conoceremos los recursos de los que dispone para llevar a cabo un proceso de mediación exitoso.

### **2.1. CONFLICTO Y CONFLICTIVIDAD ESCOLAR**

Sin conflicto no puede tener lugar la mediación, pero no todos los conflictos son susceptibles de resolverse con mediación. Los conflictos interpersonales sí pueden resolverse mediante la mediación. Según Ibarrola e Iriarte (2012) estos conflictos se pueden deber a un cruce de intereses, a que los objetivos o las prioridades se perciben de forma diferente, se ha deteriorado la relación, las opiniones son contrapuestas o se compite por determinados recursos. Conviene resaltar que es fundamental que dichos conflictos no impliquen violencia. En general, todos los autores están de acuerdo en que no se recomienda la mediación cuando hay un desequilibrio de poder sustancial entre las partes o bien una teme a la otra o no se fía de ella. Esto ocurre, como indican Jones y Bodtker (2009), en hechos muy serios, como son los casos de violencia física con o sin uso de armas, de consumo de drogas, acoso sexual o bien cuando alguno de los implicados revela incapacidad psíquica o emocional para controlar los hechos.

Por tanto, la mediación escolar no está indicada en casos de violencia escolar, al menos en sus fases iniciales. Abordar los conflictos con violencia interpersonal requiere procesos metodológicos distintos de la mediación escolar. Es importante subrayar esta idea cuando actualmente y de forma especial a partir de la última década del siglo XX, ha emergido la visibilidad del problema del acoso escolar entre iguales o *bullying*, reconociendo a este fenómeno social como una realidad constatable que perjudica los objetivos de la educación y que exige ser afrontado desde la investigación teórica y la

práctica educativa. Sin obviar la gran importancia de intervenir en estos casos, hay que tener en cuenta que la mediación escolar no es el procedimiento adecuado para combatir este problema, aunque sí podría aportar algo en la línea de la prevención.

Según Ortega y del Rey “*la mediación escolar es un proceso de ayuda en una situación de reciprocidad psicológica que la violencia descarta*” (2003:105). Por esta razón, el alumno agresor podría incluso aumentar su dominio sobre la víctima, que podría verse obligada a utilizar herramientas de defensa de las que probablemente carezca. Como señala esta autora, esto no quiere decir que entre dos personas que hayan vivido una experiencia de violencia interpersonal nunca se pueda mediar, ya que si se hubiera conseguido detener la agresividad entre ambos y las dos partes desearan acudir a mediación sí podría iniciarse un proceso.

Acorde con lo que acabamos de exponer, entendemos que los centros educativos han de ser un espacio en el que la convivencia demanda disponer de herramientas y medios para resolver los conflictos que no se solucionan espontáneamente. Por este motivo proponemos el Programa de Formación de Alumnos Mediadores para que los alumnos se impliquen en la resolución de los conflictos de su centro.

### **2.1.1. Estilos de enfrentamiento al conflicto**

Para que los alumnos puedan llegar a ser unos buenos mediadores, es necesario que sean capaces de reconocer tanto en sí mismos como en los demás, el comportamiento que presentan.

Frente a los conflictos, tal y como nos señala Lederach (2000:25-26), existen cinco tipos de respuesta frente a los conflictos. No hay respuestas correctas, los cinco modos de manejar conflicto son útiles en diferentes situaciones y cada uno representa un sistema de habilidades sociales útiles.

**Competir:** Existe únicamente preocupación por lo que uno quiere. Es quien busca alcanzar sus propias metas sin preocuparse de las necesidades de otras personas ni

de cómo continuará la relación entre ellos. Su actitud es de yo gano, tu pierdes. Resulta especialmente útil cuando:

- La decisión de una acción rápida es vital, por ejemplo en una emergencia.
- Hay que implementar procedimientos, por ejemplo, recorte de gastos, cumplimiento de normas etc.
- Hay que protegerse o vencer situaciones de injusticia o claro abuso de poder.

**Acomodación (Ceder):** En esta ocasión la respuesta es inhibirse, que la otra persona consiga o haga lo que pretendía; el conflicto resulta muy incómodo, tratan de favorecer la armonía y mantener las relaciones. Su actitud es ceder. Se considera una respuesta adecuada cuando:

- Otras personas pueden resolver el conflicto con más eficacia.
- El problema es mucho más importante para la otra persona que para ti mismo/a. Para satisfacer las necesidades de la otra persona y para demostrar que eres razonable.
- Cuando la competición continuada únicamente dañaría tu causa, es decir, cuando has sido superado/a y vencido/a.
- Cuando preservar la armonía y evitar la tensión son especialmente importantes.
- Para ayudar en el desarrollo permitiendo que experimenten y que aprendan de sus propios errores.

**Evitación:** El conflicto está presente pero ninguna de las dos personas o grupos en conflicto hacen nada, dejan pasar el tiempo. Puede ser la más adecuada en las siguientes situaciones:

- Cuando un aspecto es trivial, de importancia pasajera, o cuando otros puntos más importantes son también más urgentes.
- Cuando no se ve ninguna posibilidad de satisfacer tus intereses; por ejemplo, cuando tienes poco poder o estás frustrado/a por algo que sería muy difícil de cambiar (las políticas nacionales, la personalidad de alguien).

- Cuando el daño potencial de enfrentar un conflicto no compensa las ventajas de su resolución.
- Cuando es importante dejar que la gente se enfríe, reducir tensiones de un modo productivo y recuperar la perspectiva y la calma.
- Cuando recopilar más información compensa la desventaja de una decisión inmediata.
- Cuando el problema parece ser tangencial o sintomático de otro problema más básico, pero no con las consecuencias del problema central.

**Negociación:** Encontrar puntos en común “ceder para ganar algo”. Cada una de las partes en conflicto busca los puntos de encuentro con la otra persona o grupo de personas. El objetivo se centra en buscar un encuentro. Resulta aconsejable cuando se producen situaciones como las siguientes:

- Cuando las metas son moderadamente importantes, pero no dignas de un esfuerzo mayor o del empleo de modos más asertivos.
- Cuando dos opositores con posición simétrica están fuertemente comprometidos en alcanzar objetivos exclusivos; por ejemplo, en la negociación de condiciones laborales.
- Para alcanzar acuerdos temporales en aspectos complejos.
- Para llegar a soluciones convenientes bajo presión del tiempo.

**Cooperación:** ambas partes colaboran para conseguir que ambos puedan conseguir lo máximo posible de sus intereses y opciones. La actitud que se encuentra en la base de esta respuesta es ganar-ganar. Se utiliza para:

- Encontrar una solución integradora cuando ambas partes son demasiado importantes para renunciar a algún elemento.
- Cuando el objetivo es aprender; por ejemplo, probando sus propias suposiciones, entendiendo los puntos de vista de otros.
- Para aportar a la otra persona diversas perspectivas de un problema.
- Para ampliar la perspectiva incorporando las preocupaciones de los demás en una decisión consensuada.

- Para trabajar con las emociones intensas que han estado interfiriendo en la relación interpersonal.

El estilo de respuesta predominante de una persona vendrá determinado por su actitud propia, el momento concreto, la importancia de la cuestión y la cultura de la institución educativa.

### **2.2. LA MEDIACIÓN ESCOLAR**

#### **2.2.1. Concepto de mediación**

La mediación es hoy en día es una realidad de la que no existe una única definición. Se ha desarrollado en diferentes ámbitos (penal, familiar, laboral y escolar) y se ha nutrido de enfoques variados, lo que ha dado lugar a una metodología diversa. Boqué (2007:23) afirma que *“la dificultad en lograr una definición de mediación mayoritariamente aceptada radica en cómo captar un fenómeno con vitalidad propia”*.

No obstante, la esencia de la mediación es la misma en cualquiera de sus ámbitos de aplicación. Para Farré (2006:119), la mediación:

*“es un proceso de resolución de conflictos privado, confidencial y voluntario, que permite que las partes implicadas puedan comunicarse entre sí, expresando, entre otros, sus puntos de vista, argumentos, intereses, necesidades o expectativas y llegando, en su caso, a acuerdos mutuamente consentidos, acompañadas por un tercero imparcial, la persona mediadora, quien actúa como facilitadora del acuerdo y que vela por su legítimo funcionamiento, creando así un espacio de diálogo en el que prevalezcan la equidad comunicativa, la seguridad, la libertad y la igualdad entre las partes”*.

Farré (2006) apunta que esta definición es susceptible de ser empleada en variedad de espacios de convivencia (el familiar, el empresarial, el comunitario o el socioescolar). A su vez, Jares (2006:111) define la mediación en el ámbito escolar como:

*“un procedimiento de resolución de conflictos que consiste en la intervención de una tercera parte, ajena e imparcial al conflicto, aceptada por los disputantes y sin poder de decisión sobre los mismos, con el objetivo de facilitar que las partes en litigio lleguen por sí mismas a un acuerdo por medio de diálogo”.*

Puy Muñoz (2007) analizó diecisiete definiciones de mediación, recogidas de diferentes autores procedentes de diferentes campos profesionales y de obras publicadas en distintas décadas, así como en países diversos (USA, Méjico, Argentina y España). Tras un análisis comparativo concluyó que a excepción de un par de autores todos los demás realizaron una definición genérica de mediación. No obstante, esta autora identificó dos tipos de definiciones genéricas: descriptivas y realistas.

TABLA 2.1

*Elementos comunes en definiciones de mediación descriptivas y realistas según Puy Muñoz (2007:52)*

ELEMENTOS COMUNES EN LAS DEFINICIONES <b>DESCRIPTIVAS</b> DE MEDIACIÓN	ELEMENTOS COMUNES EN LAS DEFINICIONES <b>REALISTAS</b> DE MEDIACIÓN
1. Es un procedimiento.	1. Es un proceso transformativo
2. Que resuelve un conflicto entre dos partes.	2. De comunicación circular
3. Con un acuerdo justo y legal	3. Que coloca a las partes descentradas en su centro
4. Obtenido de un diálogo mantenido de forma voluntaria	4. Y ordena el flujo de los conflictos que las enfrentan
5. Y moderado por un mediador imparcial	5. Al hallazgo de la misma cosa justa
6. Provisto de autoridad moral y privado de potestad coercitiva	6. Evitando la recaída en la espiral de la venganza

Como destaca Torrego (2003, 2006), lo común a las diferentes definiciones de mediación en el ámbito escolar es la consideración de la mediación como un proceso en el cual los protagonistas de un conflicto lo transforman por sí mismos con la intervención de una tercera parte, elegida o aceptada por ellos, que contribuye a ello desde la imparcialidad y la confidencialidad y desde su competencia como mediador.

Todas las definiciones se articulan en torno a tres aspectos: el conflicto, las personas implicadas y el proceso de comunicación que se establece entre ellas. Estos tres aspectos son señalados por Boqué (2003) como los elementos fundamentales de la mediación.

Teniendo en cuenta el programa que proponemos, y que todas las definiciones tienen muchos elementos en común, nos posicionamos más con la definición que ofrece Jares. Esta definición concuerda exactamente con el proceso de mediación que entendemos para el programa de formación, ya que entiende la figura del mediador como alguien imparcial y elegido por las partes para ayudarles a que lleguen a un acuerdo a través del diálogo.

### **2.2.2. Historia de la mediación escolar.**

La mediación en educación surgió en los Estados Unidos a finales de la década de los sesenta. Grupos religiosos y movimientos por la paz enseñaron a niños y jóvenes habilidades para la resolución de conflictos de forma no violenta y el profesorado comenzó a incorporarlo.

A principios de la década de los ochenta, comenzaron a coordinarse los esfuerzos y algunos programas de mediación comunitaria intentaron replicar el éxito obtenido en la comunidad en la escuela, enseñando a los estudiantes a mediar en los conflictos de sus compañeros.

La utilización de la mediación en el escenario educativo de nuestro país es relativamente reciente, si lo comparamos con el desarrollo alcanzado en otras esferas como la familiar, laboral o internacional. Su incorporación al ámbito escolar se está produciendo de forma lenta, aunque sólida, y no sin dificultades (Boqué 2005 ; Jares,



2006, entre otros), toda vez que debe competir en inferioridad de condiciones con los requerimientos instructivos de los planes formales (al fin y a la postre prioritariamente demandados por la sociedad en general) y la necesidad de establecer tiempos y espacios específicos, en una realidad escolar excesivamente dominada por los aspectos burocráticos.

En España tendremos que esperar a 1993 para que se desarrolle uno de los programas pioneros de mediación escolar; surge en el País Vasco, desde el Centro de Investigación para la Paz Gernika Gogoratuz (Gernika Gogoratuz, 1994), dedicándose durante varios años a llevar a cabo actividades en forma de charlas y seminarios con profesores de diversas etapas escolares relacionadas con la educación para la paz desde la perspectiva de la transformación de conflictos. El programa, a modo de diseño conclusivo de las actividades mencionadas, se llevará a cabo en el Instituto de Formación Profesional Barrutial de Guernika.

Hoy en día, existen otros programas de mediación en varias Comunidades Autónomas que ya vienen funcionando desde hace varios años. En este sentido, podemos afirmar que Cataluña es la Comunidad Autónoma que cuenta con mayor tradición en este campo. Desde 1997 comienzan a llevarse a cabo actividades de mediación escolar en algunos Institutos de Secundaria, si bien deberemos esperar unos años para encontrarnos con las primeras experiencias piloto del Programa “Convivència i Mediació Escolar” (curso 2000-01). Por otra parte, no podemos olvidar que desde el curso 2004-2005 el Programa, con sus adaptaciones pertinentes, iniciará su extensión a los centros de educación infantil y primaria, trabajándose las siguientes líneas temáticas: la educación emocional, la educación en valores y para la paz, aprender a pensar, la competencia social y la cultura de mediación para la resolución positiva de conflictos.

Asimismo, ya desde hace algún tiempo en la comunidad andaluza ha crecido el interés por la mediación escolar, sobre todo a partir del impulso del “Plan Andaluz de Educación para la Cultura de Paz y No-violencia”, presentado oficialmente el 10 de octubre de 2001. El citado Plan contempla, entre otras medidas y actuaciones: la creación de Gabinetes de Asesoramiento de la Convivencia y la Cultura de Paz, formación del profesorado en mediación, convocatoria de proyectos “Escuela. Espacio de Paz” y la creación del “Observatorio para la Convivencia Escolar”.

Como otra línea de actuación importante para el desarrollo de la mediación en los centros docentes, podemos destacar la edición por parte de la Consejería de Educación Andaluza del libro “Tiempo de Mediación”, cuya autora es M. Carme Boqué (2006), y que es un libro de referencia para este trabajo de fin de máster, al objeto de ser distribuido a todos los centros escolares sostenidos con fondos públicos y a los Centros de Profesorado, lo cual reitera la preocupación generada en torno a la mediación y la intención de los responsables de la política educativa de apostar por este tipo de instrumentos. En otras Comunidades nos encontramos que los planes y programas de convivencia son más recientemente o se están comenzando a instaurar.

### 2.2.3. Características de la mediación

Para poder desarrollar un programa de mediación en cualquier institución educativa es fundamental que primero se conozcan las características de la mediación. Nosotros hemos analizado las exposiciones de diversos autores para tener un conocimiento más amplio de este contenido básico que habrán de manejar los futuros mediadores que vayamos a formar.

Según Munné “*el proceso de la Mediación Escolar se caracteriza por ser un proceso educativo, voluntario, confidencial, colaborativo y con poder decisorio para las partes*” (2006: 54). Teniendo en cuenta el trabajo de este autor, podríamos afirmar que las características de la mediación escolar son las siguientes:

- Es una *estrategia pacífica*.
- Es *voluntaria*, las personas llegan a ella porque así lo han decidido.
- Es un proceso sistemático, hay una serie de *fases* que se tienen que desarrollar.
- En ella se favorece la *comunicación* y la *colaboración* entre las personas.
- A través de ella los/las mediadores/as *facilitan* el encuentro.
- Es un *proceso educativo* y *transformador* de las personas.
- Es una estrategia de *formación* de toda la comunidad escolar (profesorado, alumnado, padres y madres y personal no docente).

- Son las personas en conflicto quienes aportan las soluciones, aprendiendo a *gestionar* sus conflictos.
- La *confidencialidad* del proceso.

Para que podamos afirmar que se está produciendo una mediación de manera adecuada, debemos comprobar la existencia de todas las características anteriores dentro del proceso de la misma.

### **2.2.4. Fases del proceso de mediación.**

Los modelos de mediación son diversos, pero no existen métodos puros, y en cada proceso mediador será necesario poner en juego elementos de unos y de otros.

El modelo original de Lederach, fue adaptado en España por Torrego (2002) para su proyecto de Mediación Escolar en la Comunidad de Madrid. Se incluía en esta adaptación, una fase previa a la mediación conjunta entre las partes y los mediadores que se denominó PREMEDIACIÓN. Veamos en qué consiste cada uno de estos momentos:

#### **La Premediación:**

En esta fase se realiza una reunión por separado con cada persona en conflicto, en busca de una descarga emocional previa a la mediación conjunta. Se trata de la primera toma de contacto y conocimiento del mediador o mediadores y cada parte. Se explica el mecanismo de la mediación y se hace un relato del conflicto y sus consecuencias.

#### **La Mediación:**

- *Entrada:* Se realizan las presentaciones y se explican las condiciones y normas para poder realizar la mediación.
- *Cuéntame:* Cada una de las partes en conflicto relata lo que ha sucedido.
- *Situar el Conflicto:* Se realiza un análisis del conflicto, resaltando los aspectos en común que han expuesto las partes. Se pueden pedir aclaraciones.

## Formación de alumnos mediadores

---

- *Buscar Soluciones:* Se intenta realizar un nuevo enfoque para avanzar hacia la solución. Se pide a las personas en conflicto, por parte de los mediadores- as, que realicen un torbellino de ideas sobre posibles soluciones al conflicto.
- *El Acuerdo:* Se elige una solución, se analiza, y se redacta un acuerdo para su firma.

En el siguiente cuadro podemos ver, de manera más concreta, algunas de las habilidades y estrategias comunicativas que son necesarias para la mediación, tanto por parte de las personas que tienen el conflicto, como por parte de los mediadores-as:

TABLA 2.2.

*Manual de Apoyo al Decreto 51/2007 de la Junta de Castilla y León. (2007: 10)*

<b>FASE</b>	<b>PERSONAS EN CONFLICTO</b>	<b>MEDIADORES-AS</b>
PREMEDIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatar el conflicto individualmente.</li> <li>Posiciones y percepción de la situación.</li> <li>- Realizar una descarga emocional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Situar el conflicto: ¿dónde, cómo, cuándo?</li> <li>- Buscar relaciones, sentimientos, intención de resolver.</li> <li>- Averiguar las demandas para la reparación y las posibles soluciones.</li> </ul>
ENTRADA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentarse y aceptar las normas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicar el proceso y las normas.</li> <li>- Crear clima de diálogo y de confianza.</li> <li>- Dar expectativas</li> </ul>
CUÉNTAME	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatar el conflicto y ser escuchado por el otro.</li> <li>- Mantener turnos de palabra.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar escucha activa.</li> <li>- Mantener las normas de forma asertiva.</li> <li>- Empatizar sin tomar</li> </ul>

## Formación de alumnos mediadores

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Expresarse en mensajes Yo: sentimientos y percepciones personales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>partido.</li> <li>– Controlar el lenguaje corporal.</li> </ul>
<b>SITUAR EL CONFLICTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Separar persona y problema: percibir la estructura del conflicto.</li> <li>– Utilizar mensajes Yo.</li> <li>– Empatizar.</li> <li>– Ponerse al nivel del otro: horizontalidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Clarificar: preguntas abiertas y cerradas.</li> <li>– Parafrasear.</li> <li>– Reflejar sentimientos.</li> <li>– Resumir: Estructurar el conflicto y definirlo. Historia.</li> <li>– Pasar del yo/tú al «nosotros».</li> </ul>
<b>BUSCAR SOLUCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Expresar las demandas, los intereses y las necesidades para una reparación.</li> <li>– Generar opciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Resaltar intereses comunes.</li> <li>– Tener paciencia, creatividad: replantear asuntos sobre los intereses.</li> <li>– Realizar una lluvia de ideas;</li> <li>Técnica «seis sombreros» (De Bono).</li> </ul>
<b>EL ACUERDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Decidir las soluciones y los acuerdos de compromiso.</li> <li>– Firmar el acuerdo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Analizar la probabilidad de realización.</li> <li>– Redactar en el lenguaje de quien lo ejecutará: entendible y estructurado.</li> <li>– Mantener la imparcialidad en el acuerdo.</li> <li>– Realizar un seguimiento</li> </ul>

		del acuerdo.
--	--	--------------

Es evidente que si las personas en conflicto no están formadas en determinadas habilidades comunicativas (escucha activa, mensajes Yo, asertividad, etc.), será labor de los mediadores conseguir que durante el proceso vayan utilizándolas, en la medida de lo posible. En este sentido, adquiere una enorme importancia la fase previa de **PREMEDIACIÓN**, donde las personas en conflicto tienen un primer acercamiento a estas actitudes de comunicación y de relación, que constituyen la base del proceso mediador y de la mediación como estrategia formativa, y de transformación de las personas.

Al concluir la implementación del Programa de Formación de Alumnos Mediadores que se propone en este trabajo, los asistentes serán capaces de mediar en un conflicto siguiendo cada una de las fases que acabamos de exponer.

### **2.2.5. Tipos de mediación escolar.**

Nuestro TFM se centra en la mediación escolar como eje de los procesos de resolución de problemas. Según Prada, de Prado y López Gil (2007) la incorporación de un sistema de Mediación en un centro educativo deberá adaptarse a las posibilidades contextuales de cada realidad escolar. Estos autores nos presentan seis tipos posibles de mediación en contextos escolares:

#### **1. Mediación Espontánea**

Una persona ve un conflicto e inmediatamente se *ofrece* para mediar entre las personas que lo han tenido.

#### **2. Mediación Externa**

Cuando existe un conflicto en el Centro y no hay personas que puedan solucionarlo se recurre a alguna *persona experta, de fuera del Centro*, para intentar solucionarlo.

### **3. Mediación Institucionalizada**

Las personas que han tenido un conflicto recurren voluntariamente al *Servicio de Mediación* que tiene el Centro. Eligen a los mediadores-as, e intentan buscar un acuerdo para solucionar el problema. Esta mediación requiere la existencia de *personas formadas en mediación*.

### **4. Mediación Realizada por los Adultos**

Las personas adultas que forman parte de la Comunidad Educativa (*padres, madres, profesorado y personal no docente*) se forman en Mediación Escolar y se responsabilizan de intentar una solución pacífica de los conflictos que se generan en el espacio escolar.

### **5. Mediación realizada por los iguales**

Una parte del *alumnado* del Centro se ha *formado para resolver los conflictos* a través de la mediación; cuando surge un problema entre los alumnos, los mediadores se ofrecen para intentar resolver el conflicto de forma dialogada. Es un proceso donde grupos de estudiantes de la misma edad facilitan la resolución de disputas entre dos personas o pequeños grupos. Este proceso ha demostrado ser efectivo en escuelas alrededor de los Estados Unidos, cambiando la forma en que los estudiantes entienden y resuelven conflictos en sus vidas. Los cambios incluyen una mejora de la autoestima, habilidades para escuchar y pensar críticamente, y un clima escolar para aprender, así como también la reducción de acciones disciplinarias y menos peleas. Estas habilidades son transferibles fuera del centro educativo.

Es en este tipo de mediación en el que se basa el programa que se presenta en este trabajo fin de máster. Se tiene como objetivo fundamental crear un programa de formación de mediadores que capacite a los alumnos para que actúen como mediadores en los posibles conflictos que puedan surgir entre sus compañeros.

### 6. Comediación

Contiene aspectos de la *mediación institucionalizada*. Son dos personas de diferentes colectivos (puestas por el sistema) las que realizan el proceso de mediación (*un profesor y un alumno, un padre y un profesor, etc.*).

Los alumnos pueden conocer todos los tipos de mediaciones escolares existentes, pero nosotros nos centraremos en que dominen la mediación entre pares y es por eso que se diseña el Programa de Formación de Alumnos mediadores.

#### 2.2.7. Condiciones para implementar un proyecto de mediación escolar.

Según el Manual de Apoyo al Decreto 51/2007 de la Junta de Castilla y León. (2007:15) se deben considerar algunos aspectos básicos para la implementación de la Mediación Escolar en un centro educativo, tales como:

a) Adherencia al Sistema de Mediación Escolar: Ciertamente, demanda en primer lugar de la capacidad de lograr el consenso y la resolución pacífica desde y entre los agentes educativos, ya que fuese cual fuese la intención y actitud individual, el adulto es un modelador de comportamientos frente a sus educandos, lo que lleva a un desarrollo permanente de su rol formativo. No contemplar estas circunstancias y sólo generar y contar con la participación de alumnos/as como mediadores escolares, implica y genera volver a la actitud adultocéntrica, en el sentido de que se deposita en los/as estudiantes la responsabilidad de un sistema de resolución que demanda una disposición y mecanismos de participación y apoyo más allá de sus posibilidades, aún con todo el ánimo y vigor que observen en su tarea pero, que ciertamente no podrán concluir la exitosamente de no contar con el apoyo requerido.

b) El establecimiento debe disponer de condiciones físicas y medioambientales mínimas, pero suficientes para que los procesos de mediación sean factibles de desarrollar. Entre otros aspectos, debe dar cuenta de: Un Sistema de Mediación Escolar aceptado y validado como alternativa pacífica de resolución de conflictos por la



estructura y organización del establecimiento escolar y del Reconocimiento de los estudiantes como sujetos con capacidades y derechos.

c) Desarrollar actividades de Sensibilización e información: El programa de mediación debe ser reconocido como instrumento útil para la solución de los conflictos y conocido por todo el centro educativo. Es muy necesaria una etapa de difusión del sistema de mediación, que dé a conocer a quiénes va dirigido y las ventajas del mismo, las posibilidades y limitaciones que ofrece y cómo acceder al sistema de mediación, entre otros. Para lo anterior, se pueden desplegar diversas estrategias, tales como: carteles informativos, folletos, difusión a través de los mismos agentes educativos, profesores/as y paradocentes, o del propio equipo de Gestión, Talleres de sensibilización dirigido a docentes, para docentes, alumnos/as y padres y madres.

También pueden participar en esta etapa de difusión, alumnos/as que quieran voluntariamente ayudar, quienes posteriormente podrían capacitarse como mediadores: así, los/as alumnos/as que estén interesados/as en participar en el sistema de mediación lo podrán hacer de una u otra manera.

d) Selección adecuada de las figuras mediadoras: La participación de adultos y alumnos/as es muy importante, ello permite el reconocimiento de la estrategia de resolución pacífica de conflictos en los distintos estamentos de la institución y al mismo tiempo fortalece el espíritu democrático y el trabajo en equipo, respetando diferencias y capacidades, todas al servicio de ambientes pacíficos y no violentos.

Aunque como acabamos de ver, no hay restricción para ser mediador según la normativa vigente, nuestro TFM desarrollo un programa de formación de mediadores destinado exclusivamente a alumnos para que se realice una mediación entre pares.

### **2.2.8. Principios y condiciones de la mediación**

No todos los conflictos son susceptibles de ser mediados. La mediación tiene algunas limitaciones, el mediador ha de conocer los principios de un proceso de

mediación para reconocer cuando una situación conflictiva es susceptible de ser mediada.

Siguiendo a Ortega y del Rey, (2002:88) presentamos los siguientes principios que ha de cumplir la mediación:

**1.- Confidencialidad:** La persona mediadora se compromete ante las personas a las que ayuda a guardar confidencialidad sobre el contenido de las conversaciones.

**2.- Intimidad:** Los protagonistas del conflicto no serán forzados a hablar de lo que consideren parte de su intimidad. Si bien, se comprometen a ser sinceros y responder con honestidad a las preguntas de su interlocutor.

**3.- Libertad de expresión:** Los protagonistas se comprometen a expresarse con libertad [...] Todo puede ser expresado verbalmente y todo debe ser expresado desde la propia autoría verbal: yo siento, yo creo o yo supuse; pero nunca: tú piensas, tú sientes o tú crees.

**4.- Imparcialidad:** La persona mediadora se compromete a no tomar partido por ninguna de las partes en conflicto, aunque si observara que más que de un conflicto se trata de un problema de malos tratos, acoso, amenaza, persecución, o cualquier tipo de violencia interpersonal, debe tener la libertad de poner en conocimiento de los responsables del programa la naturaleza del supuesto conflicto, por si fuera necesario abandonar la mediación y proponer otra estrategia de intervención.

**5.- Compromiso de dialogo:** Los protagonistas se comprometen a hablar de sus dificultades y conflictos en las sesiones de trabajo, asumiendo que la oferta de ayuda es limitada en el tiempo y que es su responsabilidad intentar, cada uno por separado, aportar sus esfuerzos para resolver la situación.

**6.- Voluntariedad de las partes:** La mediación es un proceso al que las partes deben acudir porque quieren, libremente, sin coacciones. Si no conocen que pueden dirimir sus disputas mediante la mediación se les puede informar de lo que es; pero

desvirtuaríamos el proceso si coaccionamos a las partes para que lo adopten como forma de Resolución de Conflictos. No se puede establecer un proceso de comunicación entre las partes si ellas no quieren.

**7.- Seguridad:** La persona mediadora ha de garantizar que las partes se expresen libremente, pero en un atmosfera de seguridad, es decir, que ninguna de las partes va a tratar irrespetuosamente a la otra. Si esto sucediese la persona mediadora ha de reconducir el proceso y recordarles a las partes que los insultos, vejaciones o similares, no están permitidas.

**8.- Salud mental y equilibrio emocional** para realizar el esfuerzo de participar en el proceso.

**9.- Participación directa** de las personas en conflicto y no delegación en otras personas, porque pasaría a ser un proceso de negociación.

**10.- Legalidad:** Los acuerdos alcanzados en un proceso de mediación han de atenerse a la legalidad vigente. En el caso de la mediación escolar no se puede llegar a un acuerdo que vulnere las disposiciones legales por las que se rigen los centros de educación.

**11.- Simetría de poder entre las partes:** Si existe una desigualdad de poder grande no es posible realizar un proceso de mediación, porque la parte que detente menos poder no podrá expresarse libremente. Es necesaria una equidad o igualdad de poder para que el proceso comunicativo en condiciones de libertad pueda llevarse a cabo. En el caso de la mediación escolar no es posible llevarla a cabo cuando estamos ante un caso de un agresor y una víctima de maltrato entre compañeros, será necesario previamente otro tipo de tratamiento.

Como hemos dicho al principio de este apartado, no todos los conflictos son mediables. El bullying o acoso escolar es una de estas situaciones que no es mediable, ya que su proceso de mediación no cumpliría varios de los principios que acabamos de citar. La víctima no se encontraría segura frente a frente con su agresor, ni en un buen

estado emocional. También en estos casos hay una asimetría de poder entre las partes, por lo que la víctima no se podría expresar libremente. El acoso escolar es algo muy grave y delicado como para ser mediado entre alumnos, requiere una intervención mucho más amplia y especializada.

Estos principios expuestos son los que se han de dar en un conflicto para que se pueda iniciar el proceso de mediación. El programa que se propone en este Trabajo de Fin de Master capacita a los alumnos como mediadores en conflictos, pero también es necesario que sepan en qué conflictos se puede mediar y en cuales no es posible hacerlo.

### **2.2.9. Ventajas de la mediación escolar**

Teniendo en cuenta lo que hemos visto durante este capítulo, podríamos afirmar que una de las grandes ventajas de la mediación escolar es que supone una experiencia de aprendizaje para quienes participan de ella, siendo una alternativa a la disputa y la violencia. Veamos lo que dicen al respecto diferentes autores.

Según San Martín (2003:120), la mediación escolar presenta muchas ventajas. Una de ellas, y significativa, es la de introducir un elemento nuevo en la gestión de los conflictos escolares: la presencia de la víctima. Al facilitar esta presencia, se favorece, se favorece el entendimiento entre el agresor y ella, por tanto, la posibilidad de conseguir un acuerdo capaz de resolver el conflicto existente entre las partes.

Siguiendo a Viñas (2004:51-58) la mediación escolar supone para el alumno agresor:

- Un proceso de responsabilización, al tener que responder ante sí mismo y ante los demás de los propios actos o actitudes. Los alumnos no llegan a medir el alcance de su conducta y tienden a minimizarla. La mediación permite que conozca las consecuencias de su acción en aquellos que la han padecido.
- Una toma de conciencia de qué actos le pertenecen y tienen consecuencias sobre terceros. Al introducir a la víctima en el discurso, el alumno agresor se ve obligado a pensar, a reflexionar sobre su conducta. La mediación supone un

ejercicio de introspección para él porque tiene que contestar muchos porqués sobre sí mismo. Pero, además, la mediación da salida a la culpa y permite rescatar los aspectos sanos de la persona y evita la estigmatización.

Para la víctima la mediación también es beneficiosa porque:

- Es un espacio de atención y escucha en el que puede plantear sus miedos, temores, el daño sufrido, sus demandas. Así tiene la oportunidad de reducir, aliviar o solucionar algunos de estos daños.
- Es un espacio de información en el que se informa sobre el proceso a seguir en la solución del problema.
- Es un espacio de desdramatización porque el encuentro con el autor de la agresión y la posibilidad de escucharle, ayuda a desdramatizar la situación. El que la persona que le molestó, le dé explicaciones y se muestre con una actitud positiva alivia a la víctima.
- Es un espacio de reparación porque la mediación permite que se tengan en cuenta los daños sufridos por la víctima, ya sean físicos, morales o psicológicos. El comprobar el cambio de actitud en el agresor y el escuchar su compromiso de no volver a reincidir compensa a la víctima y le quita el miedo.

Y para ambos la mediación es beneficiosa porque es:

- Un espacio para la comunicación, en el que cada uno hace un esfuerzo para entender al otro, en el que se expone la situación personal, en el que se dialoga, en el que la imagen negativa que cada uno puede tener del otro, cambia al comprobar que el otro también tiene aspectos positivos.,
- Un espacio para la responsabilización, porque devuelve a las partes un conflicto que les pertenece dándoles la oportunidad de definirlo y resolverlo positivamente; permite recuperar su protagonismo a las partes; fomenta el diálogo, la comprensión, evita el rencor, el resentimiento; convierte el que yo gano/tú pierdes en tú ganas/yo gano; mejora la convivencia; facilita a la víctima y al agresor una salida que les permita mirar el futuro con esperanza y pasar página; permite que la respuesta punitiva tenga una función sanadora y no quede sólo en la imposición de un castigo, y finalmente, porque resulta preventiva al

no generar resentimientos ni miedo, sino que genera confianza y permite retornar a la paz social.

Según esto, podemos concluir que la mediación escolar crea un clima de participación y cooperación que ayuda a disminuir las tensiones originadas por los conflictos, porque éstos son resueltos por las partes en disputa. Esta es una de las grandes ventajas de la mediación: que los problemas salen a la luz y se trata de buscar soluciones.

### **2.3. LA FIGURA DEL MEDIADOR**

La persona más importante que interviene en el proceso de mediación es el mediador. El fin último del programa que presentamos es capacitar alumnos para que sean mediadores escolares y puedan intervenir en la resolución de los conflictos que surjan entre sus compañeros.

Según Boqué (2007:24): *“los mediadores tienen el poder de educar, que no es otro que el de acompañar a los verdaderos protagonistas del conflicto en la exploración de la situación, contribuyendo a que se den cuenta de lo que necesitan y a que planteen vías de salida”*. Munné y Mac-Cragh (2006) establecen una metáfora al comparar la ayuda externa del mediador con unas gafas que permiten obtener la distancia correcta ante una situación para leerla adecuadamente y evitar bloquearse.

Siguiendo a Ibarrola e Iriarte (2012), el mediador escolar es una persona del centro educativo (personas del equipo directivo, del claustro de profesor, alumnos, padres o personal no docente, miembros del equipo de asesoramiento psicopedagógico), aunque podría darse el caso de contar con mediadores externos a la comunidad educativa. En cualquier caso, esta persona es respetada y aceptada por las partes y ha recibido una formación fruto de la cual domina el proceso de la mediación y ha adquirido las habilidades necesarias para facilitarlos.

Los dos principios ligados a la figura del mediador son la confidencialidad y la imparcialidad. Desde la confidencialidad el mediador se compromete a proteger la

intimidad de las personas enfrentadas sin estar implicado en el conflicto ni influido por la resolución a la que lleguen las partes. A su vez, desde la imparcialidad el mediador respeta la igualdad de derechos entre las partes, sin tomar partido ni a favor de una ni de otra ni discriminar ni privilegiar a ninguna de las partes, respetando sus voluntades y sin poder imponer sus criterios o puntos de vista. El mediador sólo interviene aportando criterios de realidad en torno a ideas que se están dialogando, pero no propone las suyas propias ni opina sobre qué puede ser más aconsejable. En ningún caso los mediadores juzgan lo que se dice.

En el programa de formación de mediadores incluido en este TFM, mediante distintas actividades, consigue que el alumno se entrene como un mediador eficaz que ha de actuar respetando los principios de la mediación.

### **2.3.1. Rol y funciones del mediador escolar.**

Este es uno de los apartados más relevantes de este punto dedicado a la figura del mediador. Los alumnos habrán de conocer y manejar a la perfección los roles y funciones del mediador para que en un futuro desempeñen su tarea de una manera eficaz y profesional.

Según Marinés Suares (1996:146) *“el rol de mediador es el de un tercero neutral (no debe tener preferencia o inclinación por ninguna de las partes) que conduce y facilita el proceso de negociación (no es juez ni es árbitro) mediante el empleo de distintas técnicas y habilidades comunicacionales”*.

Siguiendo a Moore (1995) podemos concluir que el desempeño del rol de mediador implica el cumplimiento de diversas funciones:

- Inaugurar y mantener los canales de comunicación entre las partes.
- Legitimar y ayudar a las partes a reconocer los intereses y sentimientos de los otros, a obtener revalorización y otorgar reconocimiento.

- Facilitar el proceso de exploración de los problemas que permita a las partes la consideración de diferentes puntos de vista, la identificación de intereses y necesidades y la búsqueda de opciones satisfactorias para ambas.
- Actuar como agente de la realidad en la búsqueda de una solución razonable y viable.
- Favorecer que las partes desarrollen procedimientos más efectivos de comunicación y negociación.

El programa que se propone en este trabajo de fin de máster está diseñado para capacitar a los alumnos que sean elegidos mediadores a llevar a cabo las funciones anteriormente descritas.

### **2.3.2. Diferencias con el alumno ayudante.**

No podemos perder de vista que lo que aquí se propone es formar alumnos para que desempeñen el rol de mediadores en conflictos. Actualmente en muchos centros educativos nos encontramos con una figura relativamente nueva que es la del alumno ayuda. No debemos pensar que se trata de la misma figura o que ejercen los mismos roles. Ya hemos visto las funciones del alumno mediador, veamos ahora las del alumno ayuda para que podamos apreciar las diferencias.

Según Torrego (2000:54) las funciones del alumno ayudante son las siguientes: Ayuda a sus compañeros y compañeras cuando alguien les molesta o necesitan que los escuchen. No les aconseja, sino que les escucha.

- Lidera actividades de grupo en el recreo o en clase.
- Puede ayudar a otro compañero o compañera cuando tenga alguna dificultad con un profesor o profesora, mediando para la resolución del conflicto.
- Puede ayudar a otros compañeros o compañeras en la organización de grupos de apoyo en tareas académicas, o como Alumnado
- Ayudante en alguna materia que se le dé bien.



- Ayuda a alumnos o alumnas que estén tristes o decaídos por algún problema personal y que necesiten que alguien les escuche o les preste un poco de atención.
- Acoge a los recién llegados al centro y actúa como acompañante.
- Facilita una mejora de la convivencia en el grupo.

Como se puede ver, las funciones del alumno ayudante son extensas y variadas, estando entre ellas la de ser un posible mediador de conflictos también. El alumno mediador limita sus funciones a las que se requieren a la hora de mediar en la resolución de un conflicto.

### **2.3.3. Recursos y habilidades del mediador escolar.**

Este es uno de los aspectos que más se trabaja en las sesiones del Programa de Formación de Alumnos Mediadores. A través de distintas actividades y dinámicas se entrena al alumno para que adquiera y sea capaz de emplear habilidades comunicacionales que van a influir directamente en el desarrollo del proceso de la mediación.

La autora Murgía (1999:125) afirma que: *“las habilidades mínimas que se requieren para conducir una mediación se pueden agrupar en las siguientes; capacidad para controlar la ira de los participantes y reconducirla hacia el diálogo, habilidad para no tomar partido y para no resistir incluso a una personalidad manipuladora, capacidad para tener en la cabeza una perspectiva global del problema, y para reformular algún asunto importante, creatividad para imaginar estrategias de intervención que eviten el estancamiento y el conocimiento suficiente de ámbito particular del conflicto”*.

Por otro lado, si hablamos de recursos y herramientas del mediador, los principales de los que dispone son los relacionados con habilidades y técnicas comunicacionales.

De los estudios de los autores Torrego (2000:75-76) y Sáez de Heredia (2000: 10-12), extraemos que las habilidades comunicacionales de las que ha de disponer un mediador son las que siguen.

- **La escucha activa:**

Es la principal de las habilidades comunicacionales y consiste en un modo de responder a quien nos está hablando que manifiesta que estamos tratando de comprender lo que está diciendo y sintiendo. Esto no implica acordar con lo que está exponiendo sino tratar de comprenderlo desde el punto de vista de quien habla. Si bien se pueden enseñar una serie de técnicas para la escucha activa, es importante destacar que la posibilidad de desarrollar buenas habilidades comunicacionales implica tanto la técnica como la sincera disposición a emplearla para comprender lo que nos están diciendo. Emplear la escucha activa implica:

- Capacidad de empatía: tratar de ponerse en el lugar del otro para comprender qué dice y cómo siente.
- Demostrar esa escucha y empatía a través de tono de voz expresiones – gestos contacto visual y postura.
- Evitar interrumpir, dar consejos o hacer sugerencias.
- Evitar hacer referencia a experiencias propias.

La escucha activa implica también el uso de otras técnicas como la formulación de preguntas y, sobre todo, el parafraseo.

- **Las preguntas**

Las interrogaciones suelen ser la principal herramienta del mediador tanto para obtener información sobre la situación, los intereses y necesidades de las partes, los sentimientos en juego, etc. como para permitirles considerar otros puntos de vista, reflexionar sobre su visión del conflicto, cuestionar algunas percepciones o interpretaciones, tomar en cuenta diversas opciones...

Un mediador, según la circunstancia, utilizará las preguntas para:

- Animar a que la persona continúe hablando y explicando su punto de vista.
- Aclarar algún punto y prevenir confusiones o malentendidos.
- Obtener información.
- Ofrecer a la parte otro punto de vista.

Podemos clasificar las preguntas en: *abiertas, cerradas y circulares*.

Las preguntas abiertas son aquellas que no requieren una respuesta predeterminada y permiten, por lo tanto, obtener información, explorar intereses, necesidades y sentimientos, evaluar hipótesis, etc. Generalmente comienzan con cómo, cuándo, dónde, por qué, por qué no, qué pasaría si...

Las preguntas cerradas son aquellas que no presentan muchas opciones de respuesta: sí, no, u otras similares. Se utilizan para confirmar datos o para aclarar información ya proporcionada.

Las preguntas circulares se utilizan, en general, para que las partes comprendan la influencia recíproca entre los distintos elementos presentes en la disputa: el contenido, la relación entre las partes, el contexto espacial y/o temporal. Es decir, para correr a las partes de un pensamiento lineal de causas-efectos ("yo hice esto porque él antes hizo...").

### - **El parafraseo**

Es una técnica mediante la cual el mediador, luego de escuchar activamente una exposición de una de las partes, reformula para ésta el contenido del mensaje exponiendo las principales ideas y/o hechos y, cuando lo hay, reflejando el sentimiento expresado.

El parafraseo, en la mediación, tiene como funciones principales:

- que la parte hablante se sienta comprendida y, a la vez, chequear la información e interpretación del propio mediador;
- que la parte oyente reciba la historia con otras palabras, limpia de las connotaciones acusatorias que lo imputan;
- sintetizar u ordenar una versión que, en el relato de la parte, puede ser presentada en forma errática o confusa;
- facilitar modos de comunicación asertivos, focalizados en sus propios sentimientos e intenciones en lugar de imputar al otro; por ejemplo: “yo me siento discriminado cuando...” en lugar de “usted es un discriminador”.

Para que podamos considerar a un alumno como posible mediador, tenemos que asegurarnos que domina las técnicas que acabamos de ver. En el programa de formación se tratan estos contenidos y existen actividades específicas para trabajar la escucha activa, las preguntas y el parafraseo con los participantes del programa.

### **2.3.4. Selección de mediadores**

La primera persona implicada en las actuaciones de mediación es el coordinador de convivencia. Este aspecto se establece en la *ORDEN EDU/1921/2007*, por la que se establecen medidas y actuaciones para la promoción y mejora de la convivencia en los centros educativos de Castilla y León. El artículo 12, apartado 2.c, de dicha Orden, establece entre las funciones del coordinador de convivencia del centro la de *“Participar en las actuaciones de mediación, como modelo para la resolución de conflictos en el centro escolar, en colaboración con el jefe de estudios y el tutor, y según lo que se especifique en el reglamento de régimen interior del centro”*.

Una vez existan en el centro más personas formadas como mediadores, se crea un Equipo de Mediación para actuar en la resolución dialogada de los conflictos que puedan surgir entre las personas que forman la comunidad educativa de nuestro centro. Posteriormente, una de las personas que forma parte de este equipo debe asumir funciones de coordinación del grupo.

En este TFM se presenta un programa para la formación de alumnos mediadores, lo que podría incluirse dentro de un proyecto de mediación escolar a mayor escala. Aquí, nos centramos específicamente en proporcionar esta capacitación a los alumnos.

### **2.3.5. ¿Quién puede ser mediador?**

Según la normativa, podrá ser mediador cualquier miembro de la comunidad educativa que lo desee, siempre y cuando haya recibido la formación adecuada para su desempeño (*Decreto 51/2007, Artículo 43. Aspectos básicos para su puesta en práctica. Apartado c*). Las personas de la comunidad educativa de un centro que, en la actualidad, dispongan de la formación adecuada y deseen ejercer como mediadores, deberán justificar ante el Director del centro dicha formación. El Director del centro, con el asesoramiento de, entre otros, el Coordinador de convivencia del centro, estimará la procedencia, o no, de dicha solicitud.

Es aconsejable que los mediadores trabajen en parejas, ya que esto ayuda en un mejor control del proceso de mediación, dota de tranquilidad a los mediadores, y facilita captar percepciones distintas del conflicto y del proceso mediador que ayudarán en la resolución final.

Este trabajo se propone formar a los propios alumnos en resolución de conflictos para que puedan ser mediadores cualificados.

## **CAPÍTULO III. PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN DE ALUMNOS MEDIADORES**

El interés por los programas o proyectos de mediación entre pares ha aumentado a partir de la preocupación por el incremento de situaciones de violencia en las escuelas. El presente programa ofrece recursos para trabajar en el aula alguna de las temáticas vinculadas a la mediación en tanto método o proceso de abordaje cooperativo de los conflictos entre personas.

Para que este programa sea viable dentro de una institución es necesario que todos los grupos de la comunidad educativa conozcan, comprendan y se comprometan. Esto no sólo contribuye a que el programa perdure y, a través de la evaluación conjunta, mejore sino que además favorece que los docentes incorporen la enseñanza de las técnicas y habilidades implicadas en otros aspectos de su quehacer profesional: a su estilo para conducir las clases, en estrategias didácticas para abordar contenidos curriculares, en el manejo de las interrupciones en el aula, en sus interacciones con colegas, en entrevistas con los familiares de los estudiantes.

### **3.1. IMPLICACIONES DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN**

La intervención planteada en el presente TFM tendría que desarrollarse desde el departamento de orientación de un I.E.S. por lo que se procederá a una breve presentación de las características y funciones propias de los departamentos de orientación, para ello nos basaremos en la (Resolución de 21 de septiembre de 2011, de la Dirección General de Innovación Educativa y Formación del Profesorado, por la que se concretan determinadas cuestiones relativas a la organización y funcionamiento de los departamentos de orientación de la comunidad de Castilla y León para el curso 2011/2012, regulada por el Real Decreto 1147/2011, de 24 de julio (Boletín Oficial de

Castilla y León núm. 194, de 6 de octubre de 2011), desde el que se mantiene que los departamentos de orientación son órganos especializados que constituyen el soporte técnico de la planificación y desarrollo de la orientación, apoyan la labor del centro docente y del profesorado en aquellas actuaciones encaminadas a asegurar la formación integral del alumnado.

Los departamentos de orientación tienen como finalidad asegurar, intervenir y coordinar con el alumnado, familias, equipos directivos, profesorado y demás profesionales del centro en las acciones de carácter orientador y prestar especial atención a la diversidad del alumnado. Las funciones e intervenciones de los profesionales del departamento de orientación se realizarán, en colaboración con los demás órganos del centro, en tres ámbitos interrelacionados: apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje, apoyo a la orientación académica y profesional y apoyo a la acción tutorial.

La intervención planteada se relaciona con aquellas funciones del departamento de orientación relativas a la intervención en problemas de convivencia, ya que un buen clima interpersonal, proporcionado por una adecuada convivencia favorecerá el rendimiento escolar mediante la evitación de situaciones que pueden generar conflictos que, solucionados de manera inadecuada, pueden dar lugar a estrés en el alumnado e, incluso, a situaciones de acoso escolar.

### **3.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA**

Como ya hemos visto a lo largo del presente Trabajo Fin de Master, existe, aunque sin ser alarmante, un grado de conflictividad en nuestras instituciones educativas. Uno de los fines de estas instituciones es la socialización del individuo. Los conflictos forman parte de nuestras relaciones sociales y deseamos socialización, por lo que el sistema educativo ha proporcionado herramientas para que el alumnado sea capaz de resolver conflictos de manera asertiva. Por tanto, esto propicia la creación de un Programa de Formación de Alumnos Mediadores como el que aquí se presenta.

Además, el programa propuesto contribuye al desarrollo de la competencia en comunicación lingüística en la medida que se fomenta la adecuada expresión de emociones, sentimientos, opiniones, etc. así como la capacidad empática; de la competencia en el conocimiento y en la interacción con el mundo físico pues contribuye a la comprensión de sucesos y a la predicción de consecuencias; evidentemente también se contribuye al desarrollo de la competencia social y ciudadana aportando habilidades para participar de manera activa y plena en la vida cívica; de la competencia cultural y artística inculcando la libertad de expresión y el respeto a la diversidad cultural; y de la autonomía e iniciativa personal poniendo en juego habilidades de diálogo y negociación.

### **3.3 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS DEL PROGRAMA**

Tal y como se ha dejado entrever a lo largo del discurso que se viene exponiendo, se plantea una intervención diseñada teniendo en cuenta las necesidades educativas configuradas por las características de la existencia de conflictos de la sociedad en la que vivimos.

La presente intervención tiene el siguiente *objetivo general*:

- **Mejorar el clima de convivencia en el centro, mediante el conocimiento y puesta en práctica de estrategias de negociación, regulación y solución pacífica de conflictos por parte del alumnado.**

Como *objetivos específicos* se proponen los siguientes:

- Enseñar las estrategias y habilidades necesarias para desempeñar la función de mediación en conflictos.
- Favorecer la autonomía de los estudiantes en la resolución participativa y cooperativa de los conflictos.
- Fomentar la autonomía, el juicio crítico y la capacidad de toma de decisiones del alumnado.



- Favorecer en los alumnos la asunción de valores como compromiso personal, colaboración y responsabilidad solidaria.
- Promover el diálogo, la comunicación y la importancia de la relación entre las partes.

A través de las distintas sesiones del programa y de las actividades por las que están compuestas se logrará alcanzar la consecución de los objetivos aquí planteados.

### **3.4. CONTEXTO IDEAL DE APLICACIÓN**

Es posible la implantación de la intervención planteada en diferentes contextos e IES con distintas características. Debido a la finalidad y particularidades de la misma, puede llevarse a cabo tanto en centros con una marcada problemática para incidir sobre la misma, como en institutos que no tengan un índice elevado de conflictividad, como programa preventivo. Pero tiene más sentido que se emplee en contextos en los que haya recurrentes conflictos entre su alumnado. Existe un contexto que, dadas sus necesidades, resulta especialmente indicado para ello, por lo que se pasan a presentar las características de este contexto ideal para la implementación de la intervención.

Sería un contexto escolar con un alto grado de conflictividad, con un alumnado procedente de familias con pocos recursos económicos, lo que está estrechamente relacionado con un bajo nivel de recursos socioculturales caracterizado por una baja formación académica, malas condiciones de trabajo y dificultades en el acceso a la cultura (como visitas a museos, teatros u otros lugares lúdico-culturales).

Provendrán de familias en las cuales existe un bajo nivel de comunicación a lo que se debe añadir que, en muchos casos, existen problemas de alcoholismo u otras drogodependencias. Esto da lugar a la adopción de estilos educativos y de resolución de conflictos inadecuados que desembocan en situaciones negativas pues, en ocasiones, la forma habitual de resolución de conflictos en estas familias se basa en la violencia y esta normalización de la violencia es extremadamente peligrosa pues puede desembocar en situaciones del maltrato.

### **3.5. FASES DEL PROGRAMA**

El Programa para la Formación de alumnos Mediadores que aquí se propone, consta de tres únicas fases de aplicación. las fases siguen este orden:

#### **1ª Fase: Selección de mediadores.**

El entrenamiento está diseñado para trabajar en grupos cerrados de 15 participantes. 14 alumnos/as y 1 formador, que será el orientador del centro o algún miembro del equipo capacitado para ello y que estará apoyado por otro miembro de la comunidad educativa si así lo considerase necesario para la puesta en práctica de alguna de las sesiones de trabajo planteadas. Los participantes se presentarán voluntarios. Como máximo serán catorce. En el caso de que hubiera más voluntarios el encargado del taller los seleccionará conforme a las respuestas que hayan ofrecido a estas preguntas:

- ¿Por qué/para qué quieres ser mediador?
- ¿Por qué consideras que podrías hacerlo bien?

Con estas preguntas el formador habrá de elegir a los que serán los participantes del Programa de Formación de Alumnos Mediadores.

#### **2ª Fase: Puesta en práctica del Programa.**

Para el desarrollo y puesta en práctica del programa con los alumnos seleccionados en la fase anterior, se proponen quince sesiones, las cuales veremos en un punto dedicado exclusivamente a ellas. En cada sesión los alumnos tendrán que realizar una o varias actividades relacionadas con los contenidos correspondientes y que constan de unos objetivos claros enfocados a la consecución de los objetivos generales del programa ya mencionados en un apartado anterior.

### **3ª Fase: Evaluación del Programa.**

Esta fase consiste en realizar una evaluación para saber cómo ha ido la implementación del programa con los participantes. Se pretende conocer la opinión de los estudiantes, las dudas o dificultades que hayan encontrado y las propuestas de mejora que deseen aportar. También nos interesa la opinión del profesorado, y no se busca sólo una evaluación final sino que se pretende ir realizando una evaluación del desarrollo del programa mediante la observación del formador y las aportaciones del departamento de orientación y del resto del profesorado. En el último apartado de este capítulo referido a la evaluación, se explica más detenidamente cómo se va a llevar a cabo la misma.

### **3.6. METODOLOGÍA**

La metodología utilizada es la activa-participativa y conversacional, desde el modelo aprender-haciendo, y que en la ejercitación de la técnica de mediación se traduce en la aplicación de los contenidos a situaciones reales y vivenciadas en los establecimientos, bajo supervisión directa de los/as profesionales encargados/as de la formación en mediación.

Uno de los principios fundamentales de esta metodología es el de interacción entre iguales; basado en respetar la dinámica de los grupos, lo que implica modificaciones y negociaciones grupales continuas y necesarias, en pro de la convivencia y el aprendizaje individual y grupal.

También esta metodología se apoya, como ya hemos señalado, en un principio de actividad. Se intenta que los participantes se sientan protagonistas. Hay que ofrecer la oportunidad a todos los participantes de implicarse en todas las actividades mediante la acción directa y ofreciéndoles la posibilidad de hacer aportaciones siempre que lo deseen.

El principio de motivación también se incluye; los participantes son voluntarios y suponemos que esta es materia de su interés, además se incluirán actividades de

activación de ideas previas para favorecer la implicación de los asistentes (Torrego 2008:17).

### **3.6.1. Espacios y Temporalización**

Este es el aspecto que más variantes puede asumir pues depende de las particularidades de cada institución en cuanto a la posibilidad de reorganizar tiempos y espacios.

Respecto del espacio, las sesiones deben llevarse a cabo en un lugar tranquilo donde todos los participantes, tanto los mediadores como los involucrados en el conflicto, puedan realizar las actividades sin ser interrumpidos. Este espacio puede ser un aula o sala amplia y permita realizar las actividades y dinámicas que se proponen por ejemplo, la biblioteca o, la sala de música o la sala de profesores.... Ha de tener acceso a internet y proyector para poder visualizar vídeos.

Con respecto a la temporalización, el programa tiene una duración de quince sesiones de una duración de una hora cada una para que no sean demasiado largas para los alumnos y evitar que descienda su nivel de atención y participación. Las sesiones se distribuirán de acuerdo a las posibilidades organizativas de la escuela, tratando de que no se extiendan demasiado en el tiempo. Lo ideal sería que se realizase al comienzo del curso escolar, durante el primer mes, para que los mediadores pudieran intervenir en los conflictos que surjan durante el resto del curso. Pero en esta opción, a menos que se realice en horario extraescolar, se debe tener en cuenta que los futuros mediadores faltarán a algunas horas de varias asignaturas y prever esta circunstancia. En el mejor de los casos se puede acordar con los docentes que en esas horas no desarrollen temas nuevos o hagan exámenes y para ello es fundamental el apoyo y la coordinación por parte de los directivos del instituto. Si aún así, esto no fuera posible deberán acordarse los modos en que estos alumnos podrán recuperar lo realizado en clase de modo tal que su capacitación como mediadores no resulte una “fuga” de sus responsabilidades como estudiantes pero tampoco un “castigo” implícito.

Por otro lado, si el Departamento de orientación considera esta primera opción poco asequible al inicio del curso debido a sus cargas profesionales, el programa se podría llevar a cabo a lo largo del curso, una vez cada dos semanas durante las horas de tutoría de los alumnos. Los participantes al programa empezarían a mediar en el próximo curso. Si se escoge esta opción sería conveniente realizar alguna actividad recordatoria en el curso siguiente antes de comenzar a mediar directamente.

### **3.7. CONTENIDOS**

Los contenidos los agrupamos en 3 bloques: El conflicto, La comunicación hábil, La mediación.

Como subcontenidos se proponen los siguientes:

- Presentación e introducción al programa de formación de mediadores.
- Análisis del conflicto.
- Habilidades para la comunicación eficaz
- La mediación: fases y técnicas.
- Experimentar la mediación.

En cada una de las sesiones se expondrá al inicio de las mismas qué contenidos de los aquí presentados se van a trabajar a través de las distintas actividades.

### **3.8. SESIONES.**

El Programa de Formación de Alumnos Mediadores consta de 15 sesiones que serán las necesarias para que se aborden todos los contenidos propuestos. Las sesiones se llevan a cabo a través de una serie de actividades cuyos fines son:

- Favorecer la reflexión sobre los componentes principales del conflicto, su dinámica y las diferentes formas de abordarlo.

- Comprender y practicar algunas de las habilidades comunicacionales que facilitan, al servicio de actitudes y valores vinculados a la paz y los derechos humanos, transformar el conflicto en una real oportunidad de cambio y crecimiento, tanto individual como social.
- Difundir la importancia y promover su utilización en el abordaje cooperativo de los conflictos que surgen en la vida cotidiana.

Estas actividades están pensadas para trabajar con todos los alumnos de un IES que deseen participar en el programa de formación de mediadores.

En cada sesión se presentan los contenidos que se van a tratar con las distintas actividades. Las actividades se componen de objetivos, materiales, desarrollo y tiempo necesario.

### **1ª SESIÓN: “PRESENTACIÓN E INTRODUCCIÓN AL PROGRAMA”**

En esta primera sesión se abordarán los **contenidos** referentes a la presentación del Programa de Formación de Alumnos Mediadores, así como también se realizará una actividad inicial con el fin de que los participantes se conozcan entre sí y conozcan también al formador encargado del programa. trabajarán los principales elementos que sirven para entender el conflicto con el fin de que sean una herramienta en el análisis y comprensión de los mismos.

#### **1ª Actividad: “Dinámica de la pelota”**

##### ***Objetivos:***

- Crear un conocimiento inicial, tanto entre los participantes en el programa, como por parte del formador, para poder crear un clima agradable y de cooperación.

### ***Materiales:***

- Pelota, balón o similar.

### ***Desarrollo:***

La presentación tiene un rol central para comenzar a construir un vínculo grupal e instalar una confianza de base. Para ello, el formador pedirá al grupo que se instale en círculo, sentados o de pie. Explicará que el alumno que reciba la pelota tiene que decir: “su nombre, su lugar de procedencia (o curso), algunos gustos, algunos deseos”.

Para modelar la actividad, el formador debe presentarse primero y contar de manera espontánea aspectos personales que guíen e inviten a los demás a realizar una presentación en el mismo sentido. Cuando termina esta primera presentación, el/la profesional lanza la pelota a otra persona que continuará el juego. Así sucesivamente hasta que la pelota haya pasado por todos los asistentes.

### ***Tiempo necesario:***

Para esta actividad está programa que se empleen unos 15 minutos aproximadamente.

*Elaboración propia*

## **2ª Actividad: “Expectativas y presentación del programa”**

### ***Objetivos:***

- Conocer las expectativas que tienen los participantes sobre el curso.
- Clarificar en qué consiste el programa.

### ***Materiales:***

- Dos carteles grandes en el que en uno ponga “lo que SI quiero que ocurra en el programa”, y en otro “lo que NO quiero que ocurra en el programa”.
- Post-it, celo, papeles, pequeños.

### ***Desarrollo:***

Los participantes escriben en el papel lo que se les ocurra sobre los contenidos, el grupo, o cualquier otra cosa relacionada con el programa y los van pegando en el cartel correspondiente.

Después de unos diez minutos se hace una lectura en voz alta de lo que se ha puesto. De este modo, podemos saber qué es lo que esperan los alumnos del taller. El formador comentará aquellas ideas que le hayan resultado más relevantes o que se acerquen o alejen más de lo que será el programa.

Para finalizar, el formador explicará con exactitud en qué consiste el programa, sus objetivos, contenidos y su duración. Se resolverán las dudas que puedan plantear los alumnos.

### ***Tiempo necesario:***

Para esta actividad se tratará de emplear unos 45 minutos aproximadamente.

*Elaboración propia.*

## **2ª SESIÓN: “EL CONCEPTO DE CONFLICTO”**

En esta segunda sesión se desarrollarán los contenidos relativos al concepto de conflicto, con el fin de que alcancen una mayor comprensión del conflicto en sí.



### **1ª Actividad: “El conflicto ¿de qué estamos hablando?”**

#### ***Objetivos:***

- Compartir representaciones sobre el conflicto.
- Promover la exploración y la reflexión sobre las ideas, sentimientos y sensaciones comúnmente asociados al conflicto.
- Presentar una definición amplia del término conflicto.

#### ***Materiales:***

- Papel.
- Bolígrafos.
- Cartulinas.
- Pizarra.
- Tizas.
- Rotuladores.

#### ***Desarrollo:***

Esta tarea se divide en **dos partes** distintas. En la **primera parte** habrá que seguir los siguientes pasos. Primeramente se tendrá que pedir a los alumnos que en grupos de 4 ó 5, traten de definir el término “conflicto” a través de una comparación:

**Un conflicto es como...**

**porque...**

Sólo si es necesario para la comprensión adecuada de la consigna, dar un ejemplo: “Un conflicto es como un dolor de muelas porque duele, molesta, te pone de mal humor y no te deja hacer otra cosa hasta que te lo quitas de encima” .

En segundo lugar hay que realizar la puesta en común relevando las comparaciones de cada uno de los grupos y registrándolas en una cartulina. Hay que postergar los comentarios de esta puesta en común hasta el final de la sesión.

## Formación de alumnos mediadores

---

En la segunda parte de la actividad el formador ha de llevar a cabo los pasos que se describen a continuación.

En primer lugar pedir a los alumnos que, en forma individual, anoten en 5 minutos todas las palabras que asocien con el término “conflicto”.

Después, solicitarles que se agrupen de cuatro o cinco miembros y que elijan un compañero para tomar nota. En la pizarra, dibujar tres columnas como las siguientes y pedir a quienes deben tomar nota de cada grupo que las reproduzcan en su hoja:

<b>Negativas</b>	<b>Positivas</b>	<b>Neutras</b>

A continuación cada uno de los miembros del grupo leerá su lista de palabras e indicará a quien toma nota en qué columna debe colocarla, los demás participantes no deben cuestionar la clasificación. En caso de que aparezca una palabra duplicada, repetirla solamente si quien la dicta la incluye en una columna diferente de la anterior. Por ejemplo: si la palabra “desacuerdo” está considerada por dos o más participantes como negativa, no se la repite en esa columna; en cambio, sí se la incluye si uno de ellos la clasificó como negativa y otro como neutra.

Comenzar la puesta en común anotando en las columnas dibujadas en la pizarra la clasificación dictada por cada grupo. En el caso de palabras duplicadas, utilizar el mismo criterio que en el paso anterior.

Terminado el relevamiento del trabajo de todos los grupos (que probablemente mostrará una lista mucho más larga en la columna “Negativas” que en las otras dos), solicitar a los alumnos que lean atentamente la clasificación general resultante y piensen si alguna de las palabras ubicadas en la columna “Negativas” podría moverse hacia alguna de las otras dos columnas. Para cada cambio que los alumnos propongan solicitar las razones, el por qué.

## Formación de alumnos mediadores

---

Pedir que se reúnan nuevamente en grupos y traten de pensar y anotar por lo menos dos ejemplos de situaciones típicas de conflicto:

<b>En el instituto</b>	<b>En casa</b>	<b>En otros lugares</b>

Coordinar la puesta en común preguntando, luego de cada exposición, cómo suelen ser resueltas esas situaciones y, en caso de repetirse un esquema determinado (si éste es negativo), preguntar por qué creen que sucede esto.

Cerrar esta actividad recuperando las comparaciones producidas en la primera parte de la misma y los comentarios sobre las ideas, sentimientos y sensaciones que asociaron al conflicto.

Explicar que el conflicto es parte de nuestra vida cotidiana, de la vida de todas las personas. Tiene su origen en la diversidad de los seres humanos, en nuestras diferencias, y puede ser motor u oportunidad de cambio y desarrollo, tanto personal como social, si a partir de nuestras diferentes necesidades, intereses, deseos y propósitos podemos enriquecernos mutuamente y construir una convivencia respetuosa y amable. Sin embargo, en nuestra cultura, suele tener una connotación negativa, se lo asocia a la angustia y al dolor y, por lo general, se supone que debe evitarse o suprimirse.

El formador definirá el conflicto como una situación en que existen necesidades, intereses, propósitos y/u objetivos incompatibles o que, al menos, son percibidos así por las partes involucradas. Es decir: que existan diferencias no necesariamente genera conflictos, éstos surgen cuando consideramos que lo que otra persona hace para lograr sus propósitos o satisfacer sus necesidades o expectativas, dificulta o impide el logro de mis propios propósitos.

### ***Tiempo necesario:***

Para esta actividad habrá de emplearse una hora de tiempo.

*Adaptado del Programa Nacional de Mediación Escolar:*

[http://www.me.gov.ar/construccion/pdf\\_mediacion/04\\_actividades.pdf](http://www.me.gov.ar/construccion/pdf_mediacion/04_actividades.pdf)

### **3ª SESIÓN: “ELEMENTOS Y DESARROLLO DEL CONFLICTO”**

En esta sesión se profundizará más en el conflicto, prestando especial atención a los elementos que lo componen y a su dinámica. Lo haremos a través de la actividad que se presenta a continuación.

#### **1ª Actividad: “La dinámica del conflicto”**

##### ***Objetivos:***

- Comprender la dinámica o desarrollo del conflicto.
- Identificar sus componentes principales.

##### ***Materiales:***

- Copias suficientes de la hoja con el cuento de Alejandro Dolina, “Una pelea”
- La ficha sobre la dinámica del conflicto.

##### ***Desarrollo:***

Explicar que los conflictos son, en realidad, procesos que tienen un desarrollo y que en este desarrollo inciden diversos componentes. Todos nosotros tenemos ciertas creencias y valores, determinadas actitudes formas de percibir y, por supuesto, emociones y sentimientos. Cuando nos encontramos frente a un conflicto, todo ello influirá en los comportamientos o acciones que realicemos para tratar de resolverlo. Lo que hagamos, tanto cada uno de nosotros como la otra persona con quien tenemos el conflicto, tendrá ciertas consecuencias. Estas pueden ser positivas (alivio, satisfacción, mayor comprensión, reconocimiento, mejor relación, etc.) o negativas (más tensión, angustia, enojo, dolor, peor relación, etc.) y pueden reforzar o modificar nuestras creencias, actitudes, percepciones y sentimientos frente al conflicto. Solicitar a los

alumnos que formen grupos de cuatro y entregar la ficha que contiene el cuento de Alejandro Dolina y las preguntas a las que han de responder (Ver Anexo 1). Pedirles que lean el cuento en forma individual o grupal (según la elección del formador y el número de copias disponible) y que en conjunto traten de responder las diferentes preguntas. Habrá que elegir un compañero que registre el trabajo del grupo y otro que se asegure de que se toman en cuenta todas las opiniones (es recomendable que estos roles sean asumidos en forma rotativa por los diferentes estudiantes).

Coordinar la puesta en común alentando la expresión de todas las opiniones. Focalizar, con preguntas abiertas sobre el descubrimiento del narrador acerca de su propia cobardía (¿qué significa “ser valiente”?, ¿frente a quién fue cobarde?, etc.). Después el formador entregará la ficha de trabajo sobre la dinámica del conflicto. (Ver anexo 2).

Para finalizar habrá que realizar la puesta en común favoreciendo la mayor cantidad de opiniones y solicitando explicación o fundamento de las mismas para enriquecer el análisis.

### ***Tiempo necesario:***

Para esta actividad se destinará una hora.

*Adaptado del Programa Nacional de Mediación Escolar:*

[http://www.me.gov.ar/construccion/pdf\\_mediacion/04\\_actividades.pdf](http://www.me.gov.ar/construccion/pdf_mediacion/04_actividades.pdf)

## **4ª SESIÓN: “ESTILOS DE COMPORTAMIENTO FRENTE AL CONFLICTO”**

En esta sesión se tratará como contenido los diferentes estilos de comportamientos que pueden aparecer para afrontar los conflictos que puedan surgir. Se trata de que los alumnos reconozcan su estilo de comportamiento y también el de los demás.

### **1ª Actividad: “¿Cómo me comporto cuándo hay un conflicto?”**

#### **Objetivos:**

- Promover la reflexión sobre el estilo de comportamiento propio y ajeno frente al conflicto.
- Favorecer el desarrollo de un estilo colaborativo en la resolución de conflictos, para la mejora del desarrollo personal y de la inserción social.

#### **Materiales:**

- Papel.
- Bolígrafos.
- Fotocopias del test sobre el estilo de comportamiento frente al conflicto. (Ver anexo 3).
- Ficha sobre los distintos estilos de afrontamiento de conflictos. (Ver anexo 4).

#### **Desarrollo:**

En primer lugar habrá que proponer a los estudiantes la realización de un test para descubrir su propio estilo de comportamiento frente al conflicto (ver anexo 3). Hay que aclarar que el test no tiene carácter científico y que es solamente un ejercicio que nos permite reflexionar sobre nosotros mismos.

Después de esto hay que dar un tiempo para que realicen la actividad y, una vez que todos hayan terminado, informar a qué estilo corresponde cada columna que aparece en el test, cuya correspondencia sería la que sigue:

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>COMPETENCIA</b>	<b>COLABORACIÓN</b>	<b>COMPROMISO</b>	<b>ACOMODAMIENTO</b>	<b>ELUSIÓN</b>

Explicar cada estilo de comportamiento según lo desarrollado en la fotocopia relativa a los estilos de afrontamiento de conflictos existentes (ver anexo4) y pedirles

que traten de responder, para sí mismos, las preguntas incluidas al final del cuadro de puntuaciones del test (ver anexo 3).

Seguidamente habrá que solicitarles que se tomen un tiempo para completar el apartado correspondiente a “Para profundizar un poco...”.

Para finalizar, el formador tendrá que promover un debate conjunto para que los estudiantes compartan sus reflexiones.

### ***Tiempo necesario:***

Esta actividad tendrá una hora de duración aproximadamente.

*Adaptado del Programa Nacional de Mediación Escolar:*

[http://www.me.gov.ar/construccion/pdf\\_mediacion/04\\_actividades.pdf](http://www.me.gov.ar/construccion/pdf_mediacion/04_actividades.pdf)

## **5ª SESIÓN: “LA COMUNICACIÓN EFICAZ”**

En esta sesión se abandonan los contenidos relativos al conflicto y se abordan los concernientes a los distintos estilos comunicacionales y a las condiciones necesarias para que se dé una comunicación eficaz.

### **1ª Actividad: “Espalda con espalda”**

#### ***Objetivos:***

- Reconocer algunas de las condiciones necesarias para una buena comunicación

#### ***Materiales:***

- Papeles.
- Bolígrafos.
- Fotocopia con dibujos. (Ver anexo 5).

### ***Desarrollo:***

Solicitar a los alumnos que se agrupen de a dos y que se sienten espalda contra espalda (no se pueden mirar). Uno de ellos deberá tomar una hoja de papel y un lápiz.

Después, entregar al otro miembro de cada pareja una copia de uno de los dibujos de la página siguiente.

El formador tendrá que dar la siguiente consigna de trabajo a los alumnos:

*“En cada pareja uno de vosotros tiene una tarjeta con un dibujo y el otro papel y lápiz. Quien tiene la tarjeta deberá indicarle al compañero cómo hacer el dibujo en su hoja de modo tal que pueda reproducirlo lo más fielmente posible. Es decir: uno dicta y el otro dibuja. El que dibuja no puede preguntar. Ninguno de ustedes puede darse vuelta”.*

Cuando todos hayan terminado, permitir que constaten la mayor o menor correspondencia entre el dibujo dictado y el original.

Finalmente se habrá de coordinar una puesta en común, orientada por las siguientes preguntas:

- ¿Cómo resultó resolver esta tarea? ¿Fue fácil/difícil? ¿Por qué?
- ¿Hubo algún miedo? ¿A qué?
- Los que dictaban, ¿verificaban si el compañero comprendía?
- Los que dibujaban, ¿preguntaban para lograr mayor exactitud en el dibujo?

El formador ha de animar a que algunas de las parejas describan con más detalle qué les sucedió al realizar la actividad. Hay que focalizar el análisis en la dificultad que implica no contar con la retroalimentación del otro respecto de nuestras intervenciones, el no poder utilizar otros recursos como los gestos, etc.



### ***Tiempo necesario:***

Para esta actividad será suficiente emplear 20 minutos.

*Adaptado del Programa Nacional de Mediación Escolar:*

[http://www.me.gov.ar/construccion/pdf\\_mediacion/04\\_actividades.pdf](http://www.me.gov.ar/construccion/pdf_mediacion/04_actividades.pdf)

### **2ª Actividad: “¿Cómo me comunico?”**

#### ***Objetivos:***

- Reconocer nuestros estilos de comunicación y también los de los demás y analizar cómo facilitan o dificultan los procesos de mediación.

#### ***Materiales:***

- Papeles.
- Bolígrafos.
- Fotocopia relativa a los distintos estilos comunicativos. (ver anexo 6).

#### ***Desarrollo:***

Se solicita a los participantes que se dividan en grupos. A cada grupo se entrega la definición de los diferentes estilos de comunicación: asertivo, agresivo y pasivo. (Ver anexo 6).

Por separado se les explica que deben presentar ante sus compañeros/as una determinada situación en base a la definición entregada. Por tanto, cada grupo prepara un rol-playing (escena representada) que grafique situaciones cotidianas en que se utilicen estos estilos comunicativos y lo presenta frente a sus compañeros. Luego de ser representadas las escenas, el formador solicitará a los/as participantes que vayan nombrando ventajas y desventajas de cada estilo y la forma en que se podría mejorar y hacer más eficaz la comunicación en cada una de las escenas planteadas. El formador

anota en un papel todos los elementos que salgan como propuestas de “mejorar la comunicación”.

### *Tiempo necesario:*

Emplearemos 40 minutos en esta segunda actividad.

*Elaboración propia*

## **6ª SESIÓN: “HABILIDADES COMUNICACIONALES DEL MEDIADOR”**

En esta sesión seguimos tratando los contenidos relativos a la comunicación hábil. Como se ha expuesto en puntos anteriores de este trabajo, es fundamental que la persona que vaya a actuar como mediadora desarrolle unas adecuadas habilidades comunicacionales que serán fundamentales en el proceso de mediación para llegar a la resolución del conflicto.

### **1ª Actividad: “Te escucho”**

#### *Objetivos:*

- Conocer en qué consiste la escucha activa y ser capaces de ponerla en práctica.
- Comprender la importancia de la escucha activa en el proceso de mediación.

#### *Materiales:*

- Papel y bolígrafos.

#### *Desarrollo:*

Comenzar recordando a los estudiantes que la resolución de un conflicto es un proceso esencialmente comunicacional. Las principales herramientas de que

disponemos para llevarlo adelante positivamente son, entonces, habilidades y técnicas para lograr una comunicación más eficaz.

Después mencionar que, sin hacerlo explícito, tanto el formador como muchos de ellos habrán estado poniendo en juego estas habilidades y técnicas durante el desarrollo de las diversas actividades de las sesiones anteriores.

Recordar las ocasiones en las que el formador o alguno de los alumnos haya podido preguntar algo para aclarar lo que se estaba exponiendo, o las veces en que hayan pedido a uno o dos de ellos que repitieran o resumieran sus comentarios, los de un compañero o las indicaciones de trabajo para asegurarse de haberse explicado bien y/o de que ellos hubieran comprendido, la atención con que en muchas ocasiones hayan podido escuchar a los demás...El formador tendrá que explicar que esas son las habilidades básicas que es necesario desarrollar para lograr una mejor comunicación con los demás:

- la escucha activa, que implica también la utilización de las dos siguientes;
- las preguntas,
- el parafraseo,
- formas positivas de expresar los propios sentimientos y/o emociones.

Seguidamente explicar en qué consiste la escucha activa: un modo de escuchar a quien nos está hablando que muestra que estamos tratando de comprender qué dice y qué siente, desde su punto de vista (capacidad de empatía) sin que esto implique necesariamente acordar con lo que nos comunica. Implica:

- Demostrar que estamos atentos a través del contacto visual, la postura, los gestos y expresiones, el tono de voz,
- Evitar interrumpir permanentemente, dar consejos o juzgar.
- Evitar girar el diálogo hacia las experiencias y opiniones propias.

Después el formador tiene que pedir a los estudiantes que se reúnan en parejas (A y B) y dar las siguientes instrucciones de trabajo:

*“Durante 5 minutos, cada uno de vosotros le contará al otro algo sobre sí mismo y el otro escuchará atentamente. Cuando yo lo indique, cambien de rol: quien escuchaba comience su relato y quien estuvo hablando trate de escuchar con atención.”*

Para finalizar habrá que hacer una puesta en común de este modo:

- Pedir a quienes comenzaron hablando (A) que cuenten cómo se sintieron: si creen que fueron escuchados, comprendidos, etc.
- Solicitarles que describan qué hizo (B) que sustenta su sensación. Preguntar a (B) su opinión respecto de lo que dijo (A) y cómo se sintió mientras escuchaba.
- Apuntar los aspectos más relevantes que puedan surgir en un papel.
- Repetirlo invirtiendo los roles.

### ***Tiempo necesario:***

Emplearemos unos 30 minutos para esta actividad.

*Adaptado del Programa Nacional de Mediación Escolar:*

[http://www.me.gov.ar/construccion/pdf\\_mediacion/04\\_actividades.pdf](http://www.me.gov.ar/construccion/pdf_mediacion/04_actividades.pdf)

### **2ª Actividad: “¿Qué te he contado?”**

#### ***Objetivos:***

- Comprender que es el parafraseo y aprender a utilizarlo correctamente.

#### ***Materiales:***

- Papel.
- Bolígrafos.

### *Desarrollo:*

El formador tendrá que explicar en qué consiste el parafraseo: reproducir lo dicho por otro exponiendo los principales hechos y/o ideas y, cuando lo hay, tratando de reflejar el sentimiento o emoción expresada. Está relacionado con la escucha activa ya que al parafrasear lo que el otro expuso estamos tratando de verificar que hemos comprendido bien lo que hemos escuchado.

Después: reunidos en círculos de 6-8 integrantes, explicar que van a realizar un ejercicio que les permita practicar el parafraseo:

*“Voy a leeros el relato breve de una situación a la que se enfrenta un chico o un joven.*

*Debéis pensar de forma individual sobre la situación y explicar al resto qué debería hacer el protagonista y por qué. Hablareis uno cada vez, sin ser interrumpidos. A continuación, el compañero que esté a vuestra derecha, antes de exponer su opinión, deberá parafrasear lo que haya dicho el compañero anterior. Este debe, a su vez, aceptar o corregir el parafraseo escuchado”.*

Continúan del mismo modo hasta dar toda la vuelta: quien intervino primero cierra la actividad parafraseando al último de los compañeros que opinó.

Después habrá que pedir a uno o dos estudiantes que parafraseen lo dicho por el formador al dar la consigna de trabajo, para asegurar que todos han comprendido (ahora sí se utiliza el término parafrasear)

A continuación, el formador lee el siguiente texto y, si es necesario, repite la lectura. Los alumnos tendrán que responder en un papel a la pregunta que se plantea.

*Martín estaba yendo a casa de un amigo cuando, al dar vuelta la esquina vio a dos chicos de su edad que estaban empujando e insultando a otro de menos edad. Se acercó y les dijo que no lo molestaran más. Los chicos lo encararon y le dijeron que mejor no se metiera o se iba a arrepentir. Martín sabe que si se*

*va, es probable que terminen haciendo más daño al chico. Pero si se queda y lo defiende, puede terminar muy mal golpeado él mismo. ¿Qué debe hacer Martín y por qué?*

Mientras los alumnos estén trabajando, el formador ha de recorrer los diferentes grupos para verificar que están practicando adecuadamente el parafraseo. Puede suceder que, ante la dificultad de resolver el dilema, se embarquen en una conversación colectiva sobre otras posibles soluciones; aclare entonces que deben ajustarse a decidir qué debe hacer Martín: seguir de largo o quedarse.

Para finalizar hay que coordinar la puesta en común extrayendo los comentarios sobre cómo resultó la actividad:

- ¿Fue fácil o difícil? ¿Por qué?
- En cada grupo, ¿estaban todos de acuerdo sobre lo que debería hacer Martín? Si en algún grupo no fue así, ¿qué sintieron los que debieron parafrasear una opinión con la que no estaban de acuerdo?, ¿pudieron lograrlo?
- ¿Hay algún otro comentario que queráis hacer sobre esta experiencia?

### ***Tiempo necesario:***

Para esta otra actividad emplearemos 30 minutos.

*Adaptado de Boqué (2006:115)*

## **7ª SESIÓN: “HABILIDADES COMUNICACIONALES DEL MEDIADOR II”**

En esta sesión continuamos trabajando contenidos que siguen la misma línea que la sesión anterior. Abordamos la importancia de manejar adecuadamente la escucha activa y los elementos que la componen para poder ser un mediador eficaz. También se trata la influencia de las emociones en el desarrollo de un conflicto.

### **1ª Actividad: “Te quería preguntar...”**

#### ***Objetivos:***

- Comprender la utilidad del uso de las preguntas para mediar en un conflicto.
- Practicar el uso de los distintos tipos de preguntas.

#### ***Materiales:***

- Papel.
- Bolígrafos.

#### ***Desarrollo:***

El formador empezará conversando con los participantes sobre la importancia y utilidad de las preguntas para:

- Obtener información sobre la situación.
- Conocer los intereses, necesidades, expectativas del otro.
- Comprender cuáles son los sentimientos o emociones y cómo están influyendo en la situación.

Después de este pequeño coloquio, hay que explicar que una clasificación básica de las preguntas las divide en abiertas y cerradas. Las primeras son aquellas que no requieren una respuesta predeterminada y son útiles, entonces, para ampliar la información, explorar intereses y necesidades, sentimientos, etc. Por ejemplo: ¿cómo sacaste esa conclusión? Las segundas presentan pocas opciones de respuesta y están condicionadas por la propia pregunta. Se utilizan principalmente para confirmar datos o aclarar información ya proporcionada. Por ejemplo: ¿Qué día ocurrió eso? o ¿fue antes o después de...?

El formador tiene que pedir a los alumnos que en pequeños grupos completen cada pregunta con por lo menos diez finales y una respuesta para uno de ellos:

- *¿Podrías decir más acerca de....*
- *¿Cómo crees que....*
- *¿Qué sucedió cuando...*

Una vez que los alumnos hayan terminado hay que coordinar una puesta en común a partir de la lectura de las preguntas y las respuestas. Será importante que el formador focalice sobre la diversidad de información que se puede obtener a partir de una pregunta abierta.

Después de la puesta en común se comunica al grupo que van a realizar un juego en el que hay que adivinar el personaje y se les pide que se separen en dos grupos.

El formador ha de invitar a un alumno del primer grupo a que piense y elija un personaje conocido (histórico, de la actualidad). El resto del grupo deberá averiguar quién es el personaje elegido formulando solamente preguntas CERRADAS.

Repetir la actividad con el segundo grupo pero en este caso sólo podrán formular preguntas ABIERTAS para averiguar quién es el personaje elegido por el compañero/a.

### ***Tiempo necesario:***

Emplearemos unos 25 minutos para esta actividad.

*Adaptado de Torrego (2000:78)*

### **2ª Actividad: “Comunicando sentimientos en un conflicto”**

#### ***Objetivos:***

- Expresar sentimientos y emociones de un modo asertivo.
- Comprender las ventajas de expresar las emociones asertivamente.



### ***Materiales:***

- Bolígrafos.
- Ficha de trabajo sobre la comunicación de sentimientos (ver anexo 7).

### ***Desarrollo:***

Para esta actividad, el formador primeramente habrá de hablar con los participantes sobre la relación existentes entre los sentimientos/emociones y el conflictos y cómo influyen estos en el desarrollo del mismo.

En segundo lugar tendrá que entregar a cada uno copia de la ficha de trabajo (anexo 7) y pedirles que resuelvan las preguntas que allí se plantean.

Una vez que todos hayan finalizado, realizar una puesta en común a partir de las respuestas elaboradas en el primer punto.

Es importante focalizar sobre la conveniencia, en muchas oportunidades, de hacer explícitos los sentimientos y/o emociones que produce el conflicto para que entonces puedan ser expresados y comprendidos por todos los involucrados, evitando así que el conflicto se intensifique y favoreciendo la posibilidad de abordar los otros aspectos del mismo con calma. Para finalizar sólo poner en común las respuestas al segundo punto si algunos estudiantes desean, voluntariamente, compartirlas con el grupo.

### ***Tiempo necesario:***

Para esta actividad emplearemos unos 35 minutos.

*Adaptado del Programa Nacional de Mediación Escolar:*

[http://www.me.gov.ar/construccion/pdf\\_mediacion/04\\_actividades.pdf](http://www.me.gov.ar/construccion/pdf_mediacion/04_actividades.pdf)

### **8ª SESIÓN: “ANTES DE MEDIAR”**

En esta sesión se tratarán contenidos referentes ya a la mediación y sus características, así como aquellos que tratan del mediador sus principales desempeños.

#### **1ª Actividad: “Ideas previas sobre la mediación”**

##### ***Objetivos:***

- Activar las ideas previas de los estudiantes sobre lo que es la mediación y los tipos que existen.

##### ***Materiales:***

- Bolígrafos.
- Ficha de ideas previas sobre la mediación (ver anexo 8).

##### ***Desarrollo:***

El formador explica a los alumnos cada una de las preguntas de la ficha de trabajo que se propone (anexo 8). Los alumnos han de responder individualmente a las preguntas. Una vez que todos hayan contestado a las preguntas, harán pequeños grupos y tratarán de consensuar una única respuesta. Después, tendrán que poner en común esa única respuesta en el gran grupo.

El formador aclarará los errores y dudas, no insistiendo en demasía en el concepto de mediación ya que lo explicará más detenidamente en la actividad número dos de esta sesión.

##### ***Tiempo necesario:***

Se empleará media hora para esta actividad.

*Adaptado de Torrego (2000:56)*

### **2ª Actividad: “El buen mediador”**

#### ***Objetivos:***

- Comprender qué es la mediación y sus características.
- Identificar el rol y las primordiales funciones del mediador.

#### ***Materiales:***

- Pizarra.
- Tizas.

#### ***Desarrollo:***

En primer lugar el formador ha de explicar a los alumnos que algunas veces las personas involucradas en un conflicto, a pesar de tener ganas de resolverlo, pueden llegar a situaciones en las que ya no es posible seguir discutiendo y analizándolo directamente entre ellos. Que en esos casos, una de las posibilidades es recurrir a la mediación. La mediación es una negociación asistida, ayudada por una tercera persona. Es un proceso en el cual esta tercera persona neutral, sin poder sobre las partes, las ayuda a alcanzar voluntariamente un acuerdo que ambas puedan aceptar. Y, en el caso de que no lleguen a un acuerdo, trata de contribuir a que las partes se comprendan y mejoren su relación. La participación en una mediación es voluntaria, tanto para las partes como para el mediador. Es decir, las personas en conflicto deben querer realizar el intento sincero de resolverlo. Lo que se trata durante la mediación es confidencial: lo que allí se hable no puede ser divulgado por las partes ni por el mediador. Es un proceso cooperativo: como negociación asistida, las partes deben cooperar en la resolución de su conflicto. Finalmente, da protagonismo a las partes ya que el acuerdo a través del cual se resuelva el conflicto depende exclusivamente de la voluntad de las partes, el mediador no está autorizado para imponerlo.

En segundo lugar se ha de preguntar a los alumnos con qué recursos creen que cuenta un mediador para cumplir bien ese papel de ayudar a dos personas en el proceso

de abordar y tratar de resolver su conflicto. Si no surgen respuestas, recordar lo visto en las sesiones anteriores sobre las habilidades comunicacionales del mediador.

Después de esto, el formador tendrá que proponer estudiantes que enumeren características de un buen mediador y dibuje en la pizarra un cuadro de dos columnas como el siguiente, completando la primera frase de cada una si no aparecen sugerencias inmediatas:

UN MEDIADOR ES...	UN MEDIADOR NO ES...
Alguien que sabe escuchar	Alguien que te juzga

Cuando terminen esto, solicitarles que en una hoja con su nombre respondan lo más completamente que puedan estas dos preguntas:

- ¿Por qué o para qué quiero ser mediador?
- ¿Por qué considero que lo podría hacer bien?

Para finalizar, se hará una puesta en común de las respuestas de los participantes, comentando las más relevantes.

### ***Tiempo necesario:***

Dedicaremos 30 minutos a esta primera actividad.

*Adaptado del Programa Nacional de Mediación Escolar:*

[http://www.me.gov.ar/construccion/pdf\\_mediacion/04\\_actividades.pdf](http://www.me.gov.ar/construccion/pdf_mediacion/04_actividades.pdf)

## **9ª SESIÓN: “ANTES DE MEDIAR II”**

En esta sesión abordamos contenidos fundamentales que los futuros mediadores han de conocer antes de iniciar el proceso de mediación; los principios necesarios para usar la mediación, y cuáles son los conflictos mediables.

### **1ª Actividad: “Principios de la mediación”**

#### ***Objetivos:***

- Conocer las condiciones que han de darse para que se lleve a cabo un proceso de mediación.
- Valorar las condiciones referidas como estrictamente necesarias para que se produzca la mediación de un conflicto.

#### ***Materiales:***

- Ficha de trabajo sobre cumplimiento de los principios en un proceso de mediación (ver anexo 9).
- Bolígrafos.
- Papel.

#### ***Desarrollo:***

El formador explica los conceptos relativos a los principios de mediación. Se explica cada principio detenidamente y se van aclarando dudas y utilizando ejemplos para clarificar lo más posible los conceptos.

Después se entrega la ficha de trabajo relativa al cumplimiento de dichos principios (anexo 9). Se pide a los participantes que la completen individualmente.

Para finalizar, se hará una puesta en común de las respuestas a las preguntas planteadas en la ficha. El formador corregirá las posibles ideas erróneas y resaltaré las acertadas.

#### ***Tiempo necesario:***

Dedicaremos 30 minutos a esta actividad.

*Adaptado de Boqué (2006:91)*

### **2ª Actividad: “Límites de la mediación”**

#### ***Objetivos:***

- Comprender que hay conflictos no mediables.
- Distinguir los conflictos mediables de los no mediables.
- Identificar las circunstancias que hacen de algunos conflictos no aptos para tratar mediante mediación.

#### ***Materiales:***

- Papel.
- Bolígrafos.
- Fotocopia de la ficha de trabajo sobre los límites de la mediación (ver anexo 10).

#### ***Desarrollo:***

El formador comienza haciéndoles a los alumnos las siguientes preguntas:

- ¿Crees que todos los conflictos se pueden tratar mediante la mediación?
- Si crees que no, piensa en un conflicto que no sea mediable.
- ¿Qué circunstancias hacen que no sea mediable el conflicto que has pensado?

Después se les recuerda a los alumnos que para que un conflicto sea mediable ha de cumplir los principios expuestos en la actividad anterior y se les pide que realicen la ficha de trabajo en grupos de cuatro o cinco participantes sobre los límites de la mediación (ver anexo 10).

Una vez que los alumnos han terminado con la ficha, se les pide que comenten cada uno de los casos que aparecían en la misma. El formador resaltará los aspectos más relevantes y hará las aportaciones necesarias para afianzar las ideas en los estudiantes.

### ***Tiempo necesario:***

Emplearemos 30 minutos en esta actividad.

*Adaptado del Portal de Convivencia de la Junta de Andalucía:*

[Http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/convivencia/contenidos/Materiales/publicacionesdelaconsejeriadeeducacion/Binaburo/1180434404974\\_educardesdeelconflicto\\_reg\\_2x1x1x.jose.abinaburo.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/convivencia/contenidos/Materiales/publicacionesdelaconsejeriadeeducacion/Binaburo/1180434404974_educardesdeelconflicto_reg_2x1x1x.jose.abinaburo.pdf)

### **10ª SESIÓN: “ANTES DE MEDIAR III”**

En esta sesión los contenidos que se tratan son los necesarios que ha de dominar el futuro mediador para llevar adecuadamente un proceso de mediación; las fases de la mediación. También tratamos cómo ha de buscar y proponer opciones para la solución de los conflictos que vaya a mediar.

#### **1ª Actividad: “Fases de la mediación”**

##### ***Objetivos:***

- Conocer y comprender el proceso de mediación y sus fases.
- Comprender la necesidad de respetar estas fases en todo proceso de mediación.
- Valorar la necesidad de seguir estas fases en todo proceso de mediación.

##### ***Materiales:***

- Fotocopia del documento sobre fases de un proceso de mediación (ver anexo 11).
- Papel.
- Bolígrafos.

### ***Desarrollo:***

La primera parte de esta sesión se destinará a trabajar las fases del proceso de mediación. El formador entregará a los alumnos la fotocopia relativa a las mismas (anexo 11)

Después lo leerá conjuntamente con los alumnos, haciendo incidencia en la actuación del mediador en cada una de las fases.

Para finalizar, los alumnos guardarán sus fotocopias y el formador les formulará diferentes preguntas sobre lo expuesto. Las preguntas consistirán en citar distintas actuaciones del mediador aleatoriamente y los alumnos habrán de decir a qué fase del proceso de mediación pertenecen. Se van apuntando las respuestas en un folio, y luego comprobarán con la fotocopia los errores o aciertos que hayan podido tener.

### ***Tiempo necesario:***

35 minutos aproximadamente.

*Adaptado del Portal de Convivencia de la Junta de Andalucía:*

[Http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/convivencia/contenidos/Materiales/publicacionesdelaconsejeriadeeducacion/Binaburo/1180434404974\\_educardesdeelconflicto\\_reg\\_2x1x1x.jose.abinaburo.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/convivencia/contenidos/Materiales/publicacionesdelaconsejeriadeeducacion/Binaburo/1180434404974_educardesdeelconflicto_reg_2x1x1x.jose.abinaburo.pdf)

### **2ª Actividad: “Generando opciones”**

#### ***Objetivos:***

- Entrenarse en imaginar soluciones creativas a los conflictos.
- Entrenarse en imaginar soluciones a los conflictos que tengan en cuenta las necesidades de ambas partes.



### ***Materiales:***

- Gráfica del generador de opciones (ver anexo 12).
- Ficha de trabajo sobre la generación de opciones (ver anexo 13).

### ***Desarrollo:***

El formador reparte la gráfica del generador de opciones (anexo 12) y explica a los alumnos cómo rellenarla cuándo se da un conflicto entre dos personas. Hace hincapié en la necesidad de encontrar una opción en la que ambos implicados puedan coincidir.

En segundo lugar, los participantes habrán de agruparse de cuatro en cuatro y se les entregará la ficha de trabajo sobre la generación de opciones (anexo 13). Una vez que hayan finalizado la misma, se hará una puesta en común.

### ***Tiempo necesario:***

Emplearemos 25 minutos para esta segunda actividad.

*Elaboración propia*

## **11ª SESIÓN: “PREPAREMOS LA MEDIACIÓN”**

En esta sesión se trabajarán contenidos relativos a las actuaciones del mediador a la hora de utilizar los documentos necesarios para el proceso de mediación; los pasos que ha de dar con cada una de las partes implicadas y cómo ha de recoger la información relativa al conflicto.

### **1ª Actividad: “La premediación”**

#### ***Objetivos:***

- Conocer y usar correctamente el guión para la premediación.
- Analizar dicho guión para crear las condiciones que faciliten el acceso a la mediación.

#### ***Materiales:***

- Bolígrafos.
- Guión para la premediación (ver anexo 14).

#### ***Desarrollo:***

Primeramente el formador recordará a los alumnos en qué consistía la fase de premediación y cuáles son sus funciones en ellas. Se les pide a los alumnos que se dividan en grupos de cuatro personas y piensen en un conflicto entre alumnos que conozcan o recuerden. Uno será el mediador y los otros dos cada una de las partes implicadas. Se les reparte la fotocopia del guión de mediación (anexo 14) y realizan un roll-playing en el que el que hace de mediador practica el guión. Se repite el roll-playing cambiando los roles de los participantes hasta todos hayan estado en el papel del mediador.

Para finalizar se hace una puesta en común en la que los miembros del grupo valoran su intervención y la de sus compañeros cuando se han encontrado en el papel del mediador.

#### ***Tiempo necesario:***

35 minutos destinaremos para esta primera actividad.

*Elaboración propia.*

### **2ª Actividad: “Registremos la mediación”**

#### ***Objetivos:***

- Ser capaces de analizar un proceso de mediación.
- Recoger la información del proceso y registrarla.

#### ***Materiales:***

- Bolígrafos.
- Video de Torrego sobre un caso práctico de mediación. Buscar en youtube: “Torrego: Mediación en centros educativos”.
- <http://www.youtube.com/watch?v=jDjkM2VuUfo>
- Ordenador con acceso a internet.
- Proyector.
- Hoja de registro del proceso de mediación (ver anexo 15).

#### ***Desarrollo:***

El formador entregará la hoja de registro del proceso de mediación (anexo 15) pondrá el vídeo sobre el caso práctico de mediación. Los alumnos visualizarán el vídeo a la vez que van rellenando la hoja de registro sobre el proceso de mediación. El formador también la rellenará- Se hará una puesta en común dónde el formador leerá su hoja de registro y pedirá a los alumnos que hagan sus aportaciones en cada uno de los apartados y responderá a sus dudas.

#### ***Tiempo necesario:***

25 minutos.

*Elaboración propia.*

### **12ª, 13ª, Y 14ª SESIÓN: “PRACTIQUEMOS LA MEDIACIÓN”**

En estas sesiones trabajaremos conjuntamente todos los contenidos aprendidos en las sesiones anteriores; la comprensión del conflicto, las habilidades comunicacionales y las fases y técnicas de la mediación.

Las sesiones se llevarán a cabo a través de una única actividad consistente en la simulación de un proceso de mediación completo. Hay que apuntar que aunque la actividad es la misma, es necesario emplear tres sesiones diferentes para que todos los participantes hayan ejercido el rol de mediador, parte implicada y observador.

#### **1ª Actividad: “Mediando en conflictos”**

##### ***Objetivos:***

- Poner en práctica todas las habilidades y estrategias ejercitadas con anterioridad.
- Crear un clima de empatía
- Favorecer la comunicación.
- Concienciar sobre la cooperación como alternativa a los conflictos.
- Experimentar la mediación.

##### ***Materiales:***

- Fotocopia sobre las fases del proceso de mediación (anexo 11).
- Fotocopia del guión de premediación (anexo 14).
- Fotocopia del guión de mediación (anexo 16).
- Documento del conflicto para representar, parte uno (anexo 17).
- Documento del conflicto para representar, parte dos (anexo 18).
- Ficha para los observadores (anexo 19).
- Ficha para el segundo observador (anexo 20).
- Registro de acuerdo de mediación (anexo 21).
- Bolígrafos.

### ***Desarrollo:***

El formador pedirá a los participantes que se agrupen en grupos de seis personas. Tendrán que decidir los papeles a representar en el conflicto. Una persona hará de Antonio (anexo 17), otra será Pedro (anexo 18). Dos alumnos harán de mediadores y otras dos ejercerán la función de observación, utilizando las fichas de observación de los anexos 19 y 20.

El formador repartirá a cada participante los documentos que vaya a necesitar según el papel que vaya a desempeñar. Es importante que Pedro no vea el papel de Antonio, y viceversa.

Empezarán los mediadores rellenando el guión de la premediación (anexo 14). Después se desarrollará una sesión de mediación siguiendo las fases estudiadas (anexo 11) y el guión de mediación (anexo 16). Quienes desempeñan el rol de observación deben concentrarse en el desarrollo de la sesión.

Después se simula la dramatización de la mediación. Cada persona representa su papel. El formador ha de estar pendiente de la evolución del roll-playing de cada uno de los grupos, guiando al mediador y corrigiendo su actuación en caso de que fuese necesario. Cuando en el proceso de mediación las partes lleguen a un acuerdo, lo firmarán, rellenando el registro de acuerdo de mediación (anexo 21). Antes de hacer una puesta en común con el gran grupo, cada grupo comentará y recogerá en un folio las dificultades, dudas y conclusiones para comentarlas con el formador y el resto del grupo.

### ***Tiempo necesario:***

Serán necesarias tres horas enteras para representar toda la simulación del conflicto y que todos los participantes de los grupos hayan representado los tres papeles.

*Adaptado de Torrego (2000:81)*

### **15ª SESIÓN: “EVALUACIÓN, DESPEDIDA Y CIERRE”**

En esta última sesión los participantes evaluarán el desarrollo del taller, y se les hará entrega del diploma de mediación.

#### **1ª Actividad: “Evaluamos el taller de formación de mediadores”**

##### ***Objetivos:***

- Conocer las opiniones de los participantes sobre el taller, lo que más han valorado y lo que menos, y sus propuestas de mejor y cambio.
- Disponer de esas propuestas de cambio para poder mejorar el programa si se vuelve a implementar en el próximo curso.

##### ***Materiales:***

- Bolígrafos.
- Papel.
- Fotocopia del cuestionario de evaluación (ver anexo 22)

##### ***Desarrollo:***

El formador les explicará a los participantes que les va a repartir una hoja para que completen relativa al desarrollo del taller y a su satisfacción con el mismo.

Los alumnos completarán la hoja de evaluación (anexo 22) y después el formador guiará una puesta en común en la que se destacarán los aspectos más relevantes que hayan considerado, tanto los positivos como los negativos. El formador lo apuntará todo para realizar las oportunas modificaciones en un futuro.

***Tiempo necesario:***

45 minutos.

*Elaboración propia*

**2ª Actividad: “Entrega del diploma de Alumno Mediador y despedida”**

***Objetivos:***

- Agradecer a los alumnos su participación en el programa.
- Despedirse de los participantes.

***Materiales:***

- Fotocopia del diploma de Alumno Mediador (ver anexo 23).
- Bolígrafos.

***Desarrollo:***

Se les entrega a los alumnos el diploma de alumno Mediador (anexo 23). Se les pide que lo recorten y rellenen. El formador lo firmará y agradecerá a los participantes su participación en el programa, despidiéndose de ellos y ofreciendo su ayuda si la necesitaran en los futuros procesos de mediación que se vayan a encargar.

***Tiempo necesario:***

15 minutos.

*Elaboración propia*

### **3.9. RECURSOS**

A la hora de elaborar el programa se ha tenido en cuenta la situación actual del sistema educativo español, dónde los recortes de presupuesto son cada vez mayores y por lo tanto, se dispone de menos recursos tanto materiales como humanos. Por este motivo, el Programa de Formación de Alumnos Mediadores está pensado para que se pueda llevar a cabo sin que su implementación suponga grandes costes para el centro que lo desarrolle.

#### **- *Recursos humanos:***

Como recursos humanos será necesario un miembro del equipo de orientación capacitado en mediación escolar. Esta persona será quien hemos venido denominando a lo largo del trabajo como el formador. En principio, el formador ha de ser capaz de llevar a cabo las sesiones sin más ayuda, ya que son grupos reducidos de alumnos. Pero si lo considerase oportuno, podrá solicitar la ayuda de otro miembro del equipo de orientación o de otro docente para alguna sesión en concreto, por ejemplo aquellas en las que los alumnos se dividen en varios grupos.

#### **- *Recursos materiales:***

Los recursos materiales que se necesitan para realizar las actividades propuestas están recogidos dentro de las mismas. Son recursos básicos como pizarra, papel, bolígrafos, cartulinas, post-its... Baratos y fáciles de conseguir. Sólo existe una actividad en la que necesitaríamos acceso a internet, pantalla y proyector para que se visualice el vídeo de Torrego sobre un caso práctico de mediación entre pares. Respecto al espacio, ya se ha dicho que ha de ser un aula espaciosa.

### **3.10. EVALUACIÓN**

El formador del programa y el equipo de orientación realizarán una evaluación del proceso; el formador se reunirá con el equipo de orientación después de cada sesión y recogerá en un folio los aspectos que cree que se podrían mejorar, así como las



carencias que haya podido detectar o los cambios que sería necesario introducir. Conjuntamente valorarán su actuación y la de los alumnos.

También iremos evaluando el grado de satisfacción del profesorado con el desarrollo del programa. Utilizaremos como instrumentos las entrevistas y cambios de impresiones no sistematizadas e informales que nos pueden dar una primera aproximación de cómo está siendo acogido el programa así como los inconvenientes o dificultades que van surgiendo. Consideramos conveniente el realizar un cuestionario que elaborare el departamento de orientación, en el citado cuestionario se plantean las siguientes cuestiones:

1. ¿Conoces el Programa de Formación de Alumnos Mediadores?
2. ¿Crees que la mediación entre iguales es un buen recurso para contribuir a mejorar el clima de convivencia en el Centro?
3. ¿Consideras la mediación como un contenido que se ha de impartir dentro del horario escolar?
4. ¿Conoces algún caso que hayan resuelto los alumnos/as utilizando la mediación entre iguales?
5. ¿Estarías dispuesto a formar parte de un grupo preocupado por formarse en resolución de conflictos?
6. ¿Consideras que la formación de alumnos/as mediadores debe seguir impartándose en tu Centro?
7. La aplicación del programa de mediación durante el horario escolar ¿te ha acarreado algún tipo de problemas en el desarrollo de tus clases? ¿Cuáles
8. ¿Qué mejorarías del desarrollo del programa?

Para valorar el grado de satisfacción del alumnado con el programa en la última sesión se les pasará un cuestionario para averiguarlo (anexo 22). En este cuestionario también se recogen sus propuestas de mejora y cambio para que se puedan realizar las modificaciones oportunas y perfeccionar el programa para el futuro.

A lo largo del presente capítulo se ha presentado en profundidad la intervención planteada, dando sentido a la totalidad del documento dado que la intervención se ha diseñado teniendo en cuenta todos los aspectos tratados a lo largo del documento e intentando dar respuesta a los mismos.

## **CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES**

### **REFLEXIONES PERSONALES**

Para finalizar este TFM me gustaría realizar una reflexión sobre el resultado de la elaboración mismo, y las posibles mejoras que pudieran realizar al Programa de Formación de Alumnos Mediadores. Además, incluyo una valoración personal acerca de lo que ha supuesto el trabajo a nivel personal, académico y profesional.

En primer lugar he de preguntarme si el objetivo del TFM, planteado en la introducción del mismo, se ha cumplido de manera satisfactoria. Recordemos que esta meta era *“diseñar un programa para formar alumnos mediadores que aporte una alternativa en la resolución de los conflictos que se presentan en nuestros centros de Educación Secundaria, cuya implementación contribuya a mejorar el clima escolar”*.

Con el Programa de Formación de Alumnos Mediadores elaborado e incluido dentro del trabajo podemos afirmar que cumplimos su objetivo principal. El programa está pensado y diseñado para que mediante su puesta en práctica en un IES, los conflictos se resuelvan entre el alumnado de un modo asertivo, mejorando sus habilidades sociales y dotándoles de herramientas para que en el futuro sean capaces de solventar los problemas de manera adecuada y pacífica, lo que incidirá en el centro educativo mejorando el clima escolar.

Entrando a valorar el programa de formación en sí, creo que se podrían mejorar aspectos como la evaluación de la marcha de la puesta en práctica y el desarrollo de las sesiones más en profundidad. Podría incluirse una evaluación de cada actividad y sesión para realizar con los alumnos al final de la misma, y así tener unos datos más fiables sobre la evolución del programa. Esta idea estuvo presente al inicio de la elaboración del programa, pero no se llegó a incluir este tipo de evaluación ya que se consideró que no se dispondría de tiempo suficiente para ello, y que pudiera ser tedioso para los participantes hacer una hoja de evaluación en todas las sesiones.

A parte de esto, podemos concluir que este TFM conciencia de que el uso de la mediación entre pares para resolver disputas escolares puede favorecer una mejora en la comunicación entre los estudiantes, y de manera genérica, mejorar el clima escolar. También que el entrenamiento en mediación propuesto ayuda tanto a los alumnos a entenderse mejor a sí mismos y a los otros, dotándoles, además, de habilidades de resolución de conflictos para toda la vida e incrementando el interés de los estudiantes por la resolución de conflictos.

En lo que respecta a lo que ha supuesto para mí la elaboración de este trabajo, he de decir que el mayor de los esfuerzos ha sido el relativo a la búsqueda y organización de las fuentes documentales y a su referenciación bibliográfica. Por otro lado, a pesar de ser la mediación escolar un tema del que existe amplia información, no hay en demasía referente a la capacitación de alumnos para que desempeñen el rol de mediadores. He encontrado alguna propuesta pero me han parecido mal organizadas y con escasas o mal fundamentadas actividades. El programa que aquí propongo está diseñado con coherencia interna; todos los puntos están interrelacionados, cada actividad tiene unos objetivos que a su vez permiten la consecución de los objetivos generales del programa, todas las sesiones trabajan contenidos expuestos tanto en el programa como en el capítulo de fundamentación teórica. Creo que es una propuesta realista que se podría llevar a cabo sin problemas y que apenas necesita recursos materiales.

En definitiva, este trabajo ha supuesto para mí un gran esfuerzo, pero creo que salgo de él reforzada como profesional y satisfecha con todo lo aprendido y realizado.

## BIBLIOGRAFÍA Y WEBS CONSULTADAS

### BIBLIOGRAFÍA:

- Boqué, M.C. (2002). *Guía de mediación escolar*. Barcelona: Octaedro.
- Boqué, M.C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.
- Boqué, M.C. (2005). *La mediación escolar: una estrategia para abordar el conflicto*. Barcelona: Graó.
- Boqué, M.C. (2006). *Tiempo de mediación: Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo*. Barcelona: CEAC educación.
- Boqué, M.C. (2007). *Prevención de conflictos y mediación escolar*. Revista de educación de Castilla y la Mancha, 4.
- Casamayor, G. (coord.) et al. (1998). *Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina en la enseñanza secundaria*. Barcelona: Grao.
- Decreto 51/2007. Artículo 43. *Aspectos básicos para su puesta en práctica*. Apartado c.
- Dolina, A. (1998). *Crónicas del Ángel Gris*. Buenos Aires: La Urraca.
- Elexpuru, I.; Medrano Samaniego, C. et al. (2001.) *Desarrollo de los Valores en las Instituciones Educativas*. Bilbao: Mensajero.
- Farré, S. (2006). *Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socio-afectivo*. Barcelona: Ariel.
- Fernández, I. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad*. Madrid: Narcea.
- Gernika, G. (CENTRO DE INVESTIGACIÓN PARA LA PAZ) (1994). *Caja de herramientas de curso de capacitación en resolución de conflictos*. Gernika. Gernika Gogoratuz.
- Ibarrola, S. e Iriarte, C. (2012). *La convivencia escolar en positivo: mediación y resolución de conflictos*. Madrid: Pirámide.
- Jares, X. (2001). *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*. Madrid: Popular.
- Jares, X. (2006). *Pedagogía de la convivencia*. Madrid: Popular.

- Jones, T. y Bodtker, A. (2009). *Resolución de conflictos: nuevos diseños, nuevos contextos*. Barcelona: Granica.
- Jonson, D. Y Jonson, R. (1999). *Cómo reducir la violencia en las escuelas*. Buenos Aires: Paidós.
- Judson, S.(ed). (2000). *Aprendiendo a resolver conflictos en la infancia. Manual de educación para la paz y la no violencia*. Madrid: Los libros de la catarata.
- Lederach, J. P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos. Educación para la paz*. Madrid: Los Libros de la Catarata.
- Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (Boletín Oficial del Estado num. 106, de 4 de mayo de 2006).
- Manual de Apoyo al Decreto 5/2007 de la Junta de Castilla y León (2007).
- Moore, C. (1995). *El proceso de Mediación*. Barcelona. Granica.
- Munné, m. y Mac Cragh, P. (2006). *Los diez principios de la cultura de la mediación*. Barcelona: Graó.
- Murgía, B. (1999). *Mediación y resolución de conflictos: una guía introductoria*. México: Paidós.
- Ortega, R y Del Rey, R. (2002). *La violencia escolar: estrategias de prevención*. Barcelona: Graó.
- ORDEN de 13 de febrero de 2006 de la Consejería de Educación, por la que se aprueba el Plan de Orientación Educativa.
- Ortega, R y Del Rey, R. (2003). *Construir la convivencia*. Barcelona: Edebé.
- Prada, De Prado, J.López Gil, J.A. (2007). *Proyecto Armonía: mejorar la convivencia escolar*. Valladolid: Consejería de Educación de la Junta de castilla y León.
- Puy Muñoz, F. (2007). *Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente*. Madrid. Tecnos.
- Real Decreto 1631/2006, de 29 de diciembre, del Ministerio de Educación y Ciencia, por el que se establecen las enseñanzas mínimas correspondientes a la Educación Secundaria Obligatoria (Boletín Oficial del Estado núm. 5, de 5 de enero de 2007).

- Resolución de 21 de septiembre de 2011, de la Dirección General de Innovación Educativa y Formación del Profesorado, por la que se concretan determinadas cuestiones relativas a la organización y funcionamiento de los departamentos de orientación de la comunidad de Castilla y León para el curso 2011/2012, regulada por el Real Decreto 1147/2011, de 24 de Julio (Boletín Oficial de Castilla y León núm. 194, de 6 de octubre de 2011).
- Rozenblum de Horowitz, S. (1998). *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo del adolescente*. Buenos Aires: Aique.
- Saenz de Heredia, R (2000): *Resolución de conflicto I y II*. Bilbao. El Mensajero.
- San Martín, J.A. (2003). *La mediación escolar: un camino para la gestión del conflicto escolar*. Madrid: CCS.
- Soares, M. (1996). *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos aires. Paidós.
- Torrego, J. C. (Coord.) (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Torrego, J. C. (Coord.) (2002). *Resolución de conflictos desde la acción tutorial*. Madrid: Consejería de Educación.
- Torrego, J.C. (Coord.) (2006). *Desde la mediación de conflictos en centros escolares hacia el modelo integrado de mejora de la convivencia*. Barcelona: Graó.
- Torrego, J.C. (Coord.). (2008). *El Plan de Convivencia: fundamentos y recursos para su desarrollo*. Madrid: Alianza.
- Trianes, M<sup>a</sup> V. et al. (2001). *Aprender a ser Personas y a Convivir*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Viñas, J. (2004): *Conflictos en los centros educativos*. Grao. Barcelona.

### WEBS CONSULTADAS:

- [http://www.me.gov.ar/construccion/pdf\\_mediacion/04\\_actividades.pdf](http://www.me.gov.ar/construccion/pdf_mediacion/04_actividades.pdf)
- <http://www.uv.es/bellohc/pedagogia/EVA8.wiki?2>

- [Http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/convivencia/contenidos/Materiales/publicacionesdelaconsejeriadeeducacion/Binaburo/1180434404974\\_educardesdeelconflicto\\_reg\\_2x1x1x.jose.abinaburo.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/convivencia/contenidos/Materiales/publicacionesdelaconsejeriadeeducacion/Binaburo/1180434404974_educardesdeelconflicto_reg_2x1x1x.jose.abinaburo.pdf)
- [http://www.deciencias.net/convivir/2.protocolos/P.mediacion/Protocolo\\_Mediacion\(M.Catalan\)14p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/2.protocolos/P.mediacion/Protocolo_Mediacion(M.Catalan)14p.pdf)
- <http://www.youtube.com/watch?v=jDjkM2VuUfo>



## ANEXOS

### ANEXO 1. “CUENTO DE ALEJANDRO DOLINA”

#### “Una pelea”

*Me empujaron a la salida. Hubo un tumulto y después de muchos movimientos quedé frente a frente con Carlos.*

*- ¿Qué empujas?*

*Se formó un corro de gente. Alguien gritó:*

*- Pégale...*

*Tito, falso y sujeto temido, me dijo:*

*- Dale... ¿O le tienes miedo?*

*Entonces le planté un puñetazo y ahora ya sé que soy cobarde.*

Alejandro Dolina

“Crónicas del Ángel Gris”

#### 1. Conversar en grupo:

- ¿Cómo pudo haber continuado esta situación al día siguiente?
- ¿Qué hicieron los distintos personajes: el narrador, Carlos, Tito y los que alentaron o se quedaron mirando la pelea?
- ¿Cómo o por qué el narrador concluye diciendo “y ahora ya sé que soy cobarde”?

#### 2. Redactar brevemente esta continuación y darle un final (no más de diez renglones).

*Adaptado del Programa Nacional de Mediación Escolar*

*[http://www.me.gov.ar/construccion/pdf\\_mediacion/04\\_actividades.pdf](http://www.me.gov.ar/construccion/pdf_mediacion/04_actividades.pdf)*

## ANEXO 2. “FICHA SOBRE LA DINÁMICA DEL CONFLICTO”

### LA DINÁMICA DEL CONFLICTO

Los conflictos tienen un desarrollo en el cual influyen muchos factores o componentes, algunos de los cuales están representados en este esquema simplificado:



Cuando nos encontramos frente a un conflicto, nuestras percepciones, creencias, actitudes y valores influirán en los comportamientos o acciones que realicemos para tratar de resolverlo. Lo que hagamos, tanto cada uno de nosotros como la otra persona con quien tenemos el conflicto, tendrá ciertas consecuencias. Estas pueden ser positivas (alivio, satisfacción, mayor comprensión, reconocimiento, mejor relación, etc.) o negativas (más tensión, angustia, enojo, dolor, peor relación, etc.) y pueden reforzar o modificar nuestras creencias, actitudes, percepciones y sentimientos frente al conflicto.

Tomando la situación presentada en el cuento de Dolina y la continuación que escribisteis vosotros:

1. Describid para los personajes del narrador y Carlos los diferentes componentes del conflicto: sus creencias, actitudes y valores antes del conflicto; la respuesta que dan frente al mismo; las consecuencias que ésta tiene para cada uno.

2. En el final que agregasteis, estas consecuencias ¿refuerzan o modifican algunas de las creencias y actitudes de los personajes?
3. Proponed una respuesta, acción o comportamiento de alguno/s de lo/s personajes que modificara en forma positiva el ciclo del conflicto.

*Adaptado del Programa Nacional de Mediación Escolar:*

[http://www.me.gov.ar/construccion/pdf\\_mediacion/04\\_actividades.pdf](http://www.me.gov.ar/construccion/pdf_mediacion/04_actividades.pdf)

**ANEXO 3. “TEST SOBRE ESTILOS DE AFRONTACIÓN DE CONFLICTOS”**

Después de leer cada una de las afirmaciones que se mencionan abajo, piensa si refleja un comportamiento que utilizas con frecuencia, ocasionalmente o rara vez. En el primer caso, coloca 3 en el casillero correspondiente del cuadro, en el segundo caso coloca 2 y, finalmente, coloca 1 si rara vez reaccionas de ese modo. Al terminar, suma las puntuaciones de cada columna.

- 1) Amenazas o peleas con la otra persona.
- 2) Tratas de negociar los puntos de vista de la otra persona tanto como los tuyos.
- 3) Buscas un punto medio, que cada uno ceda un poco.
- 4) Aceptas que estás equivocado aun cuando no lo creas así.
- 5) Tratas de no encontrarte con la otra persona.
- 6) Buscas constantemente argumentos para sostener tu opinión.
- 7) Tratas de averiguar en qué coinciden y en qué no para reducir el conflicto.
- 8) Tratas de alcanzar una solución de compromiso.
- 9) Te rindes.
- 10) Cambias de tema.
- 11) Gritas o te quejas hasta que obtienes lo que quieres.
- 12) Tratas de exponer tus preocupaciones al otro y escuchar las suyas.
- 13) Concedes un poco y pides a la otra persona que haga lo mismo.
- 14) Finges estar de acuerdo.
- 15) Tratas de transformar la situación en una broma.

	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
	1)	2)	3)	4)	5)
	6)	7)	8)	9)	10)
	11)	12)	13)	14)	15)
<b>Totales</b>					

¿Cuál de los estilos de comportamiento frente al conflicto corresponde a tu puntuación más alta? ¿Es éste el estilo que mejor concuerda con tu visión de ti mismo/a? ¿Y los que le siguen a esta puntuación?

## Formación de alumnos mediadores

---

PARA PROFUNDIZAR UN POCO... escribe al dorso de la hoja qué haces y qué sientes en cada una de estas situaciones:

1. Alguien me empuja.
2. Saludo a alguien y no me contesta.
3. Alguien usa mis cosas sin pedírmelo.
4. Me hacen un chiste o me ponen un apodo que no me gusta.
5. Un amigo/a no me invita a una salida en grupo.
6. Alguien me acusa de algo que no hice.

*Adaptado del Programa Nacional de Mediación Escolar:*

[http://www.me.gov.ar/construccion/pdf\\_mediacion/04\\_actividades.pdf](http://www.me.gov.ar/construccion/pdf_mediacion/04_actividades.pdf)

### ANEXO 4. “FICHA DE ESTILOS DE COMPORTAMIENTO FRENTE AL CONFLICTO”

Se suelen diferenciar cinco estrategias o estilos de comportamiento frente al conflicto, que se representan en un diagrama de ejes cartesianos.

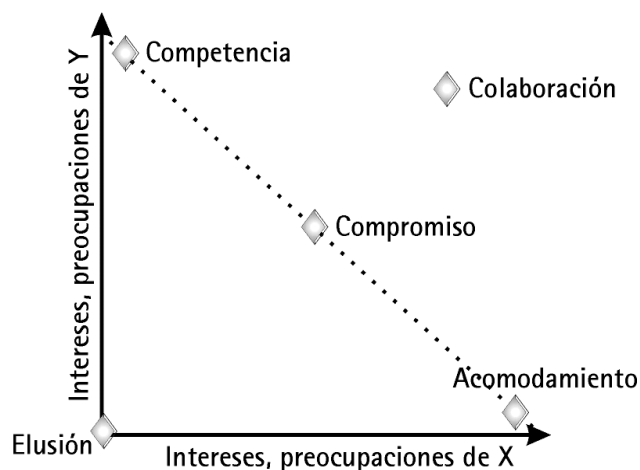
**Competencia:** implica perseguir los intereses personales a expensas del otro. Competir puede significar defender los propios derechos, una posición que uno considera correcta o simplemente tratar de ganar.

**Acomodamiento:** implica ceder ante los puntos de vista de la otra persona, poniendo atención a sus preocupaciones y descuidando las propias.

**Compromiso:** implica buscar un campo medio, un punto en el cual ambos ganan algo y pierden algo. La solución satisface parcialmente a ambas partes. Es lo que comúnmente se conoce como “partir la diferencia” o realizar una “negociación de regateo”.

**Elusión:** implica evitar el conflicto, negando la situación, retirándose o posponiendo las cuestiones.

**Colaboración:** implica trabajar con alguien explorando los desacuerdos y las coincidencias, generando otras opciones y buscando una solución que satisfaga las preocupaciones de ambas partes.



La estrategia de colaboración implica que ambas partes pueden ver satisfechos a través de la negociación una mayor cantidad de los intereses involucrados en el conflicto que si negociaran solamente a partir de concesiones mutuas, como en la estrategia de compromiso.

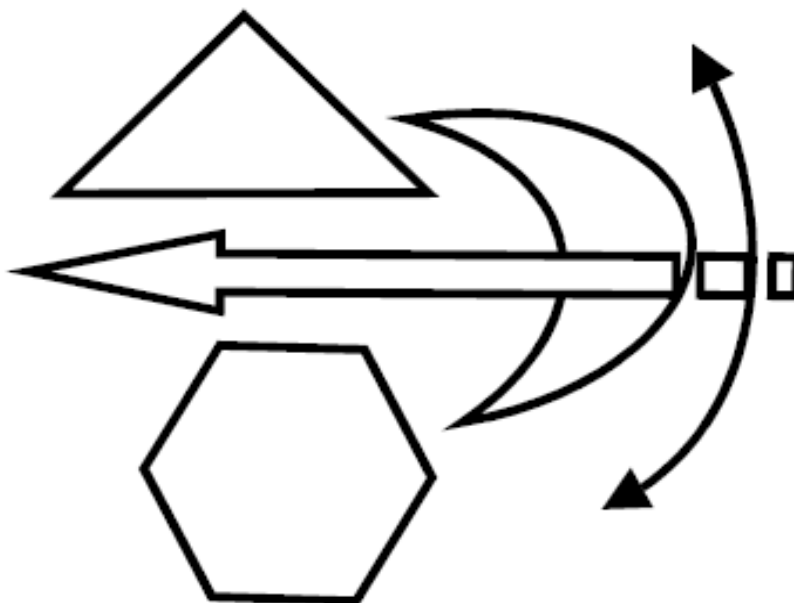
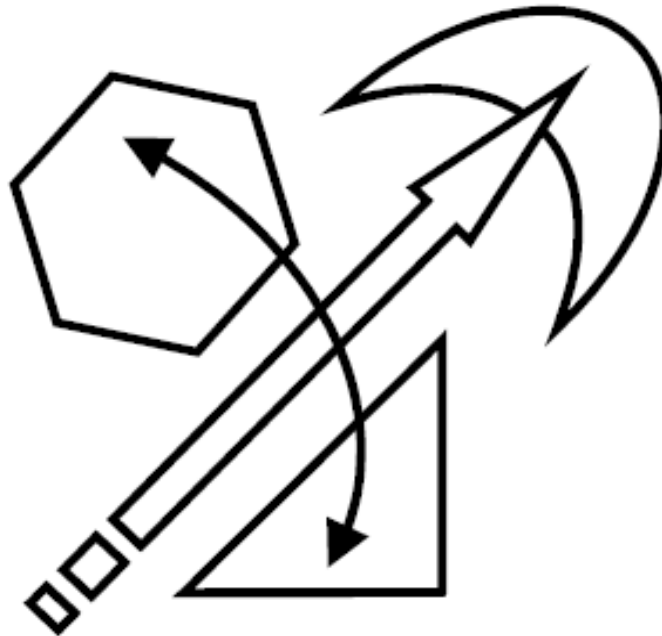
La utilización de estas estrategias no se relaciona solamente con el estilo general que cada persona pueda tener para enfrentar el conflicto sino también con otros factores como el contexto social en que éste se da, el tipo de relación entre los implicados, las diferencias de poder existentes, la importancia que se asigna a la relación...

Una misma persona, entonces, puede utilizar un estilo y/o estrategia diferente para abordar conflictos que difieran en uno o más de los aspectos mencionados.

*Adaptado del Programa Nacional de Mediación Escolar:*

[http://www.me.gov.ar/construccion/pdf\\_mediacion/04\\_actividades.pdf](http://www.me.gov.ar/construccion/pdf_mediacion/04_actividades.pdf)

**ANEXO 5. “FICHA DE DIBUJOS DE LA ACTIVIDAD ESPALDA CON  
ESPALDA”**



*Adaptado del Programa Nacional de Mediación Escolar:*  
[http://www.me.gov.ar/construccion/pdf\\_mediacion/04\\_actividades.pdf](http://www.me.gov.ar/construccion/pdf_mediacion/04_actividades.pdf)



## ANEXO 6. “LOS ESTILOS DE COMUNICACIÓN”

Existen diferentes estilos comunicativos.

### ***Comunicación asertiva:***

Es aquella comunicación fluida, generalmente en primera persona, que escucha atentamente al otro, sin enjuiciarlo, que permite el intercambio de diferentes perspectivas y es un diálogo generativo en el sentido que amplía los significados de los participantes.

### ***Comunicación agresiva:***

Este tipo de comunicación se caracteriza por actitudes que implican agredir a los demás sin tener en cuenta los sentimientos de éstos. Así, las personas que utilizan este estilo comunicativo usan el ataque, el enojo y las peleas como formas de mostrar que no están de acuerdo con algo y frases en segunda persona (eres un... qué te crees... deja de...)

### ***Comunicación pasiva:***

Una persona con estilo pasivo reacciona evitando la confrontación, ignorando la situación a la que se enfrenta o aceptando pasivamente el punto de vista del otro, a pesar de no estar de acuerdo con ello. Las personas con este estilo utilizan frases indirectas, poco claras (quizás, no sé, tal vez).

*Elaboración propia partir de la información de la siguiente web:*

<http://www.uv.es/bellohc/pedagogia/EVA8.wiki?2>

**ANEXO 7. “FICHA DE TRABAJO SOBRE CÓMO COMUNICAR  
NUESTROS SENTIMIENTOS DURANTE UN CONFLICTO”**

1. A continuación se presenta el comienzo de dos diálogos posibles para una misma situación. Lee lo que dice Silvia, luego trata de ponerte en el lugar de Marcela y escribe su probable respuesta en cada una de las situaciones:

**SITUACIÓN A**

- Silvia: *¡¡Cállate la boca!! ¡Siempre interrumpes con bobadas! ¡eres una idiota!  
¿A quién le importa tu opinión?*
- Marcela:.....  
.....

**SITUACIÓN B**

Silvia: - *Mira, Marcela, yo me siento incómoda cuando me interrumpes y dices cosas antes de que yo termine de hablar porque no puedo explicar bien mi opinión. Quisiera que esperes a que yo termine para dar la tuya.*

Marcela:.....  
.....

Cuando tratamos de aclarar algún problema o resolver un conflicto con otra persona, es más probable que escuche lo que queremos decirle si hablamos de nosotros, en **primera persona**, en lugar de culparla, acusarla, etc., porque:

- Podemos equivocarnos: quizás tenga motivos, intenciones o interpretaciones distintas de las que nosotros estamos suponiendo.
- Cuando acusamos o atribuimos a alguien ciertas intenciones, motivos, sentimientos, etc. desagradables, tratará de defenderse de la acusación en lugar de escuchar lo que queremos decirle (y lo mismo haríamos nosotros).

2. Escribe qué haces y qué sientes en cada una de estas situaciones:

- Alguien me empuja
- Saludo a alguien y no me contesta
- Alguien usa mis cosas sin pedírmelo
- Me hacen un chiste que no me gusta
- Un amigo/a no me invita a una salida en grupo
- Alguien me acusa de algo que no hice

3. Trata de pensar como comunicarías tu sentimiento a la otra persona hablando de ti en primera persona. Tus respuestas deberán incluir:

- Tu sentimiento o estado de ánimo
- El comportamiento concreto de la otra persona
- La razón o el motivo (qué consecuencia tiene para vos su comportamiento)
- Lo que necesitas o quisieras que haga para resolver esa cuestión

*Adaptado del Programa Nacional de Mediación Escolar:*

[http://www.me.gov.ar/construccion/pdf\\_mediacion/04\\_actividades.pdf](http://www.me.gov.ar/construccion/pdf_mediacion/04_actividades.pdf)

**ANEXO 8. “FICHA DE TRABAJO DE IDEAS PREVIAS SOBRE LA MEDIACIÓN”**

Responde a las siguientes cuestiones:

1. ¿Qué diferencias existen entre la actuación de un mediador, un árbitro y un juez en el proceso de resolución de un conflicto?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
2. ¿En qué consiste la mediación?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
3. ¿Cuál es la diferencia entre mediación formal e informal?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
4. ¿Qué ventajas e inconvenientes creéis que puede tener la implantación d este procedimiento en tu instituto?

<b>VENTAJAS</b>	<b>INCONVENIENTES</b>

*Adaptado de Torrego (2000:54)*

**ANEXO 9. “FICHA DE TRABAJOSOBRE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE MEDIACION”**

Responde a las siguientes cuestiones y explica que principio de la mediación se vulnera en cada una de las situaciones planteadas.

A) ¿Qué sucedería si una persona mediadora contase los contenidos de un proceso de mediación a otra persona del centro escolar?

B) ¿Debe una persona mediadora preguntar sobre cosas concretas que a ella le interese saber aunque las partes no quieran contarlas? ¿Por qué?

C) ¿Qué debe hacer una persona mediadora si las partes en conflicto se insultan? ¿Por qué?

D) ¿Puede una persona mediadora inclinarse por una parte en conflicto y darle la razón a ella? ¿Por qué?

E) ¿Puede llevarse a cabo un proceso de mediación si las partes en conflicto no quieren dialogar? ¿Por qué?

F) ¿Se puede imponer a las partes la mediación para resolver un conflicto? ¿Por qué?

G) ¿Por qué es necesaria una simetría de poder entre las partes?

H) ¿Puede ser mediado un conflicto cuando alguna de las partes padece un trastorno psíquico?

*Adaptado de Boqué (2006: 124)*

### ANEXO 10. “FICHA SOBRE LOS LÍMITES DE LA MEDIACIÓN”

De los siguientes conflictos di cuales son mediables, cuales no y por qué. ¿Qué tendría que cambiar para que fuesen mediables?

1.- Antonio y Javier son alumnos de 4o de E.S.O. Javier es un chico tímido y que tiene pocos amigos en clase. Sistemáticamente Antonio le quita el bocadillo a Javier en el recreo y Javier accede sin decir nada por miedo a que Antonio le agreda. Ayer, Javier, cansado de la situación, decidió no dárselo y Antonio le pego una paliza a Javier mientras el resto de los compañeros de clase animaban a Antonio a que siguiera pegándole.

2.- Juan y Enrique eran buenos amigos, pero recientemente su relación se ha deteriorado debido a que Enrique ha empezado a salir con Eva y ya no encuentra tiempo para realizar las actividades que antes realizaba con Juan. Juan está dolido por la situación y apenas se dirige a Enrique o cuando lo hace es cortante y desagradable con él. A ambos, sin embargo, les gustaría seguir manteniendo una relación cordial.

3.- Eva y Sara son compañeras de clase. Eva es una chica solitaria y con baja autoestima que está dispuesta a hacer cualquier cosa con tal de conseguir la amistad de alguien. Sara es una chica extrovertida y alegre. Entre ellas ha surgido el siguiente conflicto: Sara le exige a Eva que le haga todos los trabajos que mandan los profesores. Si Eva no los hace, Sara le ha amenazado con no hablarle nunca más y ridiculizarla delante del resto de compañeros y compañeras.

*Adaptado del Portal de Convivencia de la Junta de Andalucía:*

[Http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/convivencia/contenidos/Materiales/publicacionesdelaconsejeriadeeducacion/Binaburo/1180434404974\\_educardesdeelconflicto\\_reg\\_2x1x1x.jose.abinaburo.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/convivencia/contenidos/Materiales/publicacionesdelaconsejeriadeeducacion/Binaburo/1180434404974_educardesdeelconflicto_reg_2x1x1x.jose.abinaburo.pdf)

**ANEXO 11. “FASES DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN”**

**FASES DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN: OBJETIVOS Y DESARROLLO**  
(Basado en el esquema de J.P. Lederach)

FASES	OBJETIVO	FORMA DE DESARROLLARLA POR EL EQUIPO MEDIADOR
<b>1. PREMEDIACIÓN</b> Fase previa a la mediación propiamente dicha.	Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación.	Actuación de los mediadores: - Presentaciones. - Hablar con las partes por separado para que nos cuenten su versión (ventilar el conflicto) - Explicarles el proceso: reglas y compromisos. Importancia de su colaboración.  Determinar si: - La mediación es apropiada para el caso. - Son necesarias otras actuaciones previas a la mediación: nuevas entrevistas individuales, hablar con otras personas relacionadas con el conflicto, etcétera. - Las partes están dispuestas a llegar a la mediación. - La elección por las partes de los mediadores es adecuada (no conviene que sea un profesor que imparte clase al alumno, ni un miembro del equipo directivo). - Es necesario comentar algunas técnicas como: pregunta abierta, parafraseo, etcétera.
<b>2. PRESENTACIÓN Y REGLAS DE JUEGO</b> Quiénes somos. Cómo va ser el proceso.	Crear confianza en el proceso.	Actuación de los mediadores: - Presentaciones personales. - Explicar brevemente cómo va ser el proceso: objetivos, expectativas, papel de los mediadores. - Recordar la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos y sinceros. - Aceptar unas normas básicas: No interrumpirse. No utilizar un lenguaje ofensivo. No descalificar al otro. Postura corporal. Etc.  Tener previsto: - Espacio. Tiempo. Papel para notas. Coordinación entre mediadores.
<b>3. CUÉNTAME</b> Qué ha pasado	Poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos.  Poder desahogarse y sentirse escuchados.	Actuación de los mediadores: - Crear un ambiente positivo y controlar el intercambio de mensajes. - Generar pensamiento sobre el conflicto: Objetivos personales en el conflicto y otras formas de alcanzarlos, sentimientos personales y de la otra parte. - Explorar con preguntas y parafraseo el verdadero problema, no el detalle. - Animar a que cuenten más, a que se desahoguen, evitando la sensación de interrogatorio.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada parte, utilizando técnicas como las de pregunta abierta, paráfrasis positivadora, resumen positivador...</li> <li>- Ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes del conflicto.</li> <li>- No valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto.</li> <li>- Prestar atención tanto a los aspectos del contenido en sí del conflicto como a la relación entre las partes.</li> <li>- Apoyar el diálogo entre las partes. Reconocer sentimientos y respetar silencios.</li> </ul>	
<p><b>4. ACLARAR EL PROBLEMA</b></p> <p>Dónde estamos</p>	<p>Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes.</p>	<p>Actuación de los mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a tratar para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto.</li> <li>- Conseguir una versión consensuada del conflicto.</li> <li>- Concretar los puntos que pueden desbloquear el conflicto y avanzar hacia un entendimiento y acuerdo.</li> <li>- Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, pues crea confianza y mantiene el interés. (Desarrollar factibles).</li> <li>- Explorar las necesidades subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de necesidades o, en su defecto, intereses.</li> </ul>
<p><b>5. PROPONER SOLUCIONES</b></p> <p>Cómo salimos</p>	<p>Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo.</p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones. (Lluvia de ideas).</li> <li>- Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte.</li> <li>- Resaltar los comentarios positivos de una partes sobre la otra.</li> <li>- Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones.</li> <li>- Solicitar su conformidad o no con las distintas propuestas.</li> </ul>
<p><b>6. LLEGAR A UN ACUERDO</b></p> <p>Quien hace qué, cómo, cuándo y dónde</p>	<p>Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo.</p>	<p>Actuación de los mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo.</li> <li>- Tener en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos de las partes: Equilibrado. Realista-possible. Específico y concreto. Claro y simple. Aceptable por las partes. Evaluable. Que mantenga expectativas de mejora de la relación. Redactado por escrito (así se evita el olvido y las malinterpretaciones y se facilita el seguimiento).</li> <li>- Felicitar a las partes por su colaboración.</li> <li>- Hacer copias del acuerdo para cada parte y archivar el original.</li> </ul>

*Tomado de torrego (2000:57)*



**ANEXO 12. “GRÁFICA DEL GENERADOR DE OPCIONES”**

	<b>SUS NECESIDADES Y PRIORIDADES</b>			
<b>MIS NECESIDADES Y PRIORIDADES</b>		<b>POSTURAS MÁS CERCANAS</b>		
		<b>POSIBLES SOLUCIONES</b>		

*Elaboración propia*

**ANEXO 13. “FICHA DE TRABAJO SOBRE LA GENERACIÓN DE OPCIONES”**

Responde a las siguientes cuestiones:

**1.-** Elige un problema actual que tengas con otra persona y nombra tres necesidades, valores, límites o prioridades tuyas y tres de la otra persona.

**2.-** Considera algunos de los puntos del generador de opciones en las cuales tus necesidades y las de la otra persona coincidan.

**3.-** Vuelve al problema con alguna sugerencia que pueda ayudar a solucionar esa parte del problema. Al generar opciones no se debe valorar.

**4.-** Elegir opciones.

Para elegir la mejor opción plantéate si responde afirmativamente a las siguientes cuestiones: ¿Es factible? ¿Es realizable? ¿Es suficiente? ¿Resuelve el problema? ¿Es justa?

**5.-** Ejecución de las opciones elegidas.

Expresar, e incluso dejar escrita, la respuesta a las siguientes preguntas facilitara la tarea de ejecutar la opción elegida: ¿Cuáles son las actividades a realizar? ¿Quién las hará? ¿Cuándo debe terminar cada actividad? ¿Cuándo se deben terminar todas las actividades? ¿Cuándo se revisará el cumplimiento de las actividades?

*Adaptado del Portal de Convivencia de la Junta de Andalucía:*

[Http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/convivencia/contenidos/Materiales/publicacionesdelaconsejeriadeeducacion/Binaburo/1180434404974\\_educardesdelconflicto\\_reg\\_2x1x1x.jose.abinaburo.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/convivencia/contenidos/Materiales/publicacionesdelaconsejeriadeeducacion/Binaburo/1180434404974_educardesdelconflicto_reg_2x1x1x.jose.abinaburo.pdf)

ANEXO 14 “GUIÓN PARA LA PREMEDIACIÓN”

Fecha: .....

Primera entrevista con cada uno de los protagonistas. En general, debe utilizarse individualmente. Por tanto sólo estarán uno o dos mediadores y uno de los protagonistas del conflicto.	
<b>Inicio - Presentaciones</b>	<b>Notas</b>
<p>¡Hola!, me llamo.....,y yo.....</p> <p>Somos mediadores y te escuchamos para ver si podemos echarte una mano para resolver este problema.</p> <p>¿Tu nombre es...? (<i>mirando a la parte</i>)</p>	
<b>Abordar el problema - conflicto</b>	<b>Notas</b>
<p>Cuéntanos tu visión del problema.</p> <p>¿Hay alguien más afectado por este problema? (<i>terceras personas</i>)</p> <p>Todo lo que tú comentes aquí será absolutamente confidencial en los términos que tú establezcas. Los mediadores estamos para escucharte, no te forzaremos a resolver tu problema, ni lo resolveremos por ti, ya que la verdadera solución estará en tus manos.</p> <p>Lo único que necesitamos es tu buena voluntad y tu confianza.</p> <p>Te ayudaremos a construir la solución a tu problema, teniendo en cuenta tanto tus necesidades como las de tu compañero/a.</p> <p>Pero, pero para eso ambos vais a tener que colaborar ¿estás dispuesto a hacerlo?</p>	
<b>Final - Despedida</b>	<b>Notas</b>
<p>¿Estás de acuerdo en que.....y .....seamos los mediadores? (<i>Si no habrá que elegir a otros de la lista del equipo de mediación</i>).</p> <p>Si te parece quedamos para el.....a las..... en .....</p> <p>La sesión durará.....y tendremos todos los encuentros que sean necesarios.</p> <p>Agradecemos tu colaboración en el inicio del proceso de mediación (<i>Le damos la mano si procede</i>)</p>	

Tomado de “Protocolos de solicitud, desarrollo y registro del proceso de mediación escolar” del IES “Miguel Catalán”:

[http://www.deciencias.net/convivir/2.protocolos/P.mediacion/Protocolo\\_Mediacion\(M.Catalan\)14p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/2.protocolos/P.mediacion/Protocolo_Mediacion(M.Catalan)14p.pdf)

**ANEXO 15. “REGISTRO DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN”**

<b>1. Encuadre, presentación y reglas de juego ¿Cómo entrar?</b>
Notas:

<b>2. Cuéntame. ¿Cómo escuchar? El pasado.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raíces, valores: Poder, miedo. ¿Cuáles son sus valores.</li> <li>• Proceso y momento del conflicto: ¿Cuánto tiempo lleva? ¿El conflicto está polarizado, enquistado, relajado, latente?</li> <li>• Protagonistas: ¿Quiénes son los protagonistas? ¿Qué influencia ejercen terceras personas?</li> <li>• Puntos de encuentro y confrontación: Prioridades.</li> </ul>	
<b>Parte “A” (nombre):</b>	<b>Parte “B” (nombre):</b>
Resume en pocas palabras, como si fuera un titular de prensa, el conflicto:	Resume en pocas palabras, como si fuera un titular de prensa, el conflicto:

<b>3. Aclarar el problema. ¿Cómo situarlo? El presente.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones, comunicación: Poca/Mucha relación; Calma/Emocionalidad; Confianza/Desconfianza; Amistad/Hostilidad; Huida/Enfrentamiento.</li> <li>• Posiciones, emociones, sentimientos: ¿Qué posición tiene, qué demanda, qué quiere? ¿Cómo se siente?</li> <li>• Intereses, necesidades: ¿Qué le interesa resolver fundamentalmente? ¿Por qué y para qué lo pide?</li> <li>• Límites, legitimidad: Criterios justos, normas.</li> <li>• Tipo de violencia intensidad: (directa, cultural, estructural); (intensidad alta, baja)</li> <li>• Compromiso: ¿Qué propone para resolverlo?</li> </ul>	
<b>Parte “A” (nombre):</b>	<b>Parte “B” (nombre):</b>
<b>Historia común propuesta:</b>	

4. Proponer soluciones. ¿Cómo arreglarlo? El futuro	
Parte "A" (nombre):	Parte "B" (nombre):

5. Llegar a un acuerdo. ¿Cómo dejarlo?
<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Da, ofrece, pide, recibe?</li><li>• ¿Es justo y realizable?</li><li>• ¿Es concreto y evaluable?</li><li>• ¿Repara, resuelve, reconcilia?</li></ul>
Acuerdo:          

Fecha de Inicio: \_\_\_\_\_ Fecha de finalización: \_\_\_\_\_

**Tipo de conflicto:**

- De relación / comunicación: rumores, confusión, malentendidos, interpretaciones, agresiones, lucha, insultos.
- De intereses / necesidades. Por recursos: tener, acceder, prestar: tiempos, espacios, objetos y por la actividad, trabajo o tareas.
- De identidad / valores: lealtad, honradez, competencia, individualismo, libertad de expresión, generosidad, individualismo, responsabilidad.
- De poder: liderazgo, dominio, manipulación, engaño, intergrupales, falta de respeto, no acatar las normas.
- De rendimiento: desmotivación, falta de esfuerzo.

*Tomado de "Protocolos de solicitud, desarrollo y registro del proceso de mediación escolar "del IES "Miguel Catalán":*

[http://www.deciencias.net/convivir/2.protocolos/P.mediacion/Protocolo\\_Mediacion\(M.Catalan\)14p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/2.protocolos/P.mediacion/Protocolo_Mediacion(M.Catalan)14p.pdf)

**ANEXO 16. “GUIÓN PARA LA MEDIACIÓN”**

**1. PRESENTACIÓN Y REGLAS**

1. Nos presentamos, les preguntamos su nombre y les damos la bienvenida agradeciendo su disposición.
2. “Como sabéis, este proceso es voluntario. Tenéis libertad para abandonarlo, aunque os rogamos que, si llega el caso, antes de hacerlo nos indiquéis vuestras razones para ello”.
3. “Los mediadores no opinamos, ni juzgamos. La solución al problema la estableceréis vosotros, de común acuerdo. Nosotros trataremos de ayudaros, pero no decidiremos por vosotros”.
4. “Todo lo aquí tratado es confidencial. Nadie debe revelarlo fuera de esta sesión”.
5. “Si finalmente llegáis a un acuerdo, lo reflejaremos por escrito y, pasado un tiempo, nos pondremos en contacto con vosotros para ver cómo va”.
6. “El acuerdo será elaborado por vosotros y tiene que depender sólo de vuestra actuación, no podéis comprometer a otras personas ni acordar algo en contra de las normas”.
7. “Durante la mediación respetaremos los turnos de palabra, escucharemos a la otra persona y hablaremos siempre con corrección y respeto, sin levantar la voz”.
8. “Si en algún momento los mediadores consideramos que el conflicto existente NO es mediable, os lo haremos saber”.
9. “Debéis saber que si hubiera situaciones especialmente graves o peligrosas, tendremos que ponerlas en conocimiento de los responsables del Servicio de Mediación”.
10. “Si habéis comprendido el proceso, estáis conformes y dispuestos a elaborar y cumplir un acuerdo justo y equilibrado, empezaremos la sesión”.

Preguntar a A ¿Estás de acuerdo? Preguntar a B ¿Estás de acuerdo?

**2. DEL PASADO AL FUTURO**

**Cuéntame**

Exponer su propia versión y expresar sus sentimientos. Desahogarse y sentirse escuchado.	Escuchar atentamente, mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar el sentimiento, resumir... Aclarar los temas importantes del conflicto. No valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto. Apoyar el diálogo. Reconocer los sentimientos y respetar los silencios. Resaltar los beneficios de resolver la situación
---	---

**Aclarar el problema**

Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes.	Asegurar un acuerdo sobre lo que se va a tratar. Conseguir una visión consensuada del conflicto. Concretar los puntos que pueden bloquear el conflicto y avanzar hacia un acuerdo. Tratar primero los temas de más fácil arreglo. Dirigir el diálogo en términos de intereses, no de posiciones.
--	---

**Proponer soluciones**

Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo.	¿Qué se os ocurre que podrías hacer para solucionar el problema? ¡No se evalúa! ¿Qué está dispuesta a hacer cada parte? Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra. Cada parte opina sobre las propuestas.
---	--

**3. LLEGAR A UN ACUERDO**

Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo.	Definir claramente el acuerdo (equilibrado, claro, realista y simple, aceptable por las partes, específico, concreto y evaluable) Redactar el acuerdo y firmarlo. Acordar el periodo de revisión.
---	---

**RECORDARLES LA CONFIDENCIALIDAD - FELICITARLES POR HABER LLEGADO A UN ACUERDO**

*Tomado de “Protocolos de solicitud, desarrollo y registro del proceso de mediación escolar” del IES “Miguel Catalán”:*  
[http://www.deciencias.net/convivir/2.protocolos/P.mediacion/Protocolo\\_Mediacion\(M.Catalan\)14p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/2.protocolos/P.mediacion/Protocolo_Mediacion(M.Catalan)14p.pdf)

### ANEXO 17. “CONFLICTO PARA REPRESENTAR, PARTE UNO”

Antonio y Pedro son amigos desde Primaria. Ahora cursan 4º de E.S.O. y siempre han estado en la misma aula y se han ayudado mutuamente en el estudio de las materias. Además, los fines de semana suelen salir juntos con una pandilla de amigos y amigas. A esta pandilla recientemente se ha incorporado Javier, un chaval algo mayor que ellos, muy divertido y al que todo el mundo admira.

El último fin de semana que salieron juntos Javier propuso fumarse un porro, y a todo el mundo le pareció estupendo, excepto a Antonio que dijo que no quería, que él se iba a casa. Pedro le dijo; “*¡venga, fuma con nosotros!, por una vez no pasa nada*”, y como Antonio insistió en que no, Pedro le dijo “*paso de ti, eres un bebe*”. Antonio le dijo que no debería fumar por su bien y que no debería hacerle caso a Javier en todo, que tuviera un poquito de personalidad y no fuese tan borrego.

#### **ANTONIO:**

Te llamas Antonio, eres un buen alumno, juegas en un equipo de baloncesto y te gusta mucho el deporte. Tu mejor amigo es Pedro. Desde la infancia habéis estado juntos. Vives en la misma urbanización que él y habéis crecido juntos. Estás muy dolido con lo que te paso el otro día con él, porque Pedro sabía que al día siguiente ibas a jugar un partido de baloncesto y no podías fumar aunque quisieras. Además, tú ni bebes ni fumas porque tienes un futuro prometedor como jugador de baloncesto, que no quieres arruinar y Pedro sabe todo esto. Por eso, no comprendes que te insistiera y que te llamara bebe. Además, estas también dolido porque desde que Javier ha aparecido en el grupo él es el centro de atención y tú te sientes desplazado. Antes eras tú el que proponía ir a este sitio o al otro y, normalmente, todo el mundo accedía. Desde que apareció Javier las actividades del grupo van por otros derroteros. Te gustaría no perder la amistad con Pedro y, además, te preocupa que por seguir a Javier empiece a fumar y beber, y arruine sus estudios. Después de lo que paso has visto varias veces a Pedro y no te has decidido nada más que a decirle hola. Pedro te ha respondido, pero no habéis hablado del incidente.

*Adaptado de Torrego (2000:97)*



### ANEXO 18. “CONFLICTO PARA REPRESENTAR, PARTE DOS”

Antonio y Pedro son amigos desde Primaria. Ahora cursan 4º de E.S.O. y siempre han estado en la misma aula y se han ayudado mutuamente en el estudio de las materias. Además, los fines de semana suelen salir juntos con una pandilla de amigos y amigas. A esta pandilla recientemente se ha incorporado Javier, un chaval algo mayor que ellos, muy divertido y al que todo el mundo admira.

El último fin de semana que salieron juntos Javier propuso fumarse un porro, y a todo el mundo le pareció estupendo, excepto a Antonio que dijo que no quería, que él se iba a casa. Pedro le dijo; “*¡venga, fuma con nosotros!, por una vez no pasa nada*”, y como Antonio insistió en que no, Pedro le dijo “*paso de ti, eres un bebe*”. Antonio le dijo que no debería fumar por su bien y que no debería hacerle caso a Javier en todo, que tuviera un poquito de personalidad y no fuese tan borrego.

#### **PEDRO:**

Te llamas Pedro. Toda la vida has sido amigo de Antonio y te gustaría seguir conservando su amistad, pero estas cansado de hacer siempre las mismas cosas con él. Antonio es muy ordenado y últimamente te parece muy aburrido. A tu pandilla se ha incorporado un chaval muy divertido, que viene de otro barrio, Javier, y enseguida has conectado bien con él. Javier está acostumbrado a ir a los sitios de marcha y los conoce bien. Por eso, cuando propone ir a un sitio nuevo tú accedes rápidamente. Tú notas que a Antonio no le ha gustado la incorporación de Javier al grupo, porque antes era Antonio quien llevaba la voz cantante. No te gustaría perder la relación con Antonio, pero no estás dispuesto a tolerarle que te diga lo que puedes hacer y no hacer, y a quien debes hacerle caso y a quién no. Además, temes que diga a tu padre o a tu madre que el otro día le diste varias caladas a un porro. Piensas que por unas caladas no te va a pasar nada y que Antonio es un exagerado.

*Adaptado de Torreño (2000:98)*

**ANEXO 19: “FICHA PARA LOS OBSERVADORES”**

1. ¿Se siguieron los pasos del pre mediación, presentación y reglas del juego?
  
2. ¿Se siguieron todos los pasos de la mediación?
  
3. ¿Estaban a gusto las partes con el desarrollo del proceso?
  
4. ¿Qué habilidades comunicativas utilizaron las personas mediadoras?
  
5. ¿Qué estrategias y actitudes que favorecen la resolución de conflictos utilizaron las personas mediadoras?
  
6. ¿Se llegó a un acuerdo satisfactorio para ambas partes?
  
7. ¿Qué actuaciones habrías llevado tu a cabo que no realizaron los mediadores/as?
  
8. ¿Se respetaron los principios de la mediación?
  
9. ¿Te parece que la solución hallada por las partes es realista y justa, y que respeta las normas de convivencia del centro?
  
10. ¿Has advertido alguna transformación en las partes durante el proceso de mediación?

*Adaptado de Torrego (2000:99)*

**ANEXO 20: “FICHA PARA EL SEGUNDO OBSERVADOR”**

1. ¿Qué fue bien?
  
2. ¿Qué sería necesario mejorar?
  
3. Define el problema desde el punto de vista de cada parte.
  
4. ¿Escucho bien la persona mediadora a las partes? Explica...
  
5. ¿Se mantuvieron neutrales las personas mediadoras?
  
6. ¿La solución resolverá el problema? ¿por qué?
  
7. ¿La solución es: equilibrada, concreta, abierta al futuro, posible, realista? (Explica tu respuesta).
  
8. Describe el cambio que se ha dado en las personas en conflicto desde el principio hasta el final de la mediación: (lenguaje no verbal, sentimientos de una persona hacia la otra, posiciones mantenidas, percepción del conflicto, etc.)
  
9. ¿Trabajó como un equipo la pareja de mediadores? ¿De qué forma se repartieron la tarea de mediar?

*Adaptado de Torrego (2000:100)*



**ANEXO 22. “CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE MEDIACIÓN”**

	<b>MUY MAL</b>	<b>MAL</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BIEN</b>	<b>MUY BIEN</b>
¿Cómo evalúas tu interés por la Mediación Escolar después de haber participado en el programa?					
¿Cómo evalúas las explicaciones teóricas sobre el conflicto y la Mediación Escolar?					
¿Cómo evalúas las actividades?					
¿Cómo evalúas el trabajo en grupo desarrollado?					
¿Cómo evalúas tu trabajo individual?					
¿Cómo evalúas el material del programa?					
¿Qué es lo que más te ha gustado? ¿Por qué?					
¿Y lo qué menos? ¿Por qué?					
¿Qué cambiarías del programa? ¿Por qué?					

## Formación de alumnos mediadores

---

¿Qué aspectos consideras de mayor utilidad? ¿Por qué?
¿Y de menos? ¿Por qué?
Sugerencias de mejora:

*Elaboración propia*

ANEXO 23. "DIPLOMA DE ALUMNO MEDIADOR"

**DIPLOMA DE ALUMNO MEDIADOR**

*Este diploma certifica que el  
alumno/a \_\_\_\_\_ ha  
asistido a todas las sesiones  
impartidas en el programa de  
formación de mediadores escolares en  
el IES \_\_\_\_\_ y ha  
superado con éxito cada una de ellas.*

*Firmado:*

*El formador del programa*