

Proyecto de mediación escolar para el IES Barañáin (Navarra)

Autor: Pérez Suárez, Iria (Licenciada en Matemáticas, Profesora de Matemáticas en Educación Secundaria).

Público: Educación Secundaria. **Materia:** Convivencia. **Idioma:** Español.

Título: Proyecto de mediación escolar para el IES Barañáin (Navarra).

Resumen

El presente trabajo es una propuesta detallada para poner en marcha un equipo de mediación escolar en un centro de educación secundaria. El artículo comienza con una exposición teórica sobre el concepto de mediación, sus condiciones, reglas y distintas fases. Se propone comenzar por un estudio previo sobre la convivencia escolar para analizar las necesidades reales del centro. A continuación se detallan todos los pasos a seguir para implantar el equipo de mediación, incluyendo la formación y selección de mediadores.

Palabras clave: Mediación, conflictos, convivencia.

Title: School mediation project at IES Barañáin (Navarra).

Abstract

This project is a detailed proposal to create a school mediation team in a Secondary school centre. The article begins with a theoretical explanation about the concept of mediation, its conditions, rules and different stages. We propose starting with a survey on the school environment in order to analyse the real needs of the centre. The rest of steps to create the mediation team are detailed below, including the formation and election of mediators.

Keywords: mediation, school environment, violence.

Recibido 2016-09-22; Aceptado 2016-09-26; Publicado 2016-10-25; Código PD: 076094

1. RESUMEN

El presente trabajo está dirigido a diseñar un proyecto para poner en marcha un Servicio de Mediación en un centro público de Educación Secundaria I.E.S. Barañáin de la Comunidad Foral de Navarra, aunque teniendo en cuenta la legislación al respecto en el resto de comunidades, se podría adaptar fácilmente a cualquier centro del territorio español.

En el marco teórico se reflexiona sobre los profundos cambios sociales que han afectado indiscutiblemente al modelo educativo y a la convivencia en las escuelas, se analizan los conflictos escolares y la mediación como método de resolución de los mismos, así como su aportación en la educación integral del alumnado. Finalmente se comentan algunas experiencias innovadoras de resolución de conflictos y se analiza la legislación existente sobre mediación en centros educativos en la Comunidad Foral de Navarra.

A continuación, se exponen los objetivos marcados a la hora de poner en marcha el proyecto, siendo el principal la implantación de la mediación escolar como método para la resolución pacífica de conflictos en el mencionado IES Barañáin.

En el apartado de Metodología y plan de trabajo utilizados, se describen brevemente las fases que conformarán el proyecto, basado en una metodología de Investigación-Acción participativa.

En el siguiente apartado se describen ya con todo detalle las tareas a desarrollar en cada una de las fases del proyecto. Se comienzan describiendo las características del IES Barañáin, ya que pueden influir en el desarrollo del programa. La más relevante en ese sentido es que el centro recibe alumnado de un barrio de la ciudad cuya población es de estatus socio-económico más bien bajo, lo que puede actuar como factor de riesgo para la aparición de la violencia. Se propone a continuación un cronograma para la implantación del servicio de mediación en el centro y se detallan cada una de las fases a llevar a cabo.

Para finalizar, se presentan las conclusiones obtenidas con la elaboración del proyecto. Como adelanto de las más significativas destacan la necesidad de nuevas medidas educativas, como es la mediación escolar, para responder a las nuevas situaciones que se dan en los centros educativos, la importancia de implicar a todos los miembros de la

comunidad, alumnado, familiar y personal del centro, en el proyecto, y la información obtenida sobre la convivencia actual en el IES Barañáin.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Nueva sociedad y cambios en la escuela

Los profundos cambios sociales acontecidos en las últimas décadas hacen imprescindible una renovación en la escuela que dé respuesta a las necesidades que esta nueva sociedad plantea.

Anteriormente, la educación escolar era entendida básicamente como una etapa de preparación para la vida profesional. Sin embargo, en una sociedad en continuo cambio como la actual, es imposible garantizar un puesto de trabajo estable tras finalizar la etapa educativa, por lo que la educación debe ir más allá, preparando al alumnado para afrontar los retos y cambios con los que se va a enfrentar a lo largo de su vida adulta, educándolos en el aprender a ser, a convivir, a aprender y a hacer, Delors(1996), y en definitiva formándolos como ciudadanos democráticos y no como simples piezas del sistema de producción económica.

Uno de los cambios sociales que mayor incidencia tiene en la escuela es el cambio que ha tenido lugar en la estructura familiar. Por un lado, la dedicación a tiempo completo de ambos progenitores a una actividad laboral y por otro, una mayor fragilidad en la estabilidad de las familias, han ocasionado que el núcleo familiar no pueda asumir en exclusiva la tarea de educar en valores a sus hijos/as. Además, es en el seno de la familia donde la persona se topa por primera vez con el conflicto como parte de la convivencia y aprende métodos para su resolución, más o menos acertados, a través del modelado del comportamiento de los adultos.

Asimismo, los medios de comunicación y el cine tienden a presentar modelos de conducta y relaciones personales cargados de violencia, dando la impresión de ser el recurso más habitual para resolver los problemas.

Por todo ello, desde la escuela, y en colaboración con las familias, debemos participar en la educación en valores del alumnado y en resolución alternativa de conflictos, reforzando o modificando lo aprendido en la convivencia familiar y/o a través de los medios.

A su vez, la revolución digital en la que estamos inmersos hoy en día también deja su huella en la escuela actual. El acceso a la información ha cambiado radicalmente con el uso de Internet, haciendo que los docentes ya no sean los únicos medios de transmisión de conocimiento, y por tanto se debe adaptar la enseñanza a este profundo cambio. En cuanto a las relaciones personales, también se han visto influidas por el uso de ciertas tecnologías, como las redes sociales o la mensajería instantánea. Un mal uso o abuso de las mismas está detrás de la aparición de nuevos conflictos como el cyberbullying o la marginación y exclusión social a través de las redes, y la escuela debe proporcionar herramientas para paliar su incidencia.

En conclusión, en este nuevo y difícil contexto social las instituciones escolares tienen la obligación de incluir en sus programas tres pilares básicos para la formación integral de sus alumnos/as como ciudadanos/as: la educación en valores, las habilidades sociales y la resolución positiva y constructiva de los conflictos. En este sentido, el desarrollo de un programa escolar de mediación puede jugar un papel clave, ya que la mediación además de constituir en sí misma un método de resolución alternativa de conflictos, va más allá, contribuyendo a la educación en valores, al estar enmarcada en la Educación para la paz y el rechazo de la violencia y mejorando habilidades sociales tales como la empatía y la escucha activa.

2.2. El conflicto y la violencia en la escuela

Revisando las múltiples definiciones de conflicto dadas por diferentes autores, se reconocen claramente ciertos elementos definitorios comunes en todas ellas y que son, la diferencia de opiniones, objetivos o intereses entre las partes, el enfrentamiento, la incompatibilidad y la frustración. Así, nos hemos decantado por la definición de Torrego (2000, p.37) por ser una de las más claras y completas: "Situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus peticiones, valores, intereses, aspiraciones, deseos o necesidades son incompatibles o, al menos, se perciben como tales."

Tradicionalmente, se ha concebido el conflicto como algo negativo, dañino, conducente al caos, y que por consiguiente debe ser eliminado o llevado a su mínima expresión para que prevalezca el orden. Sin embargo, hoy en día una nueva corriente de científicos sociales aboga por concebir el conflicto como algo inherente en las relaciones humanas y por destacar su potencialidad, al entenderlo como una oportunidad de desarrollo y crecimiento humano.

Tal y como afirma Boqué (2002, p.136): "Los conflictos son un hecho natural de la vida. No son ni positivos ni negativos, sino que depende de cómo respondamos ante ellos." Este es precisamente el punto de partida del presente estudio, la concepción del conflicto como algo cotidiano e inevitable en la convivencia y el poner el acento, no tanto en la intensidad y presencia del conflicto, si no en la forma de gestionarlo. Siguiendo este enfoque en el que el conflicto se entiende consustancial al ser humano y por tanto imposible de erradicar, cuando hablamos de resolver un conflicto nos estamos refiriendo más a gestionarlo, regularlo o transformarlo que al hecho de hacerlo desaparecer por completo.

Existe cierta tendencia a identificar conflicto con su forma más habitual de afrontarlo, la violencia, y de ahí nace precisamente la percepción negativa del mismo. Según Sanmartín (2006), la violencia es una conducta intencional y dañina, por lo que si queremos despojar al conflicto de sus connotaciones negativas, conviene hacer esta distinción entre conflicto y violencia. El conflicto no tiene necesariamente por qué ser destructivo, puede ser constructivo y potenciar el crecimiento humano. En cambio, cuando un conflicto no se aborda de forma adecuada y relativamente temprana, se inicia una espiral de desconfianza, resentimiento, ira, etc. entre las partes implicadas que puede terminar estallando y desembocar en una situación de violencia.

No existe una manera única e idónea de resolver positivamente un conflicto, ya que esto depende en gran medida de las individualidades de ambas partes, pero sí que se pueden identificar al menos dos requisitos imprescindibles para ello:

- **Reconocimiento y aceptación de la existencia del conflicto por ambas partes:** sobre todo porque cada una de ellas tiene una percepción diferente de la situación.
- **Voluntad de resolver el conflicto por ambas partes:** para iniciar el proceso de búsqueda efectiva de soluciones. En este punto cobra especial relevancia la flexibilidad de los/as implicados/as para modificar sus propias percepciones y convicciones sobre la situación y ser capaz de entender al otro.

Centrándonos en los conflictos que se producen en el ámbito escolar, en los últimos años se ha producido un aumento considerable, lo que nos sitúa en una situación alarmante. Este es un fenómeno multifactorial; entre los factores de riesgo que han desencadenado este incremento de la conflictividad escolar destacan:

- Cambios en la estructura familiar.
- Sobreexposición de violencia en los medios audiovisuales.
- Uso inadecuado de las redes sociales.
- Multiculturalidad en las aulas: ya que las diferencias culturales pueden desembocar en xenofobia o marginación si no son tratadas educativamente de modo adecuado.
- Menor reconocimiento social de la figura del profesor/a: por parte de sectores como la familia y los medios que acaban teniendo incidencia en la visión del alumnado.
- Menor inversión en educación en los últimos años: lo que se traduce en aumento de alumnado por aula, empeoramiento de las condiciones laborales del profesorado y deficiente atención a la diversidad.

Como ya se ha señalado anteriormente, una mala gestión de los conflictos puede estallar en reacciones violentas, y esto es precisamente lo que está ocurriendo en el ámbito escolar, como pone de manifiesto el informe realizado a nivel estatal, "Violencia entre compañeros en la escuela" (Serrano e Iborra, 2005). Entre los principales resultados se puede destacar que el 75% de los escolares reconoce haber sido testigo de agresiones en su centro escolar, el 7,6% haber agredido a algún compañero y el 14,5% ser víctima de agresiones en su centro. Además, el 2,5% de los alumnos se considera víctima de acoso escolar, la forma más grave de violencia en la escuela.

Tradicionalmente en nuestra cultura, el camino para resolver los conflictos es la confrontación antagónica en los que unos ganan y otros pierden. Según Rojas Marcos (1996, p.32): "El argumento de que vivimos en una lucha continua en

la que los fuertes sobreviven mientras los débiles perecen en el intento, es promulgado sin cesar por los medios de comunicación...en los tratados de historia, en el cine, en el teatro y en la letra de las canciones modernas.”

Este modelo de respuesta es el que se ha venido dando hasta el momento a las situaciones conflictivas en los centros educativos. Los esfuerzos de los centros se han centrado principalmente en elaborar una tipificación de las faltas con sus consecuentes castigos, es decir se busca al culpable de la situación para aplicar la sanción. Esta forma de abordar los conflictos a través de la autoridad resulta contradictoria dentro del planteamiento democrático en el que se debe educar al alumnado en la sociedad actual. Castigos, amonestaciones, partes, expedientes y expulsiones pueden resultar eficaces de forma inmediata ya que se “deshacen” del problema momentáneamente, pero a largo plazo, empeoran el ambiente del centro, generando tensión y resentimiento y además interfieren en el rendimiento académico de los/as estudiantes sancionados/as.

No cabe duda de que este enfoque punitivo-sancionador no está dando una respuesta adecuada al problema, tal y como refleja la escalada de los conflictos escolares en los últimos años. Es urgente que se deje de abordar la situación como un problema de disciplina para dejar paso a la búsqueda de una convivencia pacífica, lo que requiere participación, diálogo, responsabilidad y compromiso por parte de todos los miembros de la comunidad educativa. Para cultivar esta convivencia, este estudio apuesta por poner en práctica un programa de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), a través de la creación de un Equipo de Mediación en el centro.

Con esto no se pretende menospreciar la labor de los centros a la hora de elaborar y velar por el cumplimiento de su Reglamento de Convivencia, obligatorio además por el correspondiente decreto autonómico que regula los derechos y deberes del alumnado y tipifica las posibles sanciones, si no que se propone la inclusión de la Mediación como proceso complementario o alternativo en la gestión de determinados conflictos escolares. De hecho, no todos los conflictos que se dan en el ámbito educativo son susceptibles de ser tratados a través de procesos de RAC. Puig (2004) propone la siguiente tipología del conflicto escolar, en la que se indica el ámbito más apropiado para su resolución:

Tabla 1: Tipología del conflicto escolar.

TIPO DE CONFLICTO	ÁMBITO PROPIO
CONFLICTOS INTERPERSONALES	Metodología de resolución de conflictos
<i>Ruptura de la armonía entre las personas</i>	
CONFLICTOS DE ADAPTACIÓN A LA ESCUELA	Innovación educativa
<i>Expectativas equivocadas: malestar e indisciplina</i>	
CONFLICTOS DE SENTIDO DE LA EDUCACIÓN	Pedagogía de la inclusión
<i>Distancia insalvable entre escuela y alumnado</i>	

Fuente: elaboración propia a partir de Puig (2004).

2.3. Mediación escolar

2.3.1. Concepto de mediación y fases

De acuerdo con uno de los autores más reconocidos en la materia, Torrego (2000, p.11), la **mediación** “es un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio.”

La mediación supone romper con el tradicional binomio “ganar-perder” en la resolución de un conflicto para imponer el “**ganar-ganar**” de ambas partes implicadas. Así, la mediación es más que un simple método de resolución de conflictos, ya que implica un cambio en la visión de conflicto, al presentarlo como una oportunidad de mejorar las relaciones interpersonales, y una transformación de valores y actitudes competitivos en cooperativos. Así, Boqué (2002) afirma que “No consideramos la mediación como un método de resolución de conflictos, sino como una aportación cultural a las sociedades del presente que no solo afronta el reto de garantizar el orden social, sino también el de celebrar la diversidad humana”.

Cuatro son los principios que definen el proceso de mediación:

- ❖ **Voluntariedad:** hace referencia al hecho de que las partes implicadas deben participar en el proceso de mediación de forma voluntaria, aceptando sus normas de funcionamiento. Es deseable que sean precisamente una o ambas partes implicadas las que soliciten iniciar el proceso de mediación.
- ❖ **Neutralidad:** se refiere a la imparcialidad y equidistancia del mediador a lo largo del proceso. En la mediación el tercero imparcial no tiene poder decisorio, si no que su cometido es ayudar a las partes para que entre las dos lleguen a un acuerdo satisfactorio para ambos. La neutralidad del mediador no debe ser confundida en ningún caso con falta de implicación en el proceso.
- ❖ **Confidencialidad:** se refiere tanto al mediador como a los/as participantes. Con objeto de garantizarla, el mediador recordará a las partes su compromiso de respetar esta confidencialidad al inicio del proceso. En caso de la presencia de violencia, delitos, abusos o amenazas el mediador estaría obligado a denunciar los hechos.
- ❖ **Carácter personalísimo:** se refiere al hecho de que los/as participantes deben acudir personalmente a todas las entrevistas convocadas por el mediador.

La mediación de carácter formal (también se puede considerar mediación informal la intervención espontánea ante la presencia de un conflicto con la voluntad de colaborar en su resolución) es un proceso que consta de unas fases muy definidas. A continuación, siguiendo a Binaburo y Muñoz (2007) y Bouché (2015), se presenta un cuadro resumen de dichas fases:

Tabla 2. Fases de la mediación.

FASE	PROCEDIMIENTO
PREMEDIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ○ Petición de la mediación (por alguna de las partes o cualquier miembro de la comunidad educativa) ○ Valoración de si es adecuada la mediación en el caso
<i>Iniciar del proceso</i>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Explicar brevemente el proceso ○ Aceptación formal de las partes
FASE I	<ul style="list-style-type: none"> ○ Presentar a las personas y las reglas del proceso ○ Entrevista por separado (los participantes no deben hablar entre ellos)
<i>Definir el problema</i>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Crear un clima de confianza, recoger información y clarificar algunos puntos, por parte del mediador
FASE II	<ul style="list-style-type: none"> ○ Entrevista conjunta (pedir que hablen entre ellos) ○ Repetir lo expuesto por la otra persona
<i>Ayudar a comprenderse mutuamente</i>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reconocer el esfuerzo de los participantes y resumir lo dicho hasta el momento, por parte del mediador

FASE III	<ul style="list-style-type: none"> ○ Proponer soluciones por parte de los participantes (qué está dispuesto a hacer y qué pide al otro) ○ Confirmar que las soluciones son equilibradas y satisfactorias para ambos ○ Llegar a un acuerdo
<i>Ayudar a que encuentren soluciones</i>	
FASE IV	<ul style="list-style-type: none"> ○ Revisar el cumplimiento del acuerdo y el estado del conflicto con el paso del tiempo
<i>Seguimiento</i>	

Fuente: elaboración propia a partir de Binaburo y Muñoz (2007) y Bouché(2015).

2.3.2. Aportaciones de la mediación a la educación integral del alumnado.

Más allá de proporcionar una simple herramienta para la resolución pacífica de conflictos, la mediación contribuye a la educación integral del alumnado con numerosas aportaciones. Las más destacadas son:

A) MEDIACIÓN Y EDUCACIÓN PARA LA PAZ:

Entre los principales objetivos cuando se habla de educación para la paz en la escuela, destacan el entrenamiento en resolución pacífica de conflictos, así como la interiorización de valores de convivencia, respeto, cooperación, aceptación de la diversidad... La mediación aporta elementos que impulsan dichas conductas en los educandos no sólo dentro del ámbito educativo, si no en cualquier contexto de socialización, por lo que a largo plazo contribuye a crear una cultura de paz y rechazo a la violencia. En palabras de Boqué (2003, p.112), *"Sustituir la cultura de la confrontación y el litigio por la de la mediación y el consenso entronca con los ideales de paz"*.

B) MEDIACIÓN Y HABILIDADES SOCIALES:

La participación en procesos de mediación desarrolla, tanto en el mediador como en las partes implicadas, habilidades que mejoran sus relaciones sociales. Las más destacadas son:

- **EMPATÍA:** capacidad para ponerse en el lugar del otro, llegar a visualizar su forma de entender las cosas.
- **ASERTIVIDAD:** capacidad para expresar los sentimientos propios de forma clara y correcta sin ofender a nadie.
- **ESCUCHA ACTIVA:** capacidad para escuchar no solo lo que nos dice el otro, si no para escuchar a la persona, proporcionándole un ambiente de confianza y evitando emitir juicios personales.

C) MEDIACIÓN Y COMPETENCIAS BÁSICAS:

La puesta en práctica de un programa de mediación escolar contribuye a que el alumnado desarrolle algunas de la Competencias Básicas que deben alcanzar al término de la educación obligatoria. Por ejemplo, la empatía, la escucha activa y la asertividad antes mencionadas, son habilidades que ayudan a una comunicación eficaz y por tanto se enmarcarían dentro de la **Competencia Lingüística**. Tampoco cabe duda de que la mediación ayuda a la adquisición de la **Competencia social y ciudadana**, ya que cultiva valores como la cooperación, el diálogo, la convivencia pacífica, el ejercicio de la ciudadanía democrática, el respeto, la valoración de la diversidad... También contribuye al desarrollo de la

Autonomía e Iniciativa personal, ya que es labor del mediador que durante el proceso legitime las posiciones de ambas partes y que ellas mismas consigan alcanzar un acuerdo beneficioso para ambas.

2.3.3. Programas de mediación escolar

Tras haber analizado la situación actual del sistema educativo en términos de cambios sociales y aumento de la conflictividad y violencia en las escuelas, la implantación de Programas de Mediación Escolar parece una respuesta sensata ante este preocupante panorama.

Para conseguir que estos programas logren el mayor efecto posible en la comunidad en la que se implanten, es deseable que se enmarquen en programas más globales o integrales de convivencia en el centro. Siguiendo a Alzate (2003) un programa escolar global constaría de los siguientes elementos:

1. Un programa de mediación entre compañeros que trata los conflictos entre estudiantes (dimensión horizontal), entre estudiantes y adultos (dimensión vertical), y entre adultos (dimensión horizontal).
2. Padres que aceptan el programa, usan las habilidades en casa, y dan apoyo constante a sus hijos.
3. El personal del centro escolar que acepta el programa, usa las habilidades y principios, implementa el curriculum, y dirige los conflictos hacia la mediación entre compañeros.
4. Se enseña en el aula a todos los estudiantes resolución de conflictos, comunicación eficaz, y habilidades de solución de problemas (curriculum).
5. Un programa de resolución de conflictos para los adultos que trate los conflictos entre los profesores, entre los profesores y padres, etc.

El carácter global de dichos programas radica precisamente en el hecho de que estos deben constituir un motor de cambio de otros grupos sociales que tengan conexión con el centro educativo, como la familia, el barrio, etc. Es decir, que lo aprendido en la escuela sea aplicado también fuera de ella, promoviendo no solo una escuela pacífica si no, un mundo más justo y pacífico.

A continuación, queremos destacar dos programas escolares de Resolución de Conflictos que han tenido especial relevancia por ser pioneros a nivel mundial y estatal respectivamente en este tipo de proyectos, y por ello han sido de gran influencia en el desarrollo de programas posteriores:

ESTADOS UNIDOS

Conflict Resolution Resources for School and Youth

Este programa es el más conocido de los que se han desarrollado en Estados Unidos, país pionero en la aplicación de programas de Resolución de Conflictos desde la década de los 60. Es el inspirador de la mayoría de los proyectos desarrollados con posterioridad a nivel mundial. La filosofía de este programa es considerar las habilidades para manejar los conflictos como parte esencial de una sociedad democrática. Han desarrollado currículos de Resolución de Conflictos, programas de implementación y programas de formación de “managers” de conflicto.

ESPAÑA

Centro de Resolución de Conflictos Gernika Gogoratuz

La mediación escolar en España comienza su andadura en Euskadi en 1993 a través del centro de Investigación por la Paz “Gernika Gogoratuz” que decide llevar a cabo un programa de tratamiento de conflictos y de mediación escolar en el Instituto de Formación Profesional Barrutialde de Gernika. Su filosofía es la de tratar la educación para la paz desde la perspectiva de la transformación de conflictos. Este proyecto ha tenido un éxito reconocido y por ello tiene muchas posibilidades para su extensión, por ello imparten charlas y seminarios con profesorado de todas las etapas con el objetivo de implantarlo en sus centros.

2.3.4. Legislación en la Comunidad Foral de Navarra

El Departamento de Educación de la Comunidad Foral de Navarra ha incluido y regulado detalladamente la mediación escolar en su legislación propia; en concreto aparece en:

- **Decreto Foral 47/2010, de 23 de agosto, de derechos y deberes del alumnado y de la convivencia en los centros educativos no universitarios públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra (BON nº 116, 24-09-10)**

- **Orden Foral 204/2010, de 16 de diciembre, del Consejero de Educación, por la que se regula la convivencia en los centros educativos no universitarios públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra (BON nº 13, 20-01-2011)**

El Decreto Foral 47/2010 estipula en su Artículo 6 que todos los centros educativos deben elaborar su Plan de convivencia, que estará incluido en el Proyecto educativo del centro y recogerá las medidas de carácter preventivo, la **mediación**, los compromisos de convivencia, el Reglamento de convivencia y cuantas otras medidas fueran necesarias para la mejora de la convivencia y la resolución pacífica de los conflictos. Más adelante, en el Artículo 8 señala que la **mediación escolar** se utilizará, siempre que sea posible, como estrategia educativa, preventiva y resolutoria en la gestión de conflictos entre las personas que integran la comunidad escolar y que está podrá tener carácter exclusivo o complementario con otras medidas educativas de forma previa, simultánea o posterior. En el Artículo 18 se dicta que para la aplicación de las medidas educativas puede considerarse como atenuante la voluntad de participación de la persona infractora en procesos de mediación.

En la Orden Foral 204/2010 es donde se regula al detalle la implantación de la mediación en los centros escolares de Navarra, dedicándole un capítulo completo de dicha Orden, **CAPÍTULO IV. La mediación como proceso educativo de resolución de conflictos y los compromisos de convivencia**. Además de definir la mediación, sus principios y fases, nos ha parecido interesante señalar las siguientes consideraciones:

Relación con el Reglamento de Convivencia:

Artículo 19:

El Reglamento de Convivencia regulará el procedimiento de aplicación paralela de los procesos de mediación junto con las medidas educativas contempladas considerando las siguientes posibilidades:

- a) Aplicación de la medida educativa correspondiente, iniciando también un proceso de mediación.
- b) Modificación de la medida educativa correspondiente, en función de los resultados del proceso de mediación.
- c) Aplazamiento y revisión de la medida educativa hasta la finalización del proceso de mediación.

Artículo 21:

Siempre que la mediación se vaya a considerar atenuante de una conducta gravemente perjudicial para la convivencia, deberá contar con la aceptación de la dirección del centro educativo, previamente a su especificación en el documento de inicio del procedimiento ordinario. Una vez concluido el proceso de mediación la persona mediadora comunicará por escrito a la dirección si ha habido o no reconciliación y/o reparación del daño. Además debe estar concluida en un plazo máximo de 8 días lectivos, con independencia de las acciones que se deriven del acuerdo o de las revisiones periódicas establecidas.

Límites a la mediación:

Artículo 20:

La mediación no se aplicará en las siguientes circunstancias:

- a) Ante la comisión de alguna de las conductas gravemente perjudiciales para la convivencia cuando concurra alguna de las circunstancias agravantes de la responsabilidad.
- b) En el caso de haberse utilizado reiteradamente el proceso de mediación por el mismo alumno o alumna, durante el mismo curso escolar, sin haber obtenido resultados positivos.

- c) Cuando las diferencias o desequilibrio entre las partes en conflicto sean insalvables o la desaconsejen.
- d) En aquellos casos en los que resulte inapropiada, por existir una intervención judicial.

Formación de personas mediadoras:

Artículo 22:

Podrá ser mediador o mediadora cualquier miembro de la comunidad educativa que lo desee, siempre y cuando haya recibido formación específica para ello y actúe de forma imparcial y confidencial. El Departamento de Educación organizará periódicamente acciones formativas sobre convivencia para el profesorado. Asimismo, las Comisiones de convivencia de los centros educativos promoverán acciones formativas encaminadas a la preparación de personas mediadoras entre alumnado, familias y personal del centro.

Implantación de un programa de mediación.

Señala las fases a seguir para poner en marcha un Servicio de Mediación en un centro educativo y que se han tenido en cuenta para elaborar el presente proyecto, por lo que se especifican más abajo. (Artículo 23).

Además de estas cuestiones legales de carácter formal, nos parece conveniente destacar en este apartado la existencia en Navarra de la **Asesoría para la Convivencia**, un servicio público destinado a orientar tanto al profesorado, como al alumnado y a las familias, en materia de resolución de conflictos escolares, acoso entre iguales, así como sobre planes de convivencia y otras cuestiones afines. En su página web ofrece diversos materiales para la formación en Resolución de Conflictos entre los que destaca la propuesta de la profesora Leonor Pérez Casajús, "Mediación y Resolución de Conflictos" (2009) destinada a la formación en mediación de los/as alumnos/as en el aula.

3. OBJETIVOS

Los objetivos que se pretenden alcanzar con el planteamiento y elaboración del presente Trabajo Fin de Máster son los especificados a continuación:

3.1. Objetivo principal

- Elaborar un plan de trabajo para poner en marcha un equipo de mediación en el centro educativo de educación secundaria IES Barañáin de la Comunidad Foral de Navarra.

3.2. Objetivos específicos

- Analizar la situación actual de la convivencia en el centro escolar y realizar un estudio de las necesidades del centro.
- Contribuir positivamente a la mejora del clima y la convivencia escolar.
- Concienciar a todos los miembros de la comunidad educativa, alumnado, personal docente y no docente del centro y familias, sobre el conflicto como algo natural en las relaciones humanas y su potencialidad educativa, así como proporcionar estrategias de transformación de conflictos, a través de la mediación.
- Progresar en la formación integral del alumnado mediante la adquisición de habilidades y competencias emocionales, sociales y morales.
- Crear un equipo coordinador de la mediación y resolución de conflictos en el centro, que ponga en marcha el proyecto en el centro, organice las intervenciones de los/as mediadores/as y evalúe posteriormente las actuaciones.
- Formar alumnado, profesorado, familiares y personal de administración y servicios como mediadores de forma que se garantice la continuidad del programa en cursos próximos.
- Incluir el servicio de mediación en los documentos oficiales del centro que regulan la convivencia escolar, que son el Plan de Convivencia y el Reglamento de Convivencia.

4. METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO UTILIZADOS

4.1. Diseño

El presente estudio cualitativo se basa en la metodología de Investigación-Acción participativa, ya que se trata de una propuesta aplicable en un contexto educativo real y pretende la mejora de la situación colectiva del centro, a través de una gestión pacífica de la convivencia. La Investigación-Acción Participativa es una corriente metodológica que según Alberich (2002, p. 76) “busca obtener resultados fiables y útiles para mejorar situaciones colectivas, basando la investigación en la participación de los propios colectivos a investigar.”

En el método de Investigación-acción participativa, los participantes dejan de ser meros “objetos” de estudio para convertirse en “sujetos” protagonistas de la investigación, al participar e interactuar a lo largo del proceso investigador. En palabras de Ander-Egg (1990, p. 19): “El objetivo que se planteaba esta nueva línea de acción era participar para transformar y ser protagonista del cambio social.”

Es también fundamental hacer referencia al papel que ejerce el investigador en esta metodología, desde la que se rechaza todo tipo de relaciones jerárquicas, abogando por un investigador, que establece vínculos horizontales, como facilitador de los procesos que se van generando. En este sentido, el investigador desarrolla ciertas actitudes de complicidad con la población con la que trabaja. Tal como apunta Caraballo (2003, p. 51) “la investigación participativa rompe la distancia entre el investigador y el colectivo investigado. Se convierte aquí la investigación en un proceso de aprendizaje colectivo donde se van descubriendo saberes y se va creando y recreando el conocimiento.”

A través del proyecto propuesto se pretende modificar las creencias, actitudes y aptitudes de los participantes y por extensión de toda la comunidad escolar hacia el conflicto, de forma que se produzca un cambio en la realidad educativa. En una primera fase del estudio se ha analizado la situación actual de la convivencia en el centro y se han extraído conclusiones que apuntaban la necesidad de iniciar un proceso de Investigación-acción participativa para la mejora de dicha convivencia. A continuación se ha concienciado a toda la comunidad escolar (alumnado, personal docente y no docente y familias) de la necesidad del aprendizaje y entrenamiento en la resolución de conflictos y del enorme potencial de la mediación como vía para ello, de forma que voluntariamente se presenten como candidatos/as a formar parte del Equipo de Mediación que se va a crear en el centro.

En el diseño del estudio se incluye una etapa inicial de revisión bibliográfica, pero se centra con mayor énfasis en el análisis de la gestión actual de la convivencia en el centro y en la propuesta de un plan de acción, con la creación del Equipo de Mediación, para llegar a modificar positivamente la situación real analizada.

Siguiendo a Boqué (2002), el enfoque desde el cual se propone el presente programa para implementar la mediación en un centro educativo es un enfoque autónomo o extra-curricular, ya que se llevará a cabo a través de campañas, jornadas y actividades, en su mayoría, fuera del horario lectivo.

4.2. Participantes

Este plan para introducir la mediación escolar en el centro pretende, como se ha señalado en el apartado anterior, la mejora de la convivencia entre todos los integrantes de la comunidad escolar (alumnado, personal docente y no docente y familias), por lo que todos/as ellos/as pueden ser considerados participantes del estudio.

En la primera fase del estudio, se analiza la convivencia en el centro a través de encuestas en las que participará todo el alumnado y el profesorado. También cabe destacar que la formación en mediación se ofertará a través de distintas vías para todos los miembros de la comunidad, por lo que inicialmente cualquiera de ellos/as puede llegar a integrar el Equipo de Mediación. Dentro del Plan de Acción Tutorial se propondrá la realización de una actividad en las tutorías lectivas de la ESO sobre la naturalidad del conflicto en las relaciones humanas y se analizarán los pros y contras de las distintas formas de resolverlos, por lo que se hace extensiva a todo el alumnado.

En cuanto a las características concretas de los/as candidatos/as que finalmente conformarán el Equipo de Mediación, se detallarán en un próximo apartado del estudio, 5. Desarrollo del programa y análisis de datos.

Aunque desde el enfoque de este estudio se defiende el valor de la individualidad y el respeto por la diferencia, el alumnado adolescente presenta ciertas características psicológicas y evolutivas comunes que los hacen candidatos/as

ideales para el aprendizaje de estilos pacíficos de resolución de conflictos. Para empezar, en esta etapa se produce un desarrollo de nuevas formas de relación interpersonal y social: se redefinen las relaciones familiares, se amplía y profundiza en las relaciones con los iguales y se pueden iniciar las primeras relaciones de pareja. Estas nuevas relaciones se verán en gran medida influenciadas por el aumento de la emocionalidad negativa y la variabilidad del comportamiento adolescente, incrementando las posibilidades de que surja el conflicto. Además, durante la adolescencia también se produce el desarrollo de niveles más elevados de juicio y razonamiento moral. En definitiva, en esta etapa se forjan las bases sobre las cuáles la persona va a construir todas sus relaciones a lo largo de su vida, y es por eso que deben aprender y entrenar habilidades como la empatía, la escucha activa o la negociación, para garantizar que dichas relaciones sean sanas y satisfactorias en el terreno personal, laboral o institucional.

Para un funcionamiento óptimo del Equipo de Mediación, se considera indispensable la participación directa de profesores/as y familias. Debido a los profundos cambios que se han producido en la sociedad en las últimas décadas (incorporación de la mujer en el mundo laboral, poco tiempo para estar con los hijos/as...), la educación social y emocional de los adolescentes ha pasado del ámbito familiar, a ser un objetivo más de la educación reglada en centros escolares, como así se indica en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE) en su artículo 2.c., así como la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE), y que el artículo 2 se mantiene intacto de su predecesora. El profesorado también es responsable de educar a los estudiantes en sus relaciones sociales y en ello la mediación puede jugar un papel determinante. A pesar de ello, la familia sigue siendo el lugar privilegiado para educar en valores y emociones, ya que es donde el adolescente toma como modelo las relaciones observadas y vividas. Sin la colaboración y apoyo de las familias, la difícil tarea de enseñar a relacionarse se hace irrealizable.

Cabe destacar que en este proyecto se considera que todos los adultos que formen parte del entorno del adolescente deben actuar como modelos positivos de conducta y en concreto, a la hora de enfrentarse a un posible conflicto. Por ello, se pretende que se impliquen en el Equipo de Mediación además del profesorado y las familias, el personal no docente del centro.

4.3. Procedimiento y plan de trabajo

Para elaborar el plan de trabajo y las fases que lo conforman, se han tenido en cuenta los planteamientos de Viana (2011), Binaburo y Muñoz (2007) y la ya mencionada Orden Foral 204/2010.

Se distinguen tres grandes bloques de actuación, en los que se incluyen las diferentes fases del programa, y que son los siguientes:

BLOQUE I: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

FASE 1: ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y NECESIDADES DEL CENTRO

En esta fase se realizará un diagnóstico de la convivencia actual y los conflictos en el centro y se valorará la conveniencia de introducir la mediación como herramienta para mejorarla.

BLOQUE II: FORMACIÓN

FASE 2: SENSIBILIZACIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA E INSCRIPCIÓN PARA LA FORMACIÓN EN MEDIACIÓN

En esta fase se pretende comenzar a modificar la percepción negativa del conflicto y presentar la mediación como un método idóneo para su gestión en el contexto escolar.

Para llegar a todo el alumnado se elaborará una actividad de tutoría y al personal del centro se le informará en una sesión de Claustro.

Se facilitará la inscripción en la formación en mediación a alumnado, familias y personal del centro.

FASE 3: FORMACIÓN DE MEDIADORES

La formación del profesorado se realizará mediante el curso *La mediación como sistema de prevención y resolución de conflictos en educación*, que oferta el Departamento de Educación del Gobierno de Navarra.

La formación del alumnado, personal no docente y familias se realizará en el centro escolar contando con la colaboración de la Asesoría para la Convivencia del Gobierno de Navarra.

BLOQUE III: PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

FASE 4: CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE MEDIACIÓN

En esta fase se procederá a seleccionar a las personas mediadoras que finalmente lo conformarán Equipo de Mediación.

FASE 5: INCLUSIÓN DE LA MEDIACIÓN EN LOS DOCUMENTOS OFICIALES DEL CENTRO

En esta fase se incluirá el Servicio de Mediación en el Plan de Convivencia del centro y en el Reglamento de Convivencia, tal como dicta la Orden Foral 204/2010.

FASE 6: SERVICIO DE MEDIACIÓN

En esta fase darán comienzo formalmente las mediaciones.

FASE 7: DINAMIZACIÓN Y EVALUACIÓN ANUAL DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

A final de cada curso académico se elaborará un informe para evaluar la consecución de los objetivos propuestos y la continuidad del servicio.

A comienzo del curso siguiente y posteriores, se procederá a seleccionar nuevos/as mediadores/as entre el alumnado de primero de ESO y renovar los de cursos posteriores, personal del centro y familias, en caso de que no puedan continuar en el Equipo.

5. DESARROLLO DEL PROGRAMA Y ANÁLISIS DE DATOS

5.1. Características del IES Barañáin

El IES Barañáin es un centro público de Educación Secundaria que se encuentra situado en la localidad de Barañáin. A pesar de ser un ayuntamiento independiente de la ciudad de Pamplona, debido al crecimiento demográfico de la ciudad en las últimas décadas, actualmente se encuentra anexo físicamente al núcleo urbano de Pamplona. Por ello, a pesar de encontrarse en una localidad relativamente pequeña, podría considerarse un centro urbano.

En el curso 2014/2015 se encuentran matriculados un total de 563 alumnos/as distribuidos en cuatro líneas en los cursos de la ESO y tres líneas en Bachillerato. Se trata, evidentemente, de un centro mixto, y la distribución del alumnado según el sexo se sitúa porcentualmente en un 50% de chicos y 50% de chicas. Por este motivo, contando con la oferta de modelos lingüísticos y optatividad, es relativamente fácil que en las aulas se mantenga en mayor medida esta distribución igualitaria.

Además de estas líneas en las que se encuentra el alumnado que podríamos denominar ordinario, el centro cuenta con varios recursos para la atención a la diversidad. En primero de la ESO hay un grupo de PROA (programa de refuerzo, orientación y apoyo) para el alumnado con dificultades de aprendizaje derivadas de falta de hábitos de estudio, escasa motivación, retraso escolar acumulado y/o baja integración social. En este mismo curso, también contamos con un Agrupamiento Específico en las materias de Matemáticas, Ciencias Naturales, Ciencias Sociales, Lengua e Inglés, para estudiantes con dificultades que presentan interés y motivación por el estudio. Se cuenta con una Unidad de Currículo Especial, en los dos primeros cursos, para alumnado con NEE (necesidades educativas especiales), asociada a discapacidad psíquica leve o moderada. En tercero y cuarto de ESO hay una línea de Diversificación Curricular en la que se persigue que los alumnos/as con dificultades generalizadas de aprendizaje que tendrían pocas posibilidades de superar la ESO siguiendo el currículo ordinario, alcancen los objetivos generales de etapa y obtengan el Graduado en Educación Secundaria.

En cuanto al nivel socio-económico del alumnado que recibimos, es importante señalar que la población de Barañáin podría situarse mayoritariamente en el estrato medio. Sin embargo, por la proximidad con la ciudad de Pamplona, el centro también recibe alumnado del barrio que se encuentra físicamente unido a Barañáin. En este caso el nivel socioeconómico es, en general medio-bajo, de lo que se deriva escasa implicación en los estudios, dificultades económicas, baja integración social... por una sección del alumnado y su entorno familiar.

5.2. Cronograma de desarrollo del programa

Para que la implantación de un programa de Mediación en un centro educativo de los frutos esperados se necesita tiempo. Es esencial antes de poner en marcha el Servicio de Mediación que toda la comunidad educativa esté concienciada de la naturalidad de los conflictos interpersonales en las relaciones humanas y de la necesidad de crear el servicio en el centro, ya que sin la implicación de alumnado, profesorado, personal administrativo y familias es muy probable que el servicio no sea efectivo.

Además hay que dedicar un tiempo importante al análisis de datos sobre la convivencia del centro y a la formación de los futuros/as mediadores/as. Es conveniente que este estudio de la situación de la convivencia se realice hacia final de curso, con el objetivo de que en los resultados obtenidos se reflejen todas situaciones conflictivas que se han vivido a lo largo del curso. Teniendo en cuenta esto se ha temporalizado el desarrollo del programa de la siguiente forma:

Tabla 3: Cronograma del programa

BLOQUE I: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	Fase 1: Análisis del contexto y necesidades del centro	<i>Mayo-Junio curso previo</i>
BLOQUE II: FORMACIÓN	Fase 2: Sensibilización de la Comunidad Educativa e inscripción para la formación en mediación	<i>Septiembre-Octubre</i>
	Fase 3: Formación de mediadores	<i>Noviembre/Diciembre</i>
BLOQUE III: PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN	Fase 4: Constitución del Equipo de Mediación	<i>Enero</i>
	Fase 5: Inclusión de la Mediación en los documentos oficiales del centro	<i>Enero</i>
	Fase 6: Servicio de Mediación	<i>A partir de Enero y próximos cursos</i>
	Fase 7: Dinamización y evaluación anual del Servicio de Mediación	<i>A partir de Enero y próximos cursos</i>

Fuente: elaboración propia.

5.3. Bloque I: Análisis de la situación actual

FASE 1: ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y NECESIDADES DEL CENTRO

Como punto de partida para el proyecto que queremos llevar a cabo se realizaron en el mes de Mayo de 2015 cuestionarios a los miembros de la comunidad educativa de IES Barañáin, en los que se preguntaba sobre los tipos de conflictos que se dan cada día en las aulas, los distintos estilos de afrontamiento a los que están acostumbrados y el ambiente general de convivencia en el centro. Los cuestionarios fueron extraídos del libro La violencia escolar: estrategias

de prevención de Ortega R. y Del Rey R. (2003). El cuestionario escogido para el alumnado fue el *Cuestionario para estudiantes sobre el inicial estado de la convivencia* y se realizó en una sesión de tutoría semanal. El cuestionario escogido para el profesorado fue el *Cuestionario para el profesorado sobre el inicial estado de la convivencia*. Ambos cuestionarios se pueden encontrar en la siguiente dirección web <https://convivencia.wordpress.com/>.

Para pasar los cuestionarios al profesorado se contó con la ayuda del Equipo Directivo, que en una reunión semanal de la Comisión de Coordinación Pedagógica (CCP) hizo llegar el cuestionario a los/as Jefes de Departamento, que a su vez entregaron y recogieron el cuestionario completado por todo el profesorado en la correspondiente Reunión de Departamento.

Para el tratamiento de los datos se utilizó un libro Excel con una hoja por curso, una de totales del alumnado, una de comparativa entre los distintos curso y una del profesorado.

Los datos obtenidos en esta primera fase del proyecto se presentarán de forma detallada ante el personal del centro en la siguiente fase del proyecto.

- . Las conclusiones más significativas extraídas del estudio son las siguientes:
 - En general el alumnado está contento en el centro.
 - Hay buenas relaciones personales entre todos los colectivos de la comunidad educativa.
 - A pesar de esto, estamos ante un alumnado que se insulta con frecuencia, muchas veces, sin darle importancia al hecho.
 - También es preocupante la frecuencia de peleas entre alumnos/as.
 - Las frecuencias de hostigamiento e intimidación, miedo entre alumnos/as y aislamiento de algunos/as alumnos/as pueden indicar la presencia de casos de bullying en las aulas.
 - El curso que presenta mayor conflictividad, en general, es 3ºESO.
 - Se reconoce como bastante frecuente el incumplimiento de las normas generales del centro, por lo que convendría realizar una revisión de las mismas para involucrar al alumnado en su elaboración y conseguir que las interioricen y las hagan suyas.

De estas conclusiones, en especial las relativas a la incidencia de violencia verbal y física, así como posibles casos de acoso escolar en las aulas, se puede inferir que la creación de un Equipo de Mediación en el centro contribuirá enormemente a que todos los miembros de la comunidad educativa aprendan a gestionar sus conflictos de forma pacífica, evitando precisamente esta serie de respuestas inadecuadas frente al conflicto.

5.4. Bloque II: Formación

FASE 2: SENSIBILIZACIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA E INSCRIPCIÓN PARA LA FORMACIÓN EN MEDIACIÓN

A comienzos del siguiente curso escolar, en Septiembre, se presentará ante el Equipo Directivo el *Informe sobre la convivencia en el IES Barañáin* para solicitar que en el primer Claustro del curso se incluya en el orden del día la presentación de dicho informe ante todo el profesorado y el personal no docente, que será convocado de forma extraordinaria. A continuación se procederá a la inscripción del personal del centro interesado en formarse en Mediación.

En el PAT (Plan de Acción Tutorial) se incluirá una actividad de tutoría programada para inicios de curso. Su principal objetivo será la presentación del conflicto como algo natural en las relaciones humanas y las distintas estrategias que se usan para afrontarlo. Una propuesta interesante la podemos encontrar en los materiales de L. Pérez (2009) sobre mediación publicados por el Departamento de Educación del Gobierno de Navarra, *Mediación y Resolución de Conflictos. Cuaderno del alumno* y *Mediación y Resolución de Conflictos. Programación. Guía didáctica*. Ambos documentos pueden encontrarse en la web del Departamento de Educación <https://www.educacion.navarra.es/>. En concreto, proponemos realizar las actividades tituladas *El concepto de conflicto* y *Estilos de resolución de conflictos*. Asimismo, se explicará en qué consiste la Mediación, y se les informará de que el IES Barañáin está planeando poner en marcha un Servicio de Mediación. En este momento se pedirá voluntarios/as para recibir formación en Mediación. Para que el alumnado pueda

recibir dicha formación se contará en todo momento con la autorización de las familias. Además se entregará un pequeño informe para las familias sobre la intención de poner en marcha el Servicio de Mediación, solicitando su colaboración inscribiéndose también en la formación.

En este mismo mes de Septiembre nos reuniremos con representantes de la APYMA del centro para informarles sobre el proyecto y solicitar su colaboración a la hora de motivar a las familias para que se inscriban en la formación y animen a sus hijos/as a hacerlo.

FASE 3: FORMACIÓN

Una vez recogidas todas las hojas de inscripción de los distintos colectivos se elaborarán los listados de participantes en la formación. Realizaremos dos listados diferentes, el de profesorado y el de los restantes colectivos. Se ha decidido organizar la formación de esta manera ya que el Departamento de Educación del Gobierno de Navarra convoca anualmente el curso de formación de profesorado curso *LA MEDIACIÓN COMO SISTEMA DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EDUCACIÓN* en los meses de Octubre/Noviembre y se ha considerado apropiado aprovechar este recurso. La duración del curso es de 9 horas distribuidas en 3 sesiones. Durante la realización del mencionado curso, comunicaremos a la asesora de convivencia del Departamento de Educación, la intención de formar en nuestro centro un Equipo de Mediación y solicitaremos su apoyo y colaboración para impartir la formación, ya en el centro, de los restantes colectivos. Dicha formación se realizará en Diciembre. De esta manera, al finalizar el primer trimestre del curso ya contaremos con un buen número de miembros de la comunidad formados en mediación.

En la última jornada de ambos cursos de mediación se nombrará mediante votación de todos los participantes a un docente y un familiar respectivamente para que integren el Equipo Coordinador de Mediación.

5.6. Bloque III: Puesta en marcha del Servicio

FASE 4: CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE MEDIACIÓN

En la primera semana lectiva de Enero, se realizará la selección de mediadores entre todos/as los participantes en la formación. Esta tarea será llevada a cabo por el Equipo Coordinador de Mediación, que está formado por la Orientadora del centro y el/la profesor/a y familiar escogidos en las jornadas de formación, tal y como se ha apuntado en el apartado anterior.

Siguiendo el modelo de programa integral planteado por Alzate Sáez (2003) al que hemos hecho referencia en el apartado 3. Marco Teórico, para que se obtengan los mejores resultados es aconsejable que el Equipo de Mediación cuente con representantes de todos los colectivos que conforman la comunidad educativa.

Teniendo esto en cuenta y las conclusiones extraídas en la primera fase del proyecto, se ha planteado que, si es posible, el Equipo de Mediación estará formado por:

-3 profesores/as, preferentemente con destino definitivo en el centro (para garantizar la continuidad del Equipo en cursos próximos).

-1 miembro del personal de administración y servicios, preferentemente con destino definitivo en el centro.

-2 familiares.

-1 alumno/a de cada curso, preferentemente 3 alumnos y 3 alumnas.

Respecto a las características deseables que se asocian con la figura de mediador, hemos de puntualizar que desde nuestro enfoque, cualquier miembro de la comunidad puede llegar a ser mediador/a siempre que haya recibido formación y se comprometa a seguir las características y normas del programa. Pero, ¿cuáles serán los criterios a considerar en caso de que contemos con un número elevado de voluntarios/as? Siguiendo a Ortega R. y Del Rey R. (2003) se tendrán en cuenta los siguientes:

- Voluntariedad y nivel de implicación.
- Habilidades sociales y actitudes.
- Solidaridad y capacidad.

- Disponibilidad de tiempo.
- Aceptación social.
- Buen nivel de autoestima
- Aceptación de características y normas del programa

En cuanto a los/as voluntarios/as que finalmente no formarán parte del Equipo de Mediación, es importante que no se sientan excluidos/as del proyecto ya que su colaboración será de gran ayuda para sacar el máximo rendimiento del Servicio de Mediación. Se celebrará una reunión conjunta con todos/as las participantes en la formación para comunicar la decisión final del Equipo Coordinador, y a su vez indicar a los/as demás que pasarán a ser “ayudantes” del Servicio de Mediación. Este nombramiento les acreditará para realizar intervenciones rápidas o incluso mediaciones informales en caso de ser testigos de algún conflicto y también se responsabilizarán de informar al Equipo Coordinador de cualquier pelea, discusión, enfrentamiento... del que tengan noticia, bien ocurran dentro o fuera del recinto escolar. Esta última cuestión, la de actuar como informadores/as nos parece especialmente relevante, ya que un gran número de conflictos ocurren fuera del horario e instalaciones escolares.

Al alumnado “ayudante” se les entregará un carnet para darle mayor formalidad y que podrán mostrar a la hora de intervenir en una disputa. Los/as mediadores/as finales firmarán el compromiso de participación en el proyecto.

FASE 5: INCLUSIÓN DE LA MEDIACIÓN EN LOS DOCUMENTOS OFICIALES DEL CENTRO

Antes de comenzar formalmente las mediaciones, es necesario incluir el proceso en los documentos oficiales del centro que ya hemos nombrado, el Plan de Convivencia del centro y el Reglamento de Convivencia. Se realizará esta tarea en la primera semana de Enero.

Dentro de la Programación General Anual del centro se encuentra el Plan de Convivencia, que regula las normas de convivencia del centro atendiendo a los derechos y deberes del alumnado. En dicho Plan se contemplan los siguientes objetivos a conseguir en el curso escolar:

- 1º- Intervenir en casos para mejorar la convivencia del alumnado.
- 2º- Elaborar un plan más detallado de utilización de las NNTT.
- 3º- Redactar el compromiso con las familias en cualquier tipo de acoso.
- 4º- Recibir formación en convivencia escolar, más concretamente en conflictos de acoso.
- 5º- Elaborar el Plan para la Educación en Igualdad y la prevención de la violencia de género.

La mediación tiene especial relación con los objetivos primero y cuarto; su introducción contribuirá a alcanzarlos a lo largo del curso. Además en el Plan se detallan las acciones que se mantienen de otros cursos así como las acciones nuevas a desarrollar. En este punto introduciremos el Servicio de Mediación.

En cuanto al Reglamento de Convivencia del centro, es el documento en el que se precisan las normas de convivencia, las conductas contrarias a la convivencia o gravemente perjudiciales para la misma, así como las medidas educativas para su corrección y prevención y el procedimiento de aplicación en cada caso. Es necesario modificar dicho Reglamento para los casos en los que la mediación interfiera con conductas contrarias a la convivencia.

Conforme dicta la Orden Foral 204/2010 en el Artículo 20, se redactará de forma específica los límites de la mediación, es decir aquellas situaciones en las que se desaconseja este tipo de intervención. Tal y como ya hemos señalado serán las siguientes:

- a) Ante la comisión de alguna de las conductas gravemente perjudiciales para la convivencia cuando concurra alguna de las circunstancias agravantes de la responsabilidad.
- b) En el caso de haberse utilizado reiteradamente el proceso de mediación por el mismo alumno o alumna, durante el mismo curso escolar, sin haber obtenido resultados positivos.

- c) Cuando las diferencias o desequilibrio entre las partes en conflicto sean insalvables o la desaconsejen.
- d) En aquellos casos en los que resulte inapropiada, por existir una intervención judicial.

En cuanto a los casos en los que se aplique la mediación de forma paralela a las medidas educativas contempladas en el Reglamento para las distintas conductas contrarias a la convivencia tipificadas, se redactará lo siguiente, según la Orden Foral 2014/2010 (Artículos 19 y 21):

Aplicación paralela de procesos de mediación junto con las medidas educativas

La participación en procesos de mediación podrá ser considerada circunstancia atenuante de una conducta gravemente perjudicial a la convivencia, siempre y cuando cumpla los siguientes requisitos:

- I) Comunicación formal a Dirección del inicio del proceso de mediación y aceptación por la misma.
- II) El proceso de mediación se completará en un máximo de 8 días lectivos.
- III) Comunicación formal del resultado de la mediación, indicando si ha habido reconciliación y/o reparación del daño.

Analizando el resultado de la mediación, la Dirección del centro podrá optar por una de las posibilidades:

- a) Ante un resultado poco satisfactorio, se aplicará la medida educativa correspondiente.
- b) Ante un resultado satisfactorio, se modificará la medida educativa correspondiente.

FASE 6: SERVICIO DE MEDIACIÓN

A mediados de Enero el alumnado mediador visitará cada uno de los grupos del centro en sus horas de tutoría para informar de la puesta en marcha del Servicio de Mediación y ofrecer su ayuda ante cualquier conflicto. Para organizar esta actividad se tendrá en cuenta el Plan de Acción Tutorial, para que no interfiera con ninguna otra actividad. Para ello, la Orientadora del centro habrá informado en las respectivas reuniones de tutores de la semana previa. Teniendo en cuenta el impacto que esta actividad pueda tener en el rendimiento académico de los/as alumnos/as mediadores, en cuanto a las horas de clase perdidas, queremos puntualizar que sólo se utilizarán los 5 primeros minutos de las sesiones de tutoría y a continuación se reincorporarán a sus clases.

Durante esta misma semana se enviará a todo el personal del centro y las familias, un correo electrónico para informar del comienzo de la andadura del Servicio de Mediación.

Llegados a este punto ya comenzarán formalmente las mediaciones.

El primer paso para iniciar un proceso de mediación es la petición realizada por los/as implicados/as (o el menos uno/a de ellos/as) al Equipo de Coordinación. Quizá en los inicios del proyecto, dichas peticiones lleguen a Jefatura de Estudios, Orientación o alguno de los miembros del Equipo de Mediación directamente, ya que todavía la comunidad educativa no estará familiarizada con el proceso. En ese caso, se facilitará el contacto de los/as solicitantes con el Equipo de Coordinación que solicitarán la mediación formalmente por escrito.

Analizando el caso brevemente, el Equipo de Coordinación decidirá qué mediadores/as intervendrán en el proceso. Cada mediación será llevada a cabo por una pareja de mediadores/as. Teniendo en cuenta las personas involucradas en el conflicto, se procurará que cada una de las partes esté representada por un/a mediador/a perteneciente a su mismo colectivo (alumnado, personal del centro o familiares). La siguiente tabla muestra cómo se organizarán las parejas según el conflicto. En la misma, y con el objetivo de presentar la información de la forma más clara posible se ha asimilado la figura del profesor con el personal, tanto docente, como no docente del centro.

Tabla 4: Formación de las parejas de mediadores según las personas involucradas en el conflicto

TIPO DE CONFLICTO	PAREJA DE MEDIADORES
ENTRE ALUMNOS	Dos alumnos o un alumno y un profesor
ALUMNO-PROFESOR	Un alumno y un profesor
ALUMNO-FAMILIAR	Un alumno y un profesor o un familiar
FAMILIAR-PROFESOR	Un profesor y un familiar
ENTRE FAMILIARES	Un profesor y un familiar

Fuente: elaboración propia a partir de Viana (2011)

Si los/as implicados/as manifiestan su preferencia por algún/a mediador/a en concreto, porque confían en su capacidad para ayudarles, se tendrá en cuenta, pero siempre que esté garantizada su falta de implicación emocional en el conflicto. Torrego (2000) propone los siguientes criterios para la elección de mediador:

- Azar
- No ser tener amistad ni lazo familiar con ninguna de las partes, ni ser tutor/a de ninguna de ellas.
- Que ambas partes estén de acuerdo con los/as mediadores/as escogidos/as.

Cada mediación se realizará según lo expuesto en la Tabla 2: Fases de la mediación. La pareja de mediadores/as tendrá que realizar un registro por escrito de todos los casos intervenidos y que sirvan como guía a la hora de estudiar el caso entre las distintas fases. Si la mediación interfiere con Conductas Contrarias a la Convivencia, al finalizar el proceso entregarán todos los documentos al Equipo Directivo para que se aplique la sanción de acuerdo a lo señalado en el apartado anterior.

FASE 7: DINAMIZACIÓN Y EVALUACIÓN ANUAL DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

Con el registro de todos los procesos de mediación llevados a cabo a lo largo del curso escolar y sus resultados, en la segunda quincena de Junio (periodo no lectivo) elaborarán un informe para evaluar el funcionamiento del Servicio. De los criterios propuesto por Alzate (2003), tendremos en cuenta los que hemos considerado más relevantes:

- ❖ Impacto sobre los estudiantes
- ❖ Impacto sobre los educadores
- ❖ Impacto en el clima escolar

En el último Claustro del curso se presentará, contando con la aprobación de Dirección, dicho informe ante todos/as los/as profesores del centro.

Para garantizar la continuidad del Servicio, al inicio de los próximos cursos escolares, se repetirá el proceso de información, actividades de tutoría e inscripción en formación con el alumnado de 1º de ESO, con el objetivo de renovar el Equipo de Mediación, ya que al menos un miembro del mismo habría finalizado sus estudios en el centro (2º Bachillerato). La formación se ofrecerá de nuevo a todo el alumnado, personal del centro y familias, con independencia de las necesidades de renovación del Equipo, ya que esto permitirá la ampliación de la red de "ayudantes". El éxito del Servicio depende en gran medida de la mayor implicación posible de todos los miembros de la comunidad educativa.

6. CONCLUSIONES

En primer lugar, tras el trabajo de búsqueda bibliográfica y de análisis de los documentos sobre el tema de la mediación escolar, que ha dado lugar al marco teórico del presente trabajo, podemos concluir que:

1.- La escuela tiene que amoldarse a los cambios sociales, para dar respuesta a las nuevas situaciones familiares y un entorno multicultural, además de preparar al alumnado para las nuevas demandas de la sociedad.

2.- No debe confundirse el concepto de conflicto, con una de sus formas de gestión más comunes: la violencia. El conflicto es algo natural en las relaciones humanas; la violencia debe ser rechazada siempre.

3.- La violencia en el contexto escolar ha sufrido una preocupante escalada en los últimos tiempos; la respuesta que se ha venido dando hasta ahora en la escuela no está funcionando eficazmente, es urgente intervenir de otra manera para atajarla.

4.- La puesta en marcha de un Programa de Mediación escolar se enmarca dentro de la Educación para la paz, la resolución pacífica de conflictos, la mejora de las habilidades sociales y el desarrollo de las competencias básicas, contribuyendo a la formación integral del alumnado.

5.- Para garantizar el éxito de la mediación escolar es altamente recomendable que todos los agentes implicados, alumnado, personal del centro y familias, participen en el proyecto.

En segundo lugar, en cuanto a la metodología y el plan de trabajo a utilizar se puede concluir que:

6.- La metodología que hemos considerado más conveniente es la de Investigación-Acción participativa, ya que se persigue el beneficio colectivo implicando a todos los miembros de la comunidad escolar.

7.- Siguiendo a los autores principales en la materia y la legislación de la Comunidad Foral de Navarra al respecto, el proyecto debía estructurarse en tres bloques principales de actuación: I. Análisis de la situación actual, II. Formación y III. Puesta en marcha del Servicio.

En cuanto al desarrollo del programa podemos concluir que:

8.- Para que la mediación se asiente correctamente en el contexto escolar es necesario que las fases del proyecto, se desarrollen en un espacio dilatado en el tiempo.

9.- La colaboración del alumnado, personal del centro, Equipo Directivo y orientadora en esta primera fase llevada a cabo hace pensar que el proyecto comienza su andadura con buen pie: contamos con la imprescindible implicación de estos sectores para que el proyecto se desarrolle con éxito.

10.- Tras la formación de los mediadores/as, se debe designar al Equipo Coordinador de Mediación, para que se encargue de seleccionar a los integrantes finales del Equipo de Mediación (según los criterios detallados más arriba).

11.- La mediación debe ser incluida en los documentos oficiales del centro: Reglamento de Convivencia y Programación General Anual.

12.- El Equipo Coordinador de Mediación ha de encargarse también de seleccionar la pareja de mediadores idóneos en cada caso y registrar el resultado de cada mediación a lo largo del año.

13.- Las principales fases de la mediación escolar son: Premediación, Entrevistas por separado, Entrevista conjunta, Búsqueda de soluciones y firma de acuerdos y Seguimiento.

14.- Es necesaria una evaluación periódica del servicio de mediación que proponemos que se realice al finalizar cada curso escolar, así como que a principios de cada nuevo curso se realice una nueva selección de alumnado mediador.

Por otra parte, y en relación al análisis de los datos obtenidos en la Fase 1: Análisis del contexto y necesidades del centro, queremos destacar como principales conclusiones:

15.- En general el alumnado considera que las relaciones tanto con el profesorado como entre ellos/as son buenas.

16.- La frecuencia de la violencia verbal y las peleas entre el alumnado es suficientemente elevada como para poner en marcha un proyecto que ayude a reducirlas: la mediación escolar.

17.- El profesorado también considera que en general en el centro hay buenas relaciones dentro del claustro de profesores/as, como con el alumnado.

18.- El alumnado considera mayor la frecuencia de enfrentamientos con el profesorado que viceversa, coinciden ambos colectivos en una frecuencia considerable de malas palabras en clase y peleas entre el alumnado, y el profesorado tiene mayor percepción de incumplimiento de normas, insultos entre el alumnado, grupos en clase que no se llevan bien y alumnado poco integrado.

19.- El enfrentamiento entre alumnos/as, la violencia verbal y física y el miedo entre el alumnado disminuye significativamente en 4ºESO y 1ºBACH. El curso con mayor conflictividad parece ser 3ºESO.

Por último, queremos señalar que somos conscientes de que es muy probable que la propuesta de diseño de programa que hacemos en este trabajo, deba ser modificada a la hora de ponerse en práctica, para adaptarla al personal implicado en el mismo, espacios físicos disponibles, nuevo alumnado, etc. Así, el presente trabajo pretende ser una guía para implantar la mediación en el centro, pero siempre con un carácter abierto y flexible que permita adaptarse a los cambios que se producen continuamente en la realidad educativa de los centros escolares.

•

Bibliografía

- Alberich, T. (2002). Perspectivas de la Investigación Social. En Villasante, T. R. et al., *Investigación Social Participativa. Construyendo ciudadanía. 1* (pp. 65-78). Madrid: El Viejo Topo.
- Alzate, R. (2003). Materiales del Máster Internacional de Resolución de Conflictos, curso 2003/2004. UOC.
- Ander-Egg, E. (1990). *Repensando la investigación-acción participativa*. Vitoria: Gobierno Vasco.
- Binaburo, J. A. y Muñoz, B. (2007). *Educación desde el conflicto: guía para la mediación escolar*. Barcelona: CEAC.
- Boqué, M.C. (2002). *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Barcelona: Octaedro.
- Boqué, M.C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.
- Bouché, H. (2015). Materiales del Máster Prevención e Intervención en problemas de conducta en la escuela, curso 2014/2015. VIU.
- Caraballo, R. (2003). Espacios educativos informales para la educación de personas adultas y el desarrollo comunitario. En Lucio-Villegas, E. (ed.), *Apuntes sobre educación de personas adultas y acción comunitaria* (pp. 45-56). Valencia: Diálogos.
- Decreto Foral 47/2010, de 23 de agosto, de derechos y deberes del alumnado y de la convivencia en los centros educativos no universitarios públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra (BON nº 116, 24-09-10).
- Delors, J. (coord.) (1996). Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI, presidida por Jaques Delors: La educación encierra un tesoro. París: UNESCO.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE). (BOE nº 106, 4-5-2006).
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE). (BOE nº195, 10-12-2013)
- Orden Foral 204/2010, de 16 de diciembre, del Consejero de Educación, por la que se regula la convivencia en los centros educativos no universitarios públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra (BON nº 13, 20-01-2011)
- Ortega, R. y Del Rey, R (2003). *La violencia escolar: estrategias de prevención*. Barcelona: Graó.
- Pérez, L (2009). *Mediación y Resolución de Conflictos. Cuaderno del alumno*. Pamplona: Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra.
- Pérez, L (2009). *Mediación y Resolución de Conflictos. Programación. Guía didáctica*. Pamplona: Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra.
- Puig Rovira, J.M. (2003): *Prácticas morales. Una aproximación a la educación moral*. Barcelona: Paidós.
- Rojas Marcos, L. (1996). *Las semillas de la violencia*. Barcelona: Espasa Calpe.
- Serrano, A. e Iborra, I. (2005). *Violencia entre compañeros en la escuela. España 2005*. Recuperado el día 21 de Marzo de 2015, de http://www.centroreinasofia.es/informes/Violencia_entre_compañeros_en_la_escuela.pdf.
- Sanmartín, J. (2006). *¿Qué es esa cosa llamada violencia?* Recuperado el día 21 de Marzo de 2015, de http://www.antropologia.inah.gob.mx/pdf/pdf_diario/diciembre_06/supl_diciembre_06.pdf.
- Torrego, J.C. (coord.) (2000). *Mediación de Conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Viana, M. I. (2011). *La mediación en el ámbito educativo en España. Estudio comparado entre Comunidades Autónomas*. Recuperado el día 21 de Marzo de 2015, de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/81400/viana.pdf>.