

UNIVERSIDAD DE ALMERIA

ESCUELA INTERNACIONAL



**Máster en Profesorado de Educación Secundaria
Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y
Enseñanza de Idiomas**

Curso académico: 2017/2018

**PROYECTO DE ALUMNOS/AS
MEDIADORES EN EL IES SOL DE
PORTOCARRERO.**

Project of mediators students at IES Sol de Portocarrero.

Director: Miguel Pérez Valls

**Alumna: Irene Fernández Maraver
Especialidad Economía**



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

MASTER EN PROFESORADO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA,
BACHILLERATO, FORMACIÓN PROFESIONAL Y ENSEÑANZAS DE IDIOMAS

Trabajo Fin de Máster Informe del Tutor

D. Miguel Pérez Valls profesor del Departamento de Economía y Empresa de la Universidad de Almería y Tutor del Trabajo Fin de Máster presentada por Dña. Irene Fernández Maraver con el título "PROYECTO DE ALUMNOS/AS MEDIADORES EN EL IES SOL DE PORTOCARRERO."

Informa de que, de acuerdo con los requisitos de rigor, coherencia y calidad requeridos para los trabajos de esta naturaleza, emito mi opinión:

Favorable Desfavorable (márquese lo que proceda)

para su presentación, lectura y defensa pública.

Indique brevemente aquella información que considere relevante acerca del contenido y/o del proceso de elaboración del TFM:

El trabajo aborda un tema actual y de calado para el día a día de los centros de Secundaria como es la convivencia desde una perspectiva aplicada e innovadora. Irene ha realizado un trabajo de revisión de la literatura minucioso, ha evaluado el potencial de la aplicación de su propuesta a través de un cuestionario y ha diseñado una actividad de intervención detallada y completa que posibilita a cualquier centro ponerla en marcha con pequeñas adaptaciones. Por todo ello considero que el trabajo cumple de sobra con los requisitos mínimos para su defensa.

En Almería a 11 de Junio de 2018

Fdo. Prof. D. Miguel Pérez Valls

INDICE

RESUMEN.....	3
ABSTRACT	3
1. INTRODUCCIÓN	4
2. MARCO TEORICO.....	5
2.1 ¿Qué es un conflicto?	5
2.2 Tipos de conflictos.....	7
2.3 Problemas en las aulas de Secundaria	8
2.4 ¿Qué es la mediación?	9
2.5 Antecedentes y evolución de la mediación educativa.	10
2.6 Tipos de mediación escolar.....	11
2.7 Ventajas e Inconvenientes de la mediación escolar	12
3. DESCRIPCION DEL PROYECTO.	13
3.1 Objetivos.....	14
4. CARÁCTERISITICAS DEL CENTRO.....	15
5. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DEL CENTRO.	16
6. METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN.....	20
6.1 Selección y formación de los participantes en el proyecto.	21
6.1.1 Perfil de los alumnos/as mediadores: requisitos, cualidades y funciones..	21
6.1.2 Proceso de selección e integración.....	22
6.1.3 Formación de los participantes.....	24
6.2 Difusión del proyecto	27
6.3 Protocolo de actuación (Fases)	28
6.4 Seguimiento del proyecto.	30
7. EVALUACION FINAL	31

7.1	Propuesta de acciones futuras.	32
8.	CONCLUSION	33
9.	ANEXOS.	35
9.1	Características del centro	35
9.2	Cuestionario.....	35
9.3	Resultados del cuestionario.....	38
9.4	Carta y autorización para el grupo de mediación	42
9.5	Formulario Alumnos/as Mediadores.	44
9.6	Cuestionario de Evaluación	45
10.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	47

RESUMEN

El presente TFM surgió durante mis prácticas en el IES Sol de Portocarrero, centro localizado en la barriada de La Cañada de San Urbano de Almería. Este centro recoge tanto una gran cantidad (1261 alumnos) y una gran diversidad de alumnado, caracterizado por niveles tanto socioculturales como económicos distintos, dando lugar a la aparición de diferentes conflictos. Por esta razón surge la idea de crear un grupo de mediación constituido por los propios alumnos/as para resolverlo, como ya ocurre en otros Centros. Tomando a estos como ejemplo, durante el presente documento se propondrá la implantación del proyecto "Alumnos/as Mediadores" en el IES Sol de Portocarrero. Se comenzará familiarizándose con los conceptos que nos vamos a encontrar. Posteriormente identificaremos cuáles son los problemas dentro de la realidad educativa del Centro para finalmente realizar una propuesta con las posibles pautas que se deben de seguir para implantar este sistema de resolución de conflictos, con una propuesta de evaluación final en la que se puedan reflejar los objetivos conseguidos.

ABSTRACT

The present Thesis has been motivated during my stay at IES Sol de Portocarrero as an internship, high school located in the neighborhood of La Cañada de San Urbano, in Almeria. This high school gathers a huge diversity of students characterized by different sociocultural and economics levels, giving place to appearance of different conflicts. For that reason arises the idea of creating a meditation group formed by the own students to solve them, as it already happen in other high schools. Taking these as an example, during the present document it will be proposed the implementation of the project "Mediating Students" in the IES Sol de Portocarrero. It will start to familiarize yourself with the concepts which we will find. Then we will identify what are the problems within the educational reality of the high school to finally make a proposal with the possible guidelines which must be followed to implement this system of conflict resolution. Finally will be performed an evaluation proposal in which the objectives reached can be reflected.

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento responde a la realización del Trabajo de Fin de Máster (TFM) en el Máster de Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas y surge por la preocupación existente ante los conflictos que se producen en los Centros escolares.

En la sociedad actual existe una gran diversidad tanto cultural como social. Este hecho provoca una continua confrontación entre grupos sociales e individuos que generan distintos tipos de conflictos.

Normalmente, se consideran los conflictos como una situación negativa al percibirse como el enfrentamiento entre dos o más personas por diferentes motivos, tales como la forma de pensar, opiniones o de entender la vida, entre otros. Sin embargo este proyecto tiene como objetivo utilizar el conflicto como una experiencia positiva, es decir como medio de aprendizaje y para mejorar la convivencia. (Sáiz Jimenez, 2006)

El mejor reflejo de lo que acaece en nuestra sociedad lo encontramos en los distintos contextos educativos, en los que la diversidad cultural y social y los conflictos están a la orden del día. Y en los que a menudo son los docentes y el equipo directivo quienes tienen que intervenir. Para evitar estas situaciones y prevenir la violencia que estos conflictos pueden desencadenar, se propone fomentar el dialogo, la empatía y la escucha activa utilizando como instrumento la mediación.

En este Trabajo de Fin de Máster nos centraremos en los diferentes conflictos que ocurren en la realidad educativa actual y cómo afrontarlos a través de la mediación. De ahí surge la idea de proponer la implantación del proyecto “Alumnos/as Mediadores” en el IES Sol de Portocarrero con el que se pretende promover valores y actitudes positivas, mejorando de este modo el clima de convivencia, además de fomentar la tolerancia, cooperación y un continuo aprendizaje. Al fin y al cabo el objetivo de la escuela no es solo educar si no formar personas. (Sáiz Jimenez, 2006)

Este proyecto consiste en que el propio alumnado sea quien resuelva los conflictos que

surgen en el Centro, sin la necesidad de que intervenga la dirección, utilizando la mediación, para así valorar el dialogo y la negociación en lugar de la violencia como recurso para resolverlos. A través de esta forma el alumnado aprenderá a tratar los conflictos de una forma más efectiva y nueva, responsabilizándose de este modo de su participación en el proyecto.

Durante el presente documento se tratará de conocer su viabilidad y en su caso, se expondrán las pautas a seguir para poner en marcha el proyecto.

2. MARCO TEORICO

Vivimos en una sociedad muy diversa con diferentes culturas, formas de pensar y de entender la vida, lo que provoca que irremediamente se produzcan numerosos conflictos. Este hecho no es negativo, puesto que el problema no está en el conflicto en sí, sino en el modo en que lo afrontemos y resolvamos.

Tradicionalmente cuando se produce un conflicto el modo de solucionarlo consiste en un enfrentamiento directo en dónde una parte siempre gana y la otra pierde. Sin embargo, esto no soluciona el problema, más bien genera que la relación se enquistes y que las posturas no cambien, lo que provoca que la comunicación entre ambos se deteriore. Por esta razón en los últimos años se ha comenzado a buscar alternativas que ofrezcan una solución pactada, como por ejemplo la mediación.

En este Trabajo de Fin de Máster nos centraremos en la mediación pero desde el punto de vista de la convivencia escolar y en su utilización para prevenir y resolver conflictos que se produzcan dentro del Centro educativo sin tener que llegar a otras medidas que supongan la marginación de los alumnos/as y/o la expulsión del Centro y por tanto, la pérdida de la continuidad en su proceso educativo.

2.1 ¿Qué es un conflicto?

El conflicto se produce cuando dos o más personas con valores, intereses, ideas, perspectivas, opiniones u objetivos contrapuestos entran en un enfrentamiento o inician acciones antagónicas con el único propósito de dañar a la otra parte. No debemos

confundir conflicto con violencia puesto que son conceptos totalmente distintos, aunque tendemos a pensar que si no hay violencia, entonces no existe conflicto alguno.

Existen una serie de señales que nos ayudarán a descubrir posibles conflictos (Pérez Serrano y Pérez de Guzmán Puya, 2005):

- Lenguaje corporal.
- Acciones, gestos o palabras que llaman la atención en su ámbito público.
- Faltas de respeto.
- Discusiones que evitan entenderse y llegar a un acuerdo.

Según Pérez Serrano y Pérez de Guzmán Puya la mayoría de los conflictos se producen por discriminación ya sea por sexo, edad, estatus social, por la diversidad o la vulneración de los derechos de las personas y pueden ser de dos tipos, personales (rumores, comentarios dañinos, insultos, faltas de respeto, etc.) y sociales (diversidad, puntos de vista distintos, falta de comunicación, etc.)

Una vez que el conflicto se ha originado podemos utilizar diferentes vías para gestionar su solución (Amorós y Del Campo, 2000):

- Acuerdos entre partes: las partes implicadas intentarán buscar una solución consensuada sin la intervención de un tercero.
- Procesos mediados: consiste en la intervención de una tercera persona, objetiva y neutral cuyo propósito será encontrar una solución pactada que sea satisfactoria para ambas partes.
- Soluciones de autoridad: intervendrá una persona con autoridad la cual impondrá una solución siguiendo las normas que haya establecidas.

Otra clasificación para el afrontamiento de los conflictos sería el realizado por Cascón F (2000)

- Competitivo o dominante: se produce cuando una parte quiere imponer sus deseos u opinión a la otra parte.

- Adaptativo o acomodativo: durante el conflicto una parte termina cediendo ante la postura de la otra parte.
- Evitativo: uno de los implicados evita el conflicto decidiendo no participar en el mismo.
- Colaborativo: participa un tercero, aportando distintos recursos para mejorar la situación y encontrar la solución al conflicto. En este tipo es en el que encuadraríamos la mediación.
- Compromiso: ambas partes adoptan un comportamiento colaborativo, realizando ambas concesiones para de así llegar a un acuerdo.

Sin embargo, como se ha dicho, deberíamos considerar los conflictos como oportunidades o mecanismos para aprender sobre nosotros mismos y los demás

2.2 Tipos de conflictos.

Existen diferentes tipos de conflictos que irán dependiendo del carácter de este. (Pérez Romero, 2017)

Atendiendo a los implicados:

- Intrapersonal: se produce cuando el conflicto es con nosotros mismos como por ejemplo un conflicto con nuestro cuerpo.
- Interpersonal: surge cuando varias personas se enfrentan entre ellas por una opinión, relación con el otro nexo del grupo, celos, relaciones de pareja.
- Intragrupal: el conflicto se produce dentro de un mismo grupo, como por ejemplo sería un grupo de amigos.
- Intergrupal: cuando se produce entre distintos grupos entre los cuales no existe una relación aparente.
- Relación profesor-profesor: este tipo de conflicto se produce dentro de los centros educativos y surge cuando dos profesores/as o más se enfrentan debido a algún desacuerdo.

- Relación profesor-alumno: estos conflictos se suelen dar dentro del aula y se pueden producir por la poca comunicación, por desacuerdos, etc.
- Relación alumno-alumno: ocurren entre dos o más alumnos/as y pueden generarse por diversos motivos como son insultos, agresiones, malentendidos, etc.

Atendiendo a la naturaleza del conflicto:

- Conflictos de relación/comunicación: en ellos se produce un desgaste en la relación de las partes implicadas.
- Conflictos de necesidades e intereses: surgen cuando existe un desacuerdo en los intereses, gustos u opiniones de las personas implicadas.
- Conflictos de preferencias, valores o creencias: este tipo de conflictos surge cuando existen distintas formas de entender y explicar algún hecho o situación. Normalmente suelen ser difíciles de solucionar ya que las partes implicadas no suelen cambiar su parecer.

2.3 Problemas en las aulas de Secundaria

Durante la adolescencia. Época de grandes cambios en ellos, los alumnos/as empiezan a modelar su personalidad dando respuesta a la pregunta ¿Quién soy yo?. Buscando su propia identidad. Como consecuencia a esta pregunta surgen diferentes problemas en el aula que giran en torno a tres temáticas, las cuales están relacionadas entre sí: (Sánchez García, 2013).

- El sentimiento de poder: en este momento los adolescentes tienden a desafiar a su autoridad, en nuestro caso al profesorado, para así sentirse poderosos. Pero este sentimiento deriva en tres problemáticas dentro del aula:
 - Disrupción: cuando el alumnado intenta entorpecer el desarrollo normal de la clase, siendo este el día a día de las aulas de los Centros de Secundaria. El problema es que se puede convertir en la cultura de grupo y por consiguiente en una pauta para pertenecer a él.
 - Bullying: se produce cuando un alumno/a ejerce poder sobre otro alumno/a e intenta que el resto de sus compañeros/as le acompañen para

de este modo excluir a su compañero/a. Esto provoca inseguridad e incertidumbre a la persona afectada marcando de este modo negativamente su personalidad.

- *Ciberacoso o cyberbullying*: en él se usa los medios electrónicos y de comunicación como son las redes sociales, emails, mensajes de texto, etc. para realizar ataques de manera repetitiva a otro individuo. Estos suelen incluir amenazas, motes, insultos, burlas o connotaciones sexuales.

Para solucionar las dos últimas problemáticas mencionadas anteriormente y tan actuales dentro de los Centros se debería enseñar al alumnado a ponerse en el lugar de su compañero.

- *El sentimiento de pertenencia*: normalmente el ser humano tiende a permanecer en grupo y juntarse con aquellos con los que comparte valores, actividades sociales, trabajo etc. El primer grupo al que se pertenece al nacer es la familia, sin embargo una vez que se entra en la escuela se tiende a buscar ese mismo sentimiento de pertenencia por lo que en algunos casos se llega a sacrificar los valores e incluso las relaciones anteriores para obtenerlo.
- *La construcción de la identidad*: este es el mayor problema al que se van a enfrentar el alumnado durante su adolescencia ya que deben saber quiénes son, hacia dónde van y encontrar su lugar en la sociedad.

Hay que tener en cuenta que durante todo este proceso el alumnado, cuando se relaciona, es decir, interacciona con otros, normalmente está cargado de un fuerte componente emocional y de autoestima. Además empezará a querer tomar decisiones como si fuera un adulto. Sin embargo cuando algo del proceso falla se produce lo que define Erikson (2000) como confusión, lo que genera en el alumnado distintas actitudes de aislamiento, difusión de su identidad y comportamientos como si fuera adolescente indefinidamente.

2.4 ¿Qué es la mediación?

La mediación es un proceso en el cual dos personas o más que están en conflicto acuden o aceptan voluntariamente a una tercera persona, la cual es imparcial para

encontrar una solución pactada, conjunta y satisfactoria para ambos, dando solución al problema surgido. Esta situación tiene lugar una vez que la comunicación entre las dos partes está bloqueada y les es imposible resolver sus diferencias a través de un acuerdo directo.

A partir de este momento es cuando surge el papel del mediador que debe emplear diferentes técnicas tras una previa formación, con la finalidad de ayudar a que las distintas partes del conflicto lleguen a un acuerdo y se comprometan a cumplirlo, aunque durante el proceso de mediación él actuará únicamente como guía. Para ello deberá reducir las hostilidades y mejorar el proceso de comunicación logrando que ambas partes hablen sobre sus sentimientos, intereses, pensamientos, problemas, etc.

Sin embargo, conviene destacar que no todos los conflictos que ocurren pueden ser tratados de la misma manera y resueltos a través de la mediación, por ello se tendrán en cuenta una serie de características (Torrego, 2007):

MEDIABLES	NO MEDIABLES
Las partes voluntariamente acuden a una tercera persona.	Las partes no desean la intervención de una tercera persona.
No desean que su relación se deteriore.	Tras la mediación no se llega a un acuerdo pactado.
Comparten amistades, clase, etc.	Los acontecimientos superan la capacidad de actuación de los mediadores.
Es imposible una comunicación eficiente entre las partes.	

2.5 Antecedentes y evolución de la mediación educativa.

La mediación educativa consiste en aplicar para la resolución de conflictos las técnicas y características de la mediación pero en el ámbito escolar, es decir, son los propios alumnos/as los que realizan el rol de mediador con sus compañeros.

Sin embargo no es hasta los años ochenta cuando aparece en EE.UU como una nueva forma de resolver los conflictos entre los compañeros, ampliándose a distintos países en

los sucesivos años. Sin embargo en España no se inicia hasta 1993, iniciativa emprendida por el Centro de Investigación por la Paz Guernika Gogoratz cuyo principal objetivo era abordar la violencia en los centros a través de la reconstrucción, reconciliación y resolución.¹ Más tarde se extendió por otras comunidades como Cataluña, donde actualmente sigue manteniendo su importancia, Madrid, Canarias y Andalucía. Esta última no lo lanzó hasta 2003 a través del programa “Escuelas, Espacio y Paz” con el objetivo de mejorar la convivencia cuya mayor impulsora fue Rosario Ortega.

En la actualidad, se está extendiendo los programas de Mediación a todas las Comunidades Autónomas, sin embargo no en todos los centros se llega a implementar, aunque hayan recibido la formación correspondiente. En otros empiezan pero terminan desapareciendo. Por ello se considera que sería necesario elaborar un Plan de Convivencia Global, dada la diversidad y dispersión de planes existentes, que incluya al menos estos puntos (Sánchez García, 2013):

- Una educación en resolución de conflictos.
- Un desarrollo de habilidades sociales y de comunicación.
- Unos contenidos relacionados con la Educación Emocional.
- Un programa de mediación educativa.
- Un desarrollo de estructuras de participación.
- Un plan de formación del profesorado.

2.6 Tipos de mediación escolar.

En la actualidad en los Centros Educativos nos encontramos con diferentes experiencias, características y grado de compromiso, entre otros, lo que da lugar a la aparición de diferentes tipos de mediación escolar (Sánchez García, 2013):

¹ Reconstrucción: proceso por el cual las personas establecen un consenso cuando ocurre un conflicto; Reconciliación: proceso por el cual las personas deshacen el daño que han causado; Resolución: se describe como la forma en la que se maneja un conflicto. (Moreno Buján, 2016)

- Mediación por adultos o vertical: en este caso el rol de mediador es tomado por el Jefe de Estudios o el Orientador del Centro ya que tienen la formación necesaria para desempeñarlo cuando les llega un problema.
- Mediación entre pares o entre iguales (horizontal): el rol de mediador es tomado por los alumnos tras una formación previa para resolver conflictos entre los propios compañeros. No obstante, en este tipo de mediación en muchos casos son los propios profesores/as quienes se implican trabajando conjuntamente con los alumnos/as. Este tipo de mediación es el que se propone para el IES Sol de Portocarrero.
- Mediación en el patio: este método suele implantarse en los centros de Primaria y consiste en que los mediadores están disponibles en las horas del recreo para que puedan solicitar su ayuda y realicen el proceso de mediación. Este proceso suele tener un carácter más informal y corto que el resto ya que se realiza en el mismo momento. (Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa, s.f).
- Mediación por derivación: en este caso un profesor/a, el director o el orientador, entre otros, deriva el conflicto al Programa de Mediación quién designa una hora y lugar para la mediación si todas las partes están de acuerdo.

2.7 Ventajas e Inconvenientes de la mediación escolar

Como se ha comentado anteriormente el problema no es el conflicto sino como lo afrontemos y de ello también dependerá que la mediación resulte exitosa. Pero, cualquier mediación podría aportar las siguientes consecuencias positivas: (Junta de Andalucía, s.f; Ortiz Pérez, s.f).

- Mejora la convivencia escolar, creando un entorno más relajado.
- Desarrolla aptitudes y habilidades como son el respeto, saber escuchar e interesarse por el otro, comunicarse, etc.
- Promueve la colaboración y la búsqueda de soluciones conjuntas a los conflictos.
- Las relaciones interpersonales se ven mejoradas.

- Disminuye la cantidad de sanciones y expulsiones.
- Desarrolla la capacidad de resolver los conflictos de una manera no violenta y más negociada.
- El individuo aprende a tomar decisiones por sí mismo.
- Posibilita el progreso y crecimiento del alumnado como persona.

Sin embargo también nos podríamos encontrar en situaciones negativas que todo mediador debe tener en cuenta, tales como:

- Puede producirse una alteración del flujo de comunicación.
- Se crea una postura defensiva y a veces agresiva con las partes debido a la desconfianza que puede darse.
- En ocasiones para las partes puede ser difícil empatizar con la otra.
- Se podrían imponer decisiones que no siempre pueden ser equitativas o satisfactorias.
- Puede producirse un deterioro del clima social: el mediador podría verse como un intruso o como un simple representante de la Directiva del Centro ("*chivato*").
- Se tiende a buscar culpables en los distintos conflictos que surgen.

3. DESCRIPCION DEL PROYECTO.

Hoy en día la percepción de los conflictos en los institutos ha cambiado, siendo una preocupación que aumenta. Desgraciadamente la violencia física y verbal es el mecanismo que tienen para resolverlos, lo que conlleva normalmente sanciones graves por parte del Centro, pero quedando estos conflictos sin resolverse correctamente. Además, existen otras muchas situaciones que son más difíciles de detectar como son la exclusión social, el acoso... De esta manera surge la necesidad de implantar nuevos mecanismos que lleven a la resolución efectiva de los conflictos en los centros educativos. (Propuesta de Proyecto Alumnos Ayudantes IES Félix de Azara, s.f).

Tras llevar a cabo un estudio para conocer el centro y la gran diversidad del alumnado

que lo componen, se realizó un pequeño análisis de los principales problemas a nivel socioeconómico y cultural del centro, (el cual desarrollaremos en el apartado 5) y se llegó a la conclusión de que podría ser aconsejable la creación de un grupo de mediación de conflictos en el IES Sol de Portocarrero o, en adelante, Alumnos/as Mediadores.

Este proyecto se caracteriza por ser los propios alumnos quienes deben resolver los conflictos que surgen, sin necesidad de que lleguen a la dirección del centro, a través de la mediación, fomentando de este modo el diálogo. Por lo que los alumnos mediadores deben escuchar a sus compañeros, ayudándoles a encontrar una solución pactada y satisfactoria para ambas partes entre otras funciones. De este modo, se pretende favorecer un clima de convivencia positivo en el que los principales valores sean el respeto, la cooperación y la tolerancia y así se reduzcan las expulsiones o la pérdida del derecho a asistir al Centro por parte del alumnado o la tensión subyacente producida por un conflicto mal resuelto.

3.1 Objetivos.

Este Plan de mediación debe incluir, al menos, los siguientes objetivos cuya finalidad será orientar nuestras acciones para un correcto funcionamiento del proyecto. (Sáiz Jimenez, 2006)

- Mejorar la convivencia en el centro, reduciendo la conflictividad y por consiguiente el número de sanciones.
- Concienciar al alumnado para que utilice el dialogo como mecanismo para atender y resolver los conflictos.
- Desarrollar distintas competencias como pueden ser la empatía, cooperación, escucha activa y comunicación, entre otros.
- Crear canales de comunicación entre los diferentes miembros de la comunidad educativa, fomentando así su participación y unas relaciones más horizontales.
- Formar al alumnado para que sean capaz de resolver sus propios conflictos.
- Fomentar los valores de ciudadanía

4. CARÁCTERISITICAS DEL CENTRO.

El Instituto Sol de Portocarrero está situado en la barriada de La Cañada de San Urbano, Almería fuera del casco urbano de la misma. Por consiguiente, la mayor parte de los alumnos/as son recogidos por el transporte escolar y proceden de zonas tan distintas como Cabo de Gata, Retamar, El Toyo, Costacabana, los distintos barrios de la



Fuente: Google imágenes

Cañada que han crecido como zonas de proyección económica por la construcción de invernaderos. Además, cabe destacar que el centro comparte espacio con la residencia escolar Carmen de Burgos, lo que ocasiona que se matriculen en el centro alumnos/as de diferentes municipios de la provincia los cuales residen en la misma por diferentes causas: derivados por los Servicios Sociales por problemas familiares/sociales, para jugar en los equipos de fútbol de la capital..., aumentando así la diversidad en el Centro.

Cuenta con las etapas de: (IES Sol de Portocarrero, 2018)

- Educación Secundaria Obligatoria.
- Bachillerato (Ciencia y Tecnología y Ciencias Sociales y Humanidades).
- Formación Profesional Básica (Técnico en Jardinería)
- Ciclos Formativos de Grado Medio (Técnico de Conducción de Actividades Físico-Deportivas, Técnico en Mantenimiento Electromecánico, y Técnico en Agricultura Ecológica).
- Ciclos Formativos de Grado Superior (Técnico Superior en Actividades Físico y Deportivas y Técnico Superior de Mecatrónica).
- Ciclo Formativo Profesional Básica de Jardinería.
- Una unidad de Educación Especial.

El Centro está formado por un total de cien profesores y profesoras y 1261 alumnos/as, lo que supone una gran diversidad desde doce años en la ESO hasta más de

treinta en los Ciclos Formativos. Además el Centro cuenta con 92 alumnos/as con necesidades específicas de apoyo educativo. (Véase anexo 8.1)

Las familias se podrían clasificar en dos grupos: por un lado encontramos aquellos con un nivel económico aceptable y nivel cultural medio/bajo, cuya principal ocupación es la agricultura intensiva, por lo que los hijos frecuentemente están solos en casa o con los abuelos. Asimismo, este grupo de familias suele dar poca o ninguna importancia a los estudios. Todo esto provoca en los alumnos/as poco hábito de estudio y por consiguiente un rendimiento escolar bajo. Por el otro lado encontramos familias de mayor nivel socioeconómico que muestran una mayor preocupación por los estudios de sus hijos/as. Hay que destacar también las familias del alumnado inmigrante y los residentes en la residencia anexa, los cuales no acostumbra a relacionarse con el centro, ya sea por motivos laborales, idioma o distancia.

Cabe destacar que los alumnos no tienen asignada un aula fija durante todo el curso, sino que se van intercambiando según la asignatura. Este hecho provoca que la mayoría de los conflictos no se desarrollen dentro del aula, lo que da lugar a que por un lado las disputas se produzcan en los pasillos a la hora del intercambio pero por otro, a que el alumno/a tienda a relajarse en el trayecto a la otra aula olvidando la causa que pueda provocar algún conflicto. (IES Sol de Portocarrero, 2017).

5. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DEL CENTRO.

En este apartado conoceremos cuales son realmente los conflictos que afectan al clima de convivencia del IES Sol de Portocarrero. Para ello, previamente se realizó una recogida de información cualitativa sobre el tema de la mediación para posteriormente diseñar un cuestionario, el cual se pasó por el Centro, que nos permitiera detectar cuantitativamente los mayores conflictos en el centro.

La recogida de información cualitativa se realizó a través de tres vías:

1. La lectura de diferentes libros y documentos relacionados con la resolución de conflictos en contextos educativos.

2. Entrevista con el Departamento de Orientación del Centro en el que expusieron cuáles eran los distintos problemas que ellos tenían detectados y pensaban que eran los más comunes en el instituto. Además mostraron la base de datos que tienen registrada para las sanciones y expulsiones.
3. Entrevista con el alumnado de Formación Profesional y 2º de la ESO en la cual dieron su opinión sobre cuál era la realidad dentro de sus clases y del Centro.

Una vez analizada toda la información cualitativa obtenida, se elaboró un cuestionario (Véase Anexo 8.2), que finalmente se llevó a la práctica en el mismo instituto. Se realizó, como mínimo, en una unidad por nivel, abarcando un arco desde 1º de la ESO hasta Bachillerato, por una parte y por otra, en la línea de Formación Profesional del Centro que incluyen tanto ciclos medios como superiores para que de este modo hubiese una representación de todo el Centro, obteniendo de esta manera una muestra total de 231 alumnos/as.

Una vez registrada toda la información obtenida a partir de la encuesta, podemos destacar que:

- Un 73% del alumnado percibe que existen muchos conflictos dentro del Centro aunque la mayoría de ellos no suelen llegar a la directiva, ya que no son considerados graves. Siendo los más destacados los insultos y ofensas, los malentendidos y las malas relaciones entre compañeros/as, dándose estos principalmente en los niveles inferiores (1º y 2º ESO).



Figura 1: Conflictos más frecuentes en el IES Sol de Portocarrero

- En cuanto a los momentos donde ocurren los conflictos hay que destacar que mayormente son a la entrada y salida del instituto y durante los recreos. Momentos en los cuales los alumnos/as mediadores podrían intervenir sin problema.

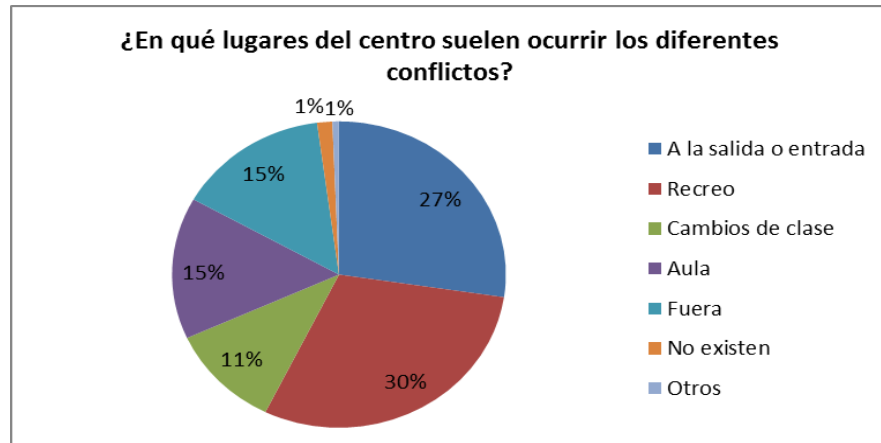


Figura 2: Lugares o momentos en los ocurren los conflictos en el IES Sol de Portocarrero

- Principalmente el 32% del alumnado encuestado resuelve sus conflictos dialogando y esa sería la forma en la que le gustaría seguir resolviéndolos. Este es un dato revelador, pues a la vista del mismo el proyecto de mediación, los alumnos/as mediadores, podrían intervenir fomentando el dialogo ante un conflicto, ya que el alumnado manifiesta una predisposición a resolver sus problemas hablando y no peleando, salvo en casos aislados (12%), siendo este siempre el último recurso.

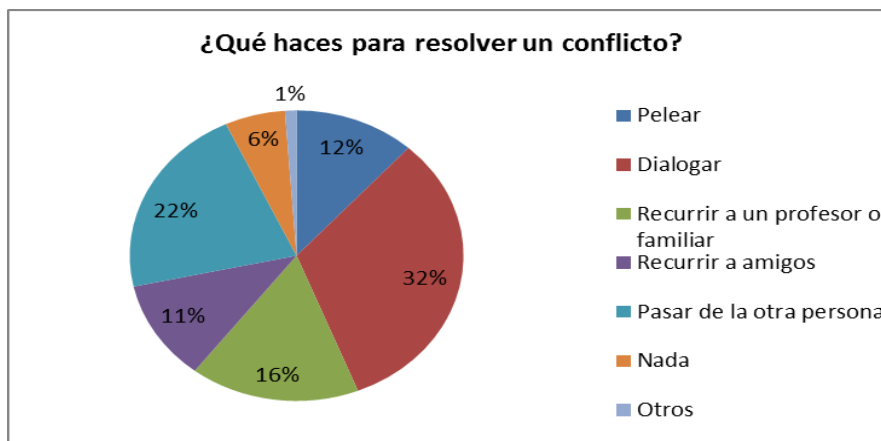


Figura 3: Formas más comunes de resolver un conflicto en el IES Sol de Portocarrero

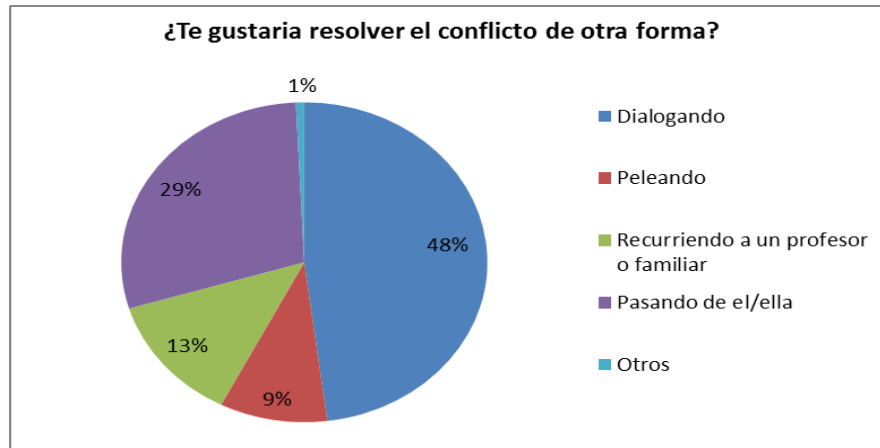


Figura 4: Formas en las que les gustaría resolver un conflicto

- Un 43% de los encuestados no se sienten nada cómodos o regular y casi un 91% ha visto alguna vez que algún compañero/a se siente incómodo en el instituto. Sin embargo, hay que tener en cuenta que muchas veces ese sentimiento no solo se ve afectado por lo que ocurra en el Centro si no por problemas personales. Aquí es cuando vuelve a cobrar importancia el papel del alumno/a mediador ya que podría hablar con esos alumnos/as e integrarlos.
- También se les preguntó con qué frecuencia realizaban las acciones de insultar, pegar, reírse de un compañero o amenazarlo. Las conclusiones que se obtuvieron fueron que las más graves como amenazar y pegar apenas se realizaban, sin embargo el resto de acciones eran bastantes frecuentes aunque siempre con la connotación “Pero de broma”, sin darse cuenta del verdadero daño que pueden causar a la otra persona ya que casi un 22% de ellos se han sentido agredidos psicológicamente, o incluso a ellos mismos conscientes de hacerlo, ya que un 62% reconoce sentirse mal después de realizar la acción incluso de broma.

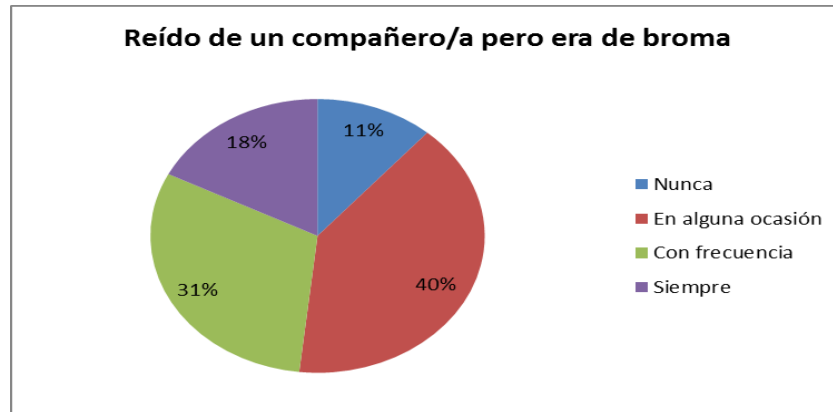


Figura 5: Frecuencia con la que el alumnado se ha reído de broma de un compañero/a en el IES Sol de Portocarrero

- Un dato que llama mucho la atención es que el porcentaje de alumnos/as que piensan que las redes sociales no afecta al clima de convivencia del Centro (49%) es muy parecido al de que sí (43%), lo cual puede ser indicativo de la poca concienciación sobre el daño que estos insultos y ofensas pueden causar por estos medios. Resaltar que mayormente son en los cursos inferiores dónde no se aprecia ninguna preocupación ante las redes sociales.

Finalmente, tras analizar toda la información obtenida podemos afirmar que la formación de alumnos/as mediadores en el Centro podría ser positiva y fructífera, ya que gran parte del alumnado reconocen sentirse agredidos en alguna forma por sus compañeros. El alumnado mediador podría detectar estos problemas antes de que ocurrieran o que incluso llegasen a mayores consecuencias, mejorando de este modo el clima de convivencia del Centro.

Para más información de los resultados obtenidos (Véase el Anexo 8.3).

6. METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN.

A continuación se indicarán todas aquellas acciones que se consideran pertinentes llevar a cabo para poder poner en marcha el proyecto. Hay que tener en cuenta, no obstante, que este plan es meramente un experimento investigador, por lo que está sujeto

a modificaciones por parte del Centro según se requiera teniendo en cuenta la experiencia adquirida.

En segundo lugar, esta implementación debe realizarse mediante la utilización de mecanismos de comunicación e integración como podrían ser la escucha activa y la finalización de la jerarquización dentro de la comunidad educativa.

6.1 Selección y formación de los participantes en el proyecto.

Elegir adecuadamente a los participantes del grupo de mediación es fundamental ya que no solo velarán por la convivencia en el Centro sino que deberán participar de manera activa soportando todo el peso del proyecto, realizando diferentes actividades como puede ser la difusión del programa de mediación. Son la base del proyecto y por esta razón se deberá elegir cuidadosamente quienes serán los alumnos/as que formarán parte del grupo. Trabajando junto a estos encontraremos al Orientador del Centro y a aquellos profesores que previamente se hayan presentado como voluntarios. Su función será supervisar el correcto funcionamiento del grupo de mediación y el hacerse cargo de aquellos conflictos que superen la capacidad de acción de los alumnos mediadores.

6.1.1 *Perfil de los alumnos/as mediadores: requisitos, cualidades y funciones.*

No todos los alumnos/as pueden ser mediadores ya que deben cumplir una serie de requisitos que les permitan llevar a cabo su función después de una formación necesaria que encauce su predisposición. Por ello, se recomienda que el alumno/a mediador debe poseer algunas de las siguientes cualidades o características. (Torrego, 2013; IES Luis Buñuel, 2015).

- Que sean alumnos/as valorados y respetados por sus compañeros, es decir, que inspiren confianza.
- Que sepan escuchar.
- Que sean buenos oradores, es decir, que sepan hablar y comunicar.
- Que posean liderazgo.

- Que tengan empatía, lo que le ayuda a tener un criterio a la hora de resolver los conflictos.
- Que sepan relacionarse con todos sus compañeros.
- Que tengan capacidad para soportar críticas y situaciones de tensión.
- Que sepan respetar la confidencialidad de sus compañeros.
- Que sepan derivar aquellos conflictos o problemas que superan su capacidad de actuación.
- Que posean un cierto grado de autoestima para de este modo evitar un constante reconocimiento social.
- Que sepan mantener una posición neutral y no enjuiciar a la hora de realizar la mediación.

Una vez especificado el perfil del alumno mediador, se detallarán cuáles son las principales *funciones* que deberán emprender, teniendo en cuenta que su participación será esporádica en cualquier momento. No hay que insistir en que estas funciones podrán variar según las necesidades y prioridades de cada Centro, por lo que aquí únicamente se ofrecerá una propuesta de la que partir y que seguramente requerirá cambios.

Funciones:

- Ayudar a los alumnos que acaban de llegar e integrarlos en el Centro.
- Escuchar y ayudar a aquellos compañeros que tienen problemas personales o se sienten aislados.
- Ayudar a aquellos compañeros que han sufrido burlas.
- Ayudar a resolver los conflictos usando la palabra en vez de la violencia, mejorando así la comunicación y relación entre las dos partes, creando una confianza.
- Escuchar y supervisar la mediación evitando juicios de valor sobre el conflicto.
- Mejorar las relaciones entre los diferentes compañeros.

6.1.2 Proceso de selección e integración

Al existir una amplia diversidad de alumnado en el Centro, los componentes del grupo

de mediación deberán estar formados por edades, culturas y géneros diferentes para que así quede patente una de las principales características del instituto, la diversidad. Lo ideal es que el número de alumnos mediadores se encuentre entre el 5% y 10% del alumnado total para que así todos puedan participar y ninguno se sienta excluido, siendo estos mayormente de los cursos intermedios (2º ESO, 3º ESO, 1º Bach). Sin embargo, se puede partir con un número reducido de alumnos/as, por ejemplo 4 o 5 por nivel, para luego ir ampliando paulatinamente. (Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate- Zentroa, s.f).

El proceso de divulgación y selección del alumnado se realizará en el horario de tutoría siguiendo este orden:

1. Divulgación e información sobre el proyecto: se recomienda que el tutor/a de cada curso utilice al menos dos sesiones para realizar una descripción del programa de mediación y describir la necesidad de que exista un grupo de alumnos/as mediadores en el Centro y las distintas funciones a desempeñar. (IES Abdera, 2018).
2. Elección del alumnado: se deberá elegir entre dos o tres alumnos/as por clase o curso, dependiendo de las características del curso. Para llevar a cabo este proceso se podrán utilizar tres vías: (Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate- Zentroa, s.f).
 - *Invitación*: tras una invitación para participar a todo el alumnado por parte de los tutores/as, los alumnos/as pueden ofrecerse como voluntarios/as.
 - *Elección y propuesta del alumnado*: los propios alumnos/as pueden proponer a dos o tres compañeros/as tras haber analizado las características que debe tener un buen alumno/a mediador, es decir, sería parecido al proceso que se utiliza para elegir el delegado/a de clase.
 - *A propuesta del tutor/a*: en el caso de no ser factibles ninguna de las vías comentadas anteriormente, el tutor/a podrá proponer a aquellos alumnos/as que el considere que están capacitados para realizar esta tarea.

3. Entrevista personal: mediante esta entrevista se podrá valorar su compromiso con el proyecto, disponibilidad, madurez, etc. A modo de ejemplo se proponen una serie de preguntas: (Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate- Zentroa, s.f).
 - ¿Qué crees que puede aportar tu participación a este proyecto?
 - ¿Qué crees que te puede aportar el plan de mediación?
 - ¿Conoces a bastantes alumnos/as del Centro?
 - Ante una provocación por parte de otros alumnos ¿Cómo has reaccionado?
 - Si ocurriese un conflicto dentro del Centro ¿cómo actuarías?
4. Autorización de las familias: los padres/madres deberán autorizar a sus hijos para que así definitivamente puedan formar parte del grupo de mediación. Para ello, se les enviará una carta explicándoles en que consiste el proyecto de mediación de conflictos así como el proceso de selección de los participantes. Asimismo, se les adjuntará una autorización que deberá ser enviada o entregada al centro previa firma por parte de estos. (Véase Anexo 8.4) (Barreiro, Fernández, García, Pendón, & Serna, 2010).

Cabe señalar que el alumno/a mediador no tiene por qué ser aquel que mejor expediente académico tenga, no obstante, sí deben mantener un comportamiento y actitudes que no deterioren la convivencia escolar. De este modo se apuesta por un proyecto inclusivo en el cual cualquier alumno/a puede formar parte del grupo de mediación.

6.1.3 Formación de los participantes

Por regla general esta es la parte que más suele preocupar a los centros ya que es la más difícil de implementar puesto que requiere de esfuerzo, conocimientos previos y tiempo que no siempre disponen.

La formación del alumnado se llevará a cabo por parte del equipo coordinador del proyecto formado normalmente por el orientador/a del centro y los profesores/as que previamente se hayan presentado voluntarios/as. Antes de llevar a cabo la formación del alumnado deberán adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para impartir el

curso. Podrán realizarlo mediante un curso de mediación o recurriendo el primer año a un experto externo. (Barreiro, Fernández, García, Pendón, & Serna, 2010).

Como punto de partida para la formación de los integrantes del proyecto se propone los siguientes manuales que recogen distintas actividades, documentación de apoyo, definiciones y guiones para las diferentes sesiones.

- Torrego, Juan Carlos (2007) *“Manual para la formación de mediadores. Mediación de conflictos en instituciones Educativas”*
- Torrego, Juan Carlos (2013) *“La ayuda entre iguales para mejorar la convivencia escolar”*
- Consejería de Educación de la Junta de Andalucía *“ Cuaderno de Trabajo Tiempo de Mediación”*

La formación no solo irá dirigida a los miembros del grupo de mediación si no que estará abierta a todas aquellas personas de la comunidad educativa que estén interesadas, siendo gratuitas para todos ellos. (Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate- Zentroa, s.f) Sin embargo aquí nos centraremos principalmente en la formación del alumnado aunque los profesores/as y padres se irán reuniendo paulatinamente por las tardes dónde recibirán una instrucción parecida al alumnado, además la Jefatura de Estudios y el Departamento de Orientación les informará de todos aquellos congresos de mediación que organiza la Junta de Andalucía para aquellos que están interesados en ir de forma voluntaria.

La duración del taller oscilará en un total de 25 horas, dividiéndose estas en sesiones de una hora u hora y media (Barreiro, Fernández, García, Pendón, & Serna, 2010), preferiblemente se desarrollaran por las mañanas durante el horario lectivo debido a que, como se ha comentado anteriormente, la mayor parte del alumnado debe desplazarse en transporte escolar para asistir a clase, lo que complica que los alumnos/as puedan acudir por las tardes al centro. Por esta razón se avisará a aquel profesorado que se vea afectado para pedirles una autorización para que el alumnado pueda faltar, aunque se intentará interferir lo mínimo posible en el horario lectivo del alumno/a.

Las sesiones serán cada tres días, de este modo los alumnos podrán interiorizar los conceptos y no verán afectado su rendimiento escolar y lectivo. La última sesión podría realizarse fuera del recinto escolar a modo de excursión para fortalecer los lazos entre el equipo mediador.

Al terminar la formación los participantes recibirán un documento a modo de certificado que acredite su formación para futuras actividades. (Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate- Zentroa, s.f).

El carácter del taller de formación debe ser activo-participativo, y requiere que los participantes se involucren totalmente en las actividades, responsabilizándose de su aprendizaje. Se recomienda que los grupos no sean muy numerosos, siendo estos de unos 25 alumnos/as como máximo.

Las diferentes sesiones que se desarrollarán a lo largo del taller deberán incluir los siguientes contenidos, los cuales son imprescindibles para que el alumnado sea capaz de utilizar las técnicas y habilidades básicas para la mediación (Torrego, 2007):

1. ¿Qué es el conflicto?, sus aspectos, causas y cómo resolverlos.
2. Proceso de mediación de conflictos: objetivos, características y distinguir cuales son medibles.
3. Cómo analizar un conflicto.
4. Técnicas para una comunicación eficaz y manejar las emociones con la resolución de conflictos.
5. Su protocolo de actuación.
6. Estrategias para cuando la mediación llega a un punto en la que se bloquea.

Para la transmisión de estos conocimientos se pueden utilizar diferentes dinámicas de grupo, de creación o de constitución de grupos.

A continuación se propondrá una temporalización de las sesiones que se podrá adaptar en todo momento a las necesidades y características del centro y del alumnado: (Arró Robert, s.f).

Sesión 1	Presentación del taller con la utilización de alguna dinámica. Consistirá en una 1 hora y media.
Sesión 2	Se trabajará el concepto de conflicto y se analizarán sus elementos. Consistirá en 1 hora y media.
Sesión 3 y 4	Se conocerá el proceso de mediación y todo lo relativo a este. Además de aprender a reconocer la mediación entre los distintos métodos de resolución de conflictos. Consistirá en 3 horas de taller.
Sesión 5 y 6	Se trabajarán y desarrollarán las diferentes habilidades para lograr una comunicación eficaz y manejar sus emociones. Consistirá en 3 horas de taller.
Sesión 7	Se realizarán simulaciones de casos de mediación con su correspondiente evaluación y puesta en común. Esta parte se podrá dividir en tantas sesiones como se crea conveniente, ocupando esta el restante número de horas.
Sesión 8	Evaluación del curso de mediación. Consistirá en una hora y media de taller.

6.2 Difusión del proyecto

Para lograr que toda la comunidad educativa conozca y entienda como funciona el proyecto de mediación “Alumnos/as Mediadores” implementado por el Centro es indispensable realizar una buena difusión del mismo. Este proceso deberá ser continuo para que así llegue al mayor número de miembros, además de que deberá renovarse al inicio de cada curso. Es lógico que durante el primer año el proyecto no sea muy conocido, por lo que los alumnos/as que demanden este servicio serán pocos, pero la idea es que cada año este número aumente.

Los receptores del proceso de difusión serán todos los colectivos de la comunidad educativa y se llevará a cabo mediante la utilización de los canales frecuentes (tutorías, reuniones, cartas...) así como canales originales y creativos que capten la atención: (Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate- Zentroa, s.f; Barreiro, Fernández, García, Pendón, &

Serna, 2010).

- Realizar conferencias informativas que estén destinadas por un lado al profesorado y por el otro a las familias o ambos conjuntamente. Será el centro quién libremente decida cómo realizarlo.
- Enviar una carta informativa a todas las familias o realizarlo a través del AMPA.
- Incorporar a la web del centro la información sobre el proyecto.
- Los profesores utilizarán las tutorías para dar información al alumnado para así lograr dos objetivos: que los alumnos/as conozca el servicio y provoquen interés para así lograr futuras candidaturas para participar en el proyecto.
- Lograr que el alumnado cree y difunda el material (carteles, folletos, trípticos juegos...). Para ello se podrían proponer diferentes concursos como el mejor cartel, el mejor lema, el mejor logo, etc.
- Llenar el centro de información en los diferentes tablones o paredes.
- Realización de pequeños teatros sobre el papel del alumno mediador a sus compañeros/as.
- El alumno mediador transmita su experiencia como tal a sus compañeros y a distintos foros.
- Presentar a los miembros del equipo mediador al resto de la comunidad educativa (en las aulas, en el recreo...)

6.3 Protocolo de actuación (Fases)

La realización de la mediación en el Centro implica que se establezca un protocolo de actuación (cuando, cómo y dónde se media, entre otros) que establecen una actuación definida y sistemática que sea conocida por toda la comunidad educativa, con la intención de que interfiera lo menos posible en el normal funcionamiento del Centro.

A continuación se propondrá un modelo de protocolo de actuación que podrá ser adaptado a las necesidades y características de cada momento, dado que cada conflicto requiere de una dinámica propia y podrán elegir como hacerlo y qué incluir:

1. Surge el conflicto: se origina, una situación que afecta a la convivencia del instituto, ya sea en dentro del Centro (aula, recreo, pasillos).
2. Solicitud del servicio de mediación: el alumnado podrá solicitar la ayuda a través de dos vías. Por un lado, podrá acercarse directamente al alumno/a mediador. Por otro, podrá enviar un email, el cual se creará con esta finalidad y se pondrá a disposición del alumnado. Además el alumno/a mediador podrá intervenir si observa algún conflicto y ve necesaria su actuación, ofreciéndoles su ayuda. En algunos centros también se está dando la opción de desarrollar una app específica con la cual poder solicitar la ayuda y conocer quiénes son los mediadores. (Barreiro, Fernández, García, Pendón, & Serna, 2010).
3. Pre-mediación: en esta fase los alumnos/as mediadores se reunirán con las partes afectadas por separado, realizando entrevistas individuales para conocer su versión de los hechos, así como a otras personas relacionadas con el conflicto. Además se tendrá en cuenta la predisposición de las partes, es decir, si desean llegar a un acuerdo para así pasar a la siguiente fase y si el conflicto entra dentro de su capacidad de actuación, si no será derivado a la Jefatura de Estudios. Para realizar esta fase y las posteriores se recomienda un mínimo de dos alumnos/as mediadores y el tiempo utilizado será el recreo. (Torrego, 2007).
4. Proceso de mediación: esta fase ya se realizará en horario de tutorías, guardias o clase por lo que los alumnos/as deberán mostrar una tarjeta a sus correspondientes profesores para obtener el permiso para irse. Actualmente en el Centro existen un tipo de tarjetas similares para cuando los alumnos/as obtienen permiso para ausentarse en clase y por ejemplo ir al baño.

Los objetivos que persigue esta fase es que las partes implicadas expongan su versión del conflicto, expresen sus sentimientos, puedan desahogarse y se sientan escuchados. Una vez realizado, se deberá identificar cual es el problema realmente y proponer posibles vías de consenso. (Jiménez Fernández, 2008).
5. Acuerdo: tras analizar las ventajas e inconvenientes de las posibles vías pueden darse dos opciones, que las partes lleguen a un acuerdo o que por lo contrario sea derivado a un profesor.

Durante todo lo que dure el proceso los alumnos/as mediadores deberán rellenar un formulario, el cual deberá ser firmado por los implicados. (Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate- Zentroa, s.f) (Anexo 8.5).

FASES	PROCEDIMIENTO
Surge el conflicto	Entre alumnos en el aula, recreo, pasillos o fuera de él.
Solicitud del servicio	Por email. Directamente al alumno/ mediador. El alumno/a mediador toma la iniciativa.
Pre-mediación	Entrevistas personales con las partes implicadas y personas relacionadas con el conflicto.
Proceso de mediación	Se exponen las versiones del conflicto, expresando sentimientos. Los implicados son escuchados por todas las partes. Identificar vías de consenso.
Acuerdo	Se registra el acuerdo al que se llega. Se deriva a la Jefatura de Estudios.

Cuadro Resumen

6.4 Seguimiento del proyecto.

Durante todo el curso lectivo se llevará a cabo un seguimiento del proyecto para así lograr una mayor efectividad del mismo, extendiéndose este lo que dure el proyecto.

Para lograr su objetivo tanto los alumnos/as como los profesores/as participantes del grupo de mediación se reunirán cada dos semanas, aunque es comprensible que no siempre dispondrán del tiempo suficiente para juntarse, por lo que se recomienda que al menos sea una vez al mes. Estas reuniones tendrán una doble función, por un lado fomentarán la cohesión de los miembros del grupo ya que podrán compartir sus miedos, inseguridades, intercambiar estrategias, etc y por otro podrán analizar el funcionamiento del proyecto y por consiguiente realizar las correspondientes mejoras. (Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate- Zentroa, s.f).

Otros temas a tratar en las reuniones son (Barreiro, Fernández, García, Pendón, & Serna, 2010):

- Se continuará formando a los alumnos/as mediadores ya que se les relacionará la teoría explicada anteriormente con las vivencias vividas, interiorizando de este mucho más los conceptos.
- Analizarán las diferentes incidencias que hayan registrado tras la última reunión.
- Tratarán aquellos casos que hayan sido de difícil resolución para entre todos aportar ideas de posibles soluciones que quizás a otro de ellos no se le haya ocurrido.
- Comentarán los éxitos alcanzados, así como evaluarán el progreso de los alumnos implicados y del acuerdo pactado.
- Darán a conocer sus distintas opiniones personales sobre el proyecto.
- Aportarán al grupo sus propuestas de mejora.
- Crearán sus propios materiales para la divulgación del servicio de mediación.

7. EVALUACION FINAL

Es importante llevar a cabo una evaluación conjunta del proyecto de mediación para así conseguir un feed-back directo con todos los miembros de la comunidad educativa y valorar si el programa ha cubierto la función que se esperaba, es decir, si es factible. De este modo se nos permitirá garantizar su funcionamiento a lo largo de los años y reajustar aquellos aspectos del proyecto que no estén funcionando correctamente para así mejorar la calidad.

Se apostará por una evaluación continua, valorándose datos tanto cuantitativos como cualitativos principalmente sobre el grado de satisfacción de los profesores y alumnado y la mejora del clima de convivencia del centro (Jiménez Fernández, 2008). Además, nos permitirá averiguar una serie de datos (Gatzka Eraldatzeko Unibertsitate- Zentroa, s.f):

1. El número de objetivos establecidos conseguidos y cuáles no.
2. Cuál ha sido el comportamiento y la actuación de los alumnos/as mediadores.

3. El número de casos mediados, número de acuerdos, etc.
4. La percepción actual sobre la resolución de los conflictos a través de los alumnos/as mediadores.

Para la obtención de la información para realizar la evaluación pueden emplearse diferentes herramientas:

- Cuestionarios sobre el sentir general. En el Anexo 8.6 se propone un ejemplo de cómo sería el modelo a seguir. (Angosto Martínez y Julve Moreno, s.f)
- Debates: se realizarán en horario de tutorías en los cuales el profesor/a deberá extraer información sobre la opinión del alumnado respecto a la mediación, la resolución de conflictos y el proyecto “Alumnos/as mediadores”. (Angosto Martínez y Julve Moreno, 2004)
- Registro de mediaciones es decir, cuántas mediaciones se han llevado a cabo durante el curso para así conocer su repercusión relacionándolo con el número en de expulsiones producidas. (Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate- Zentroa, s.f)
- Entrevistas personales con los integrantes del proyecto que traten directamente sobre la concreción de los objetivos. A modo de ejemplo:
 - ¿Qué mejorarías del programa de mediación?
 - ¿Has tenido algún problema formando parte del grupo de mediación (conflictos con compañeros, incompatibilidad de horarios)?
 - ¿Consideras que debería seguir implantándose el proyecto?
- Buzón de sugerencias disponible durante el curso para la comunidad educativa dónde podrán depositar sus opiniones y mejoras sobre el funcionamiento del proyecto. (Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate- Zentroa, s.f).

7.1 Propuesta de acciones futuras.

En el caso de que el Centro considere una implantación del proyecto de Alumnos/as Mediadores a largo plazo, se le recomendará una serie de medidas a llevar a cabo en el inicio de un nuevo curso que a continuación expondremos (Arró Robert, s.f):

- Al inicio de cada curso los tutores recordarán al alumnado el servicio de mediación así como la posibilidad de incorporarse como alumno/a mediador.
- Reestructurar el proyecto incorporando las mejoras recomendadas e intentar cohesionar todos los horarios de tutorías para que así el alumnado no se vean perjudicados en su rendimiento académico. Este punto es más factible en Centros pequeños que en grandes aunque se podría hacer por niveles.
- Los alumnos/as que participaron el año anterior en el proyecto serán los encargados de ayudar y enseñar a las nuevas incorporaciones, complementándolo con el curso de formación.

Se intentará en todo momento que el alumno/a nuevo en el proyecto este acompañado por lo menos durante el primer mes por un alumno/a veterano a la hora de realizar una mediación. Tras este periodo de enseñanza se le dará prioridad a las nuevas incorporaciones para las mediaciones, para que así todos se sientan parte del grupo, además se intentará que todos participen lo máximo posible.

8. CONCLUSION

Tras realizar un exhaustivo estudio sobre el entorno educativo del IES Sol de Portocarrero, los datos obtenidos a través del cuestionario confirman que el alumnado del Centro ante la resolución de los conflictos escoge la opción del diálogo antes que otras alternativas. Estos resultados muestran que puede haber una buena predisposición para el acogimiento del proyecto y en la que la aparición de la figura del mediador cobraría la mayor importancia, siendo el principal eje para la resolución de conflictos. Además, la Directiva del Centro mostró interés en el diseño e implantación del proyecto de mediación. Este dato corroboraría la viabilidad del mismo.

El mayor inconveniente lo encontramos en que, al estar el Centro ubicado a las afueras de la ciudad, el alumnado debe desplazarse en transporte escolar para acudir a clase, lo que complica que los alumnos/as puedan acceder por las tardes al IES para asistir a su

formación como mediadores. Para solventar este problema se ha propuesto ésta se haga por la mañana. Por esta razón se avisará a aquel profesorado que se vea afectado para pedirles una autorización para que el alumnado pueda faltar a clase, aunque interfiriendo lo mínimo posible en el horario lectivo del alumno/a.

Por esta razón durante el presente documento se han mostrado las distintas pautas a seguir para su implantación, tales como la consideración del perfil del alumno/a mediador, el proceso de selección y formación de los mismos además de un protocolo de actuación, adaptándolo a las características del Centro.

Podemos concluir, por tanto, que sí sería factible y viable con una perspectiva inclusiva la formación de un grupo de mediación en el cual los propios alumnos/as son los encargados de resolver los conflictos. De este modo, podrá mejorarse el clima de convivencia actual y, por consiguiente, reducir el número de sanciones y expulsiones facilitando el progreso personal de los alumnos/as. Con este fin, el Equipo Directivo podrá ponerlo en marcha si así lo desea para el curso 2018-2019.

9. ANEXOS.

9.1 Características del centro

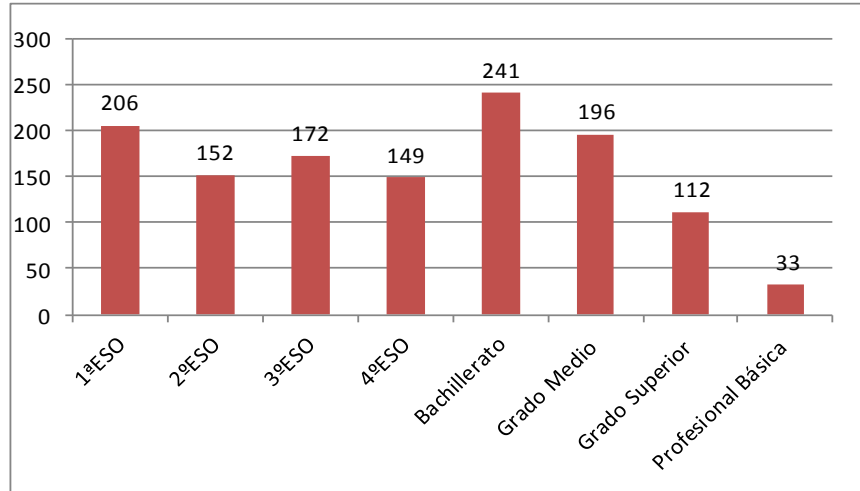


Figura 1: Distribución de los alumnos por curso

Fuente: Programación de actividades de orientación y acción tutorial

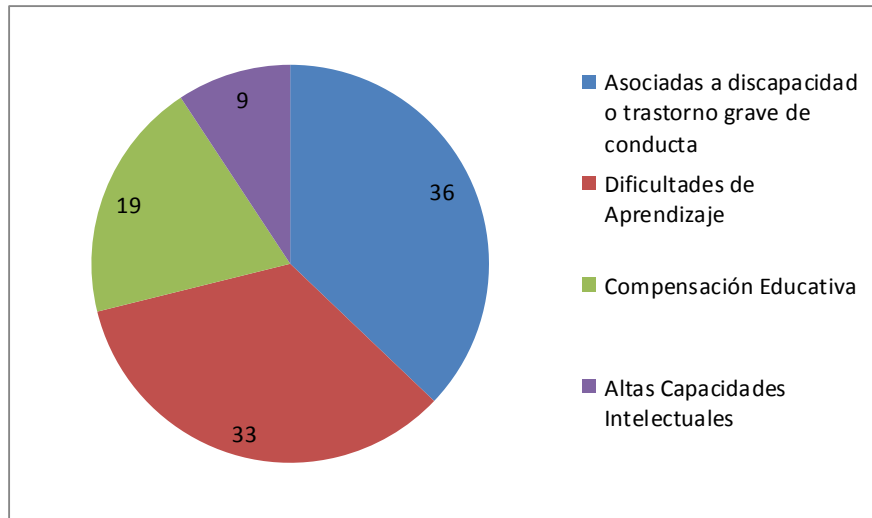


Figura 2: Alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo

Fuente: Programación de actividades de orientación y acción tutorial

9.2 Cuestionario

A continuación se mostrará el cuestionario que se realizó en el IES Sol de Portocarrero para identificar cuáles eran los principales problemas:

5. ¿Te gustaría resolver tus conflictos de otra forma? ¿cuál sería?

- a) Dialogando
- b) Peleando
- c) Recurriendo a un profesor o familiar
- d) Pasando de él/ella
- e) Otros _____ (Indicar cuál)

6. ¿Te sientes cómodo en el instituto y con tus compañeros?

- a) Nada
- b) Regular
- c) Mucho

7. ¿Has visto que algún compañero/a se haya sentido incomodo en el instituto o con los compañeros/as?

- a) Nunca
- b) Algunas veces
- c) Muchas veces

8. ¿Con qué frecuencia has realizado las siguientes acciones?

	Nunca	En alguna ocasión	Con frecuencia	Siempre
Insultado a un compañero/a				
Pegado a un compañero/a				
Reído de un compañero/a en el Centro o por las redes sociales				
Reído de un compañero/a pero era de broma				
Amenazado a un compañero/a				
Otras				

9. ¿Cómo te has sentido después de insultar, pegar o burlarte de un compañero/a?

- a) Mal
- b) Bien
- c) Indiferente

10. ¿Alguna vez te han insultado?

- a) Si
- b) No

11. ¿Alguna vez te han agredido?

- a) Si, físicamente
- b) No
- c) Si, psicológicamente

12. ¿Crees que el uso de redes sociales como WhatsApp, Instagram o Facebook influyen en los conflictos dentro del entorno del centro?

- a) Poco
- b) Nada
- c) Mucho

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

9.3 Resultados del cuestionario

A continuación se expondrán mediante gráficas los resultados obtenidos en el cuestionario.

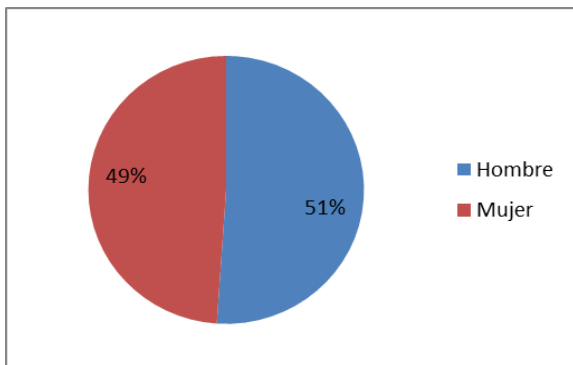


Figura 3: Sexo de los encuestados

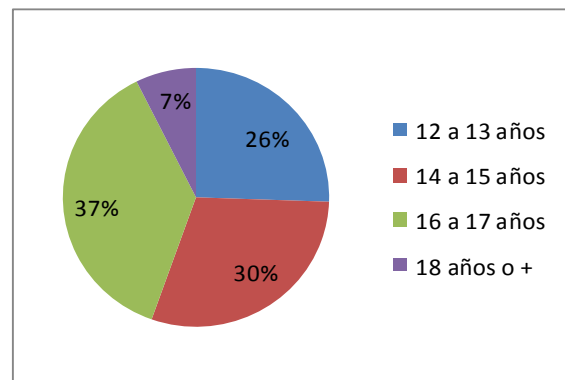


Figura 4: Edad de los encuestados



Figura 5: Sentimiento de pertenencia en el IES Sol de Portocarrero

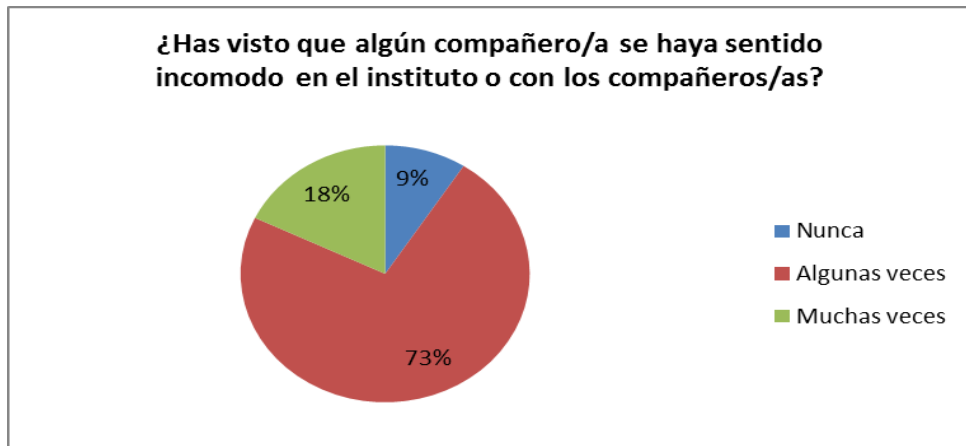


Figura 6: Percepción del sentimiento de pertenencia en el IES Sol de Portocarrero.

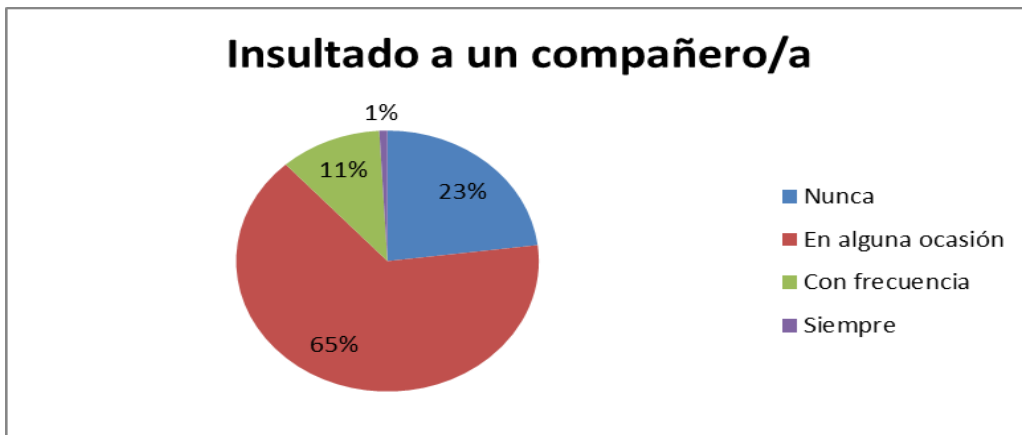


Figura 7: Frecuencia con la que el alumnado ha insultado a un compañero/a en el IES Sol de Portocarrero

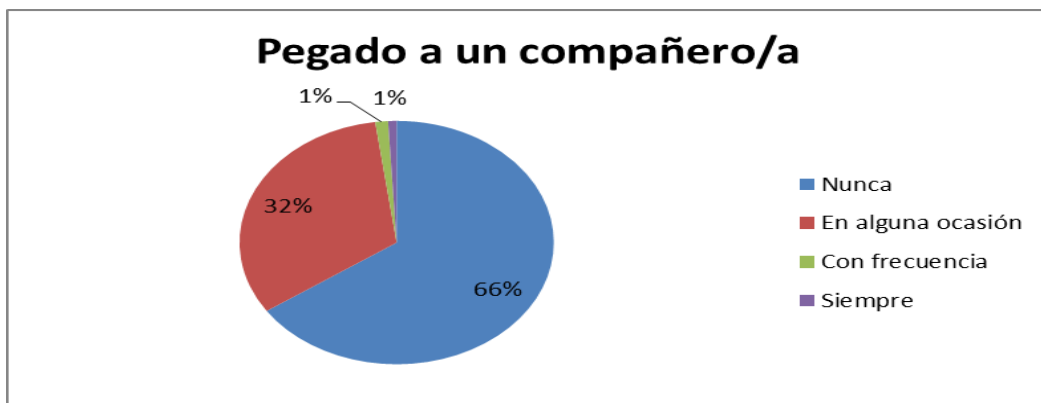


Figura 8: Frecuencia con la que el alumnado ha insultado a un compañero/a.

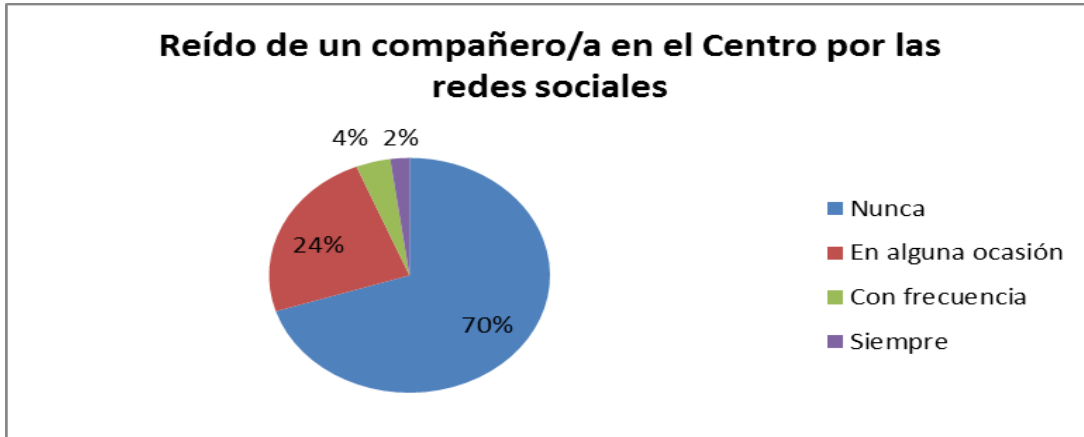


Figura 9: Frecuencia con la que el alumnado se ha reído de un compañero

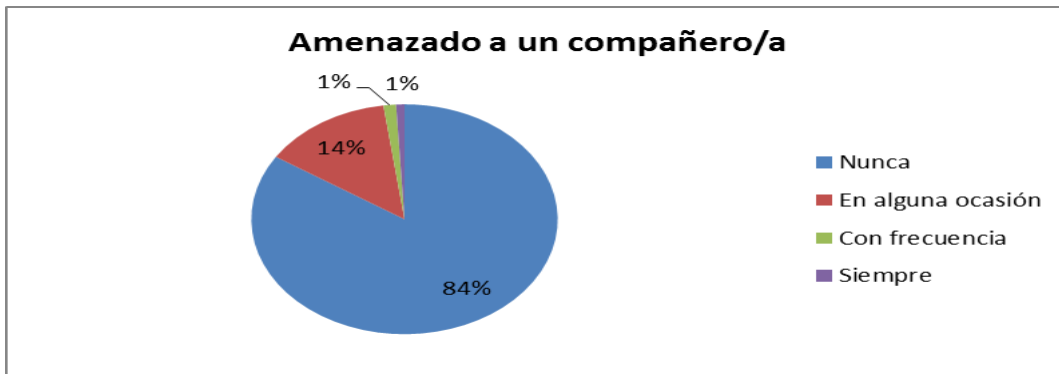


Figura 10: Frecuencia con la que el alumnado ha amenazado a un compañero/a en el IES Sol de Portocarrero

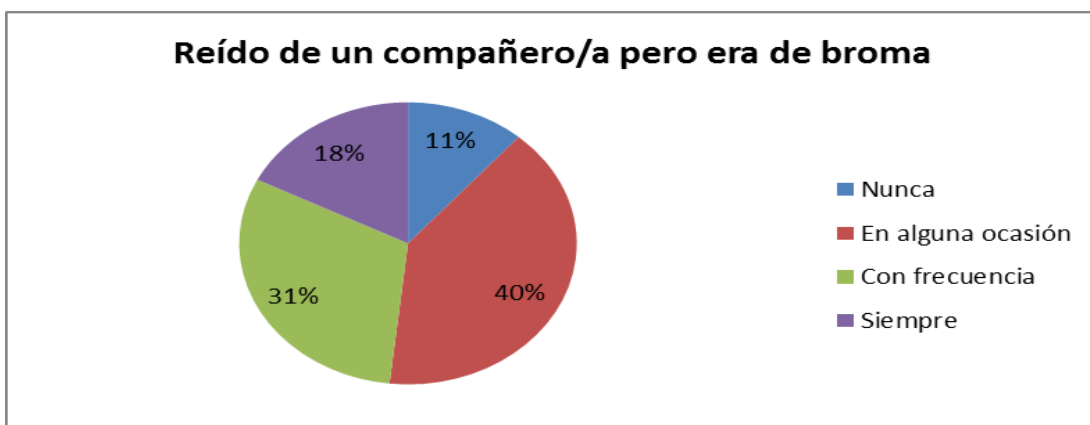


Figura 11: Frecuencia con la que el alumnado se ha reído de un compañero/a pero era de broma en el IES Sol de Portocarrero

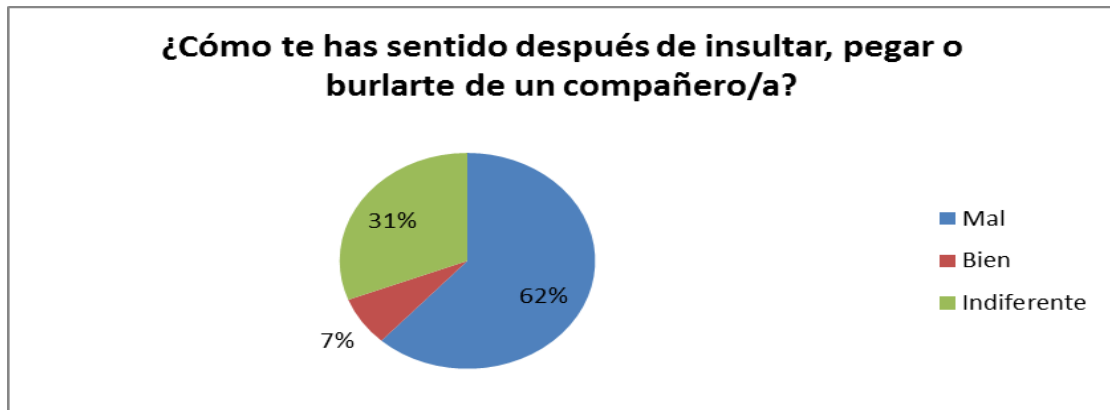


Figura 12: Sentimiento tras insultar, pegar o burlarte de un compañero/a en el IES Sol de Portocarrero

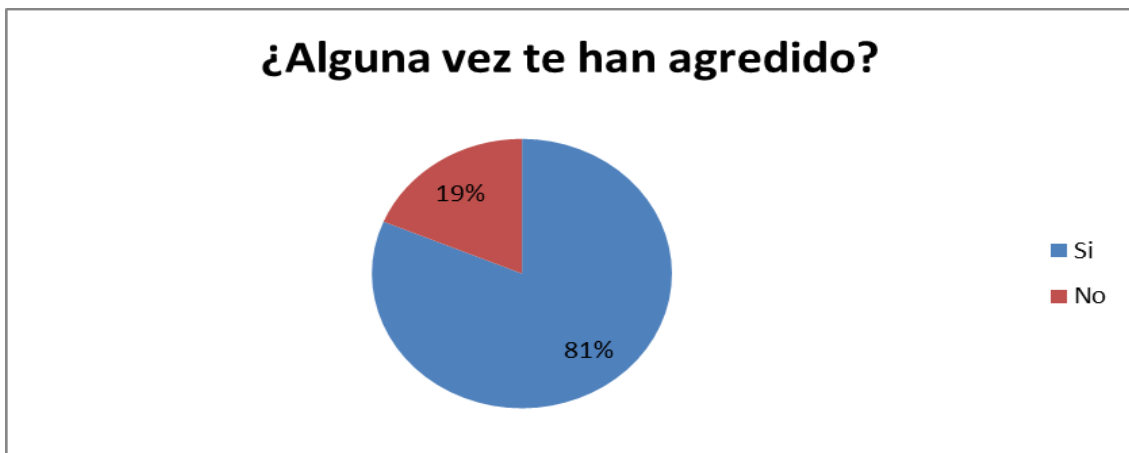


Figura 13: ¿Alguna vez te han agredido?

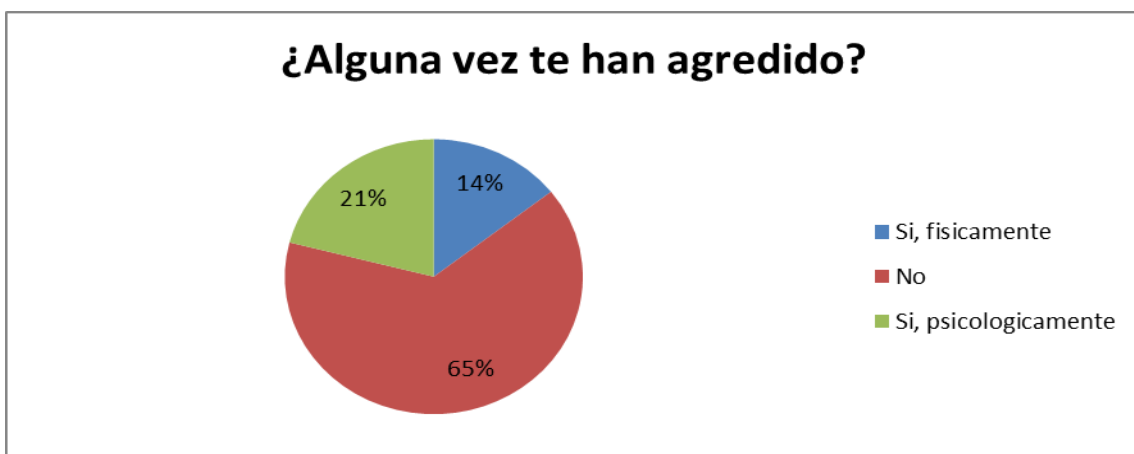


Figura 14: Formas en los que el alumnado se han sentido agredido

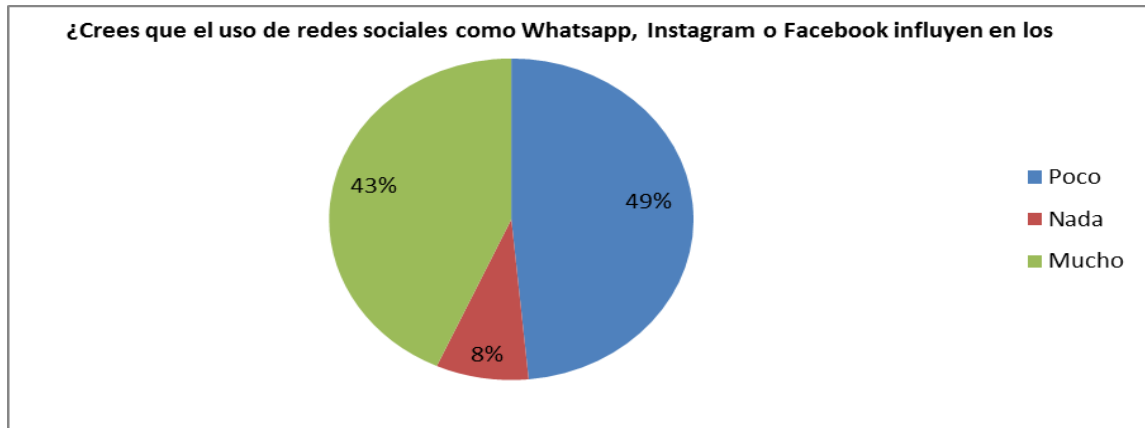


Figura 15: Influencia de las redes sociales en el clima de convivencia en el IES Sol de Portocarrero

9.4 Carta y autorización para el grupo de mediación

A continuación se propondrá a modo de ejemplo la carta y autorización que recibirán las familias de los alumnos/as mediadores.

Estimadas familias,

Como responsables del proyecto “Alumnos/as Mediadores” del IES Sol de Portocarrero nos ponemos en contacto con ustedes para informarles que su hijo/a ha sido escogido para formar parte del grupo de mediación del curso escolar 2017/2018 el cual está enfocado a la resolución de conflictos de manera pacífica entre los alumnos/as utilizando el dialogo. Para ello, sus hijos/as deberán formarse en habilidades sociales y de comunicación que les permita ayudar a sus compañeros/as.

El curso de formación tendrá una duración de 25 horas y se realizará en horario lectivo (8:30-14:25h) intentando influir los menos posible en sus horas de clase y su rendimiento académico. Por esta razón solicitamos su autorización.

En todo momento el alumno/a mediador participará de manera voluntaria por lo que podrán decidir ante qué casos se encuentran preparados.

Quedamos a su disposición para resolverles cualquier duda o sugerencia.

Un cordial saludo.

Almería, a _____ de _____ de 2018

Fdo.: _____

**AUTORIZACIÓN FAMILIAR PARA SER ALUMNO/A MEDIADOR DEL IES SOL DE
PORTOCARRERO.**

D/Dña _____ con
DNI _____, padre, madre o representante legal del
alumno/a _____

del curso _____ y grupo _____, habiendo sido informado por parte del centro a través de carta sobre las características y requisitos del proyecto de mediación de conflictos implantado en el IES Sol de Portocarrero, autorizo a que mi hijo/a pueda formar parte del grupo y participe en las distintas actividades que se desarrollen.

Almería, a _____ de _____ de 2018

Fdo.: _____

9.5 Formulario Alumnos/as Mediadores.

Elaborado por mí utilizando como ejemplo el que emplean en el CEIP Las Esperanzas, 2011.

ALUMNOS MEDIADORES

Fecha _____

Mediadores/as	1)	2)	3)
Mediación solicitada por			
Alumnos/as en conflicto	A)	Curso	Actitud:
	B)	Curso	Actitud:
	C)	Curso	Actitud
	D)	Curso	Actitud
Motivo del Conflicto			
<input type="checkbox"/> Si se llega a un acuerdo entre las partes		<input type="checkbox"/> No se llega a un acuerdo entre las partes	
Acuerdo:		Motivo:	
(Los alumnos deberán firmar el acuerdo)			
A)		B)	
C)		D)	
Al no alcanzar acuerdo, este se deriva al profesor _____		Por falta de tiempo el conflicto se pospone a Día ___/___/___ Hora:	

10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Angosto Martínez, Manuel & Julve Moreno, María del Carmen (2004) *“Programa de Alumnos mediadores: resolución de conflictos en instituciones educativas”* ZARAGOZA

Amorós y del Campo (2000). En Pérez Serrano, Gloria & Pérez de Guzmán Puya, M^a Victoria (2014) *“Aprender a convivir: el conflicto como oportunidad de crecimiento”*, Narcea. Madrid

Arró Robert, Montserrat *“El alumnos-amigo: un sistema de ayuda entre iguales”* Universitat Jaume I

Barreiro, J. G., Fernández, O. G., García, M. B., Pendón, M. V., & Serna, B. L. (2010). *“Mediación en la práctica: manual de implantación de un servicio de mediación escolar”*, Programa Arce, Agrupaciones de Centros educativos

Boqué Torremorell, Carmen (2005) *“Cuaderno de Trabajo Tiempo de Mediación”*, Consejería de Educación de la Junta de Andalucía

Cascón F (2000). En Pérez Serrano, Gloria & Pérez de guzmán Puya, M^a Victoria (2014) *“Aprender a convivir: el conflicto como oportunidad de crecimiento”*, Narcea. Madrid

CEIP Las Esperanzas (2011) *“Programa de Mediación Escolar: Patrulla Amigos”*. San Pedro del Pinatar

Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa *“Cómo poner en marcha, paso a paso, un programa de mediación escolar entre compañeros/as”*, Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco

IES Abdera (2017) *“Plan de convivencia IES Abdera”*

IES Sol de Portocarrero. (2017) *“Programación de actividades de orientación y acción tutorial”*

Jiménez Fernández, Antonio (2008) *“Guía didáctica para la formación de mediadores en el IES María Galiana”*

Junta de Andalucía, Consejería de Educación *“Mediación en la resolución de conflictos. Programa Alumnos Ayudantes”*, Junta de Andalucía, Consejería de Educación.

Moreno Buján, Marcela *“Análisis de los conceptos de reconstrucción, resolución y reconciliación desde los postulados de la Escuela transcend de investigación para la paz”*
Revista Latinoamericana de Derechos Humano. Volumen 27 (1), I Semestre 2016

Ortiz Pérez, Juan *“Proyecto de Intervención Escolar mediante la mediación”*, Universidad Miguel Hernández

Pérez Romero, María (2017) *“Gestión de conflictos en el aula: investigación e intervención para alumnos de 6º de Primaria”* Universidad de Sevilla (Trabajo de fin de Grado)

Pérez Serrano, Gloria & Pérez de Guzmán Puya, M^a Victoria (2014) *“Aprender a convivir: el conflicto como oportunidad de crecimiento”*, Narcea. Madrid

Sánchez García Arista, Mari Luz (2013) *“Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos”*, Editorial Reus. Madrid

Torrego, JC (2013) *“La ayuda entre iguales para mejorar la convivencia escolar”*, Narcea. Madrid

Torrego, JC (2007) *“Mediación en conflictos de instituciones educativas: Manual para la Formación de Mediadores”*, Narcea. Madrid

Páginas webs:

IES Luis Buñuel. (2015) Ayuda entre iguales. Recuperado el 11 de marzo del 2018 de <http://ieslbuza.es/ayuda-entre-iguales/>

IES Sol de Portocarrero (2018) Recuperado el 12 de abril de 2018 de: https://blogsaverroes.juntadeandalucia.es/iesoldeportocarrero/?page_id=35

Propuesta de Proyecto alumnos ayudantes IES Félix de Azara. Recuperado el 13 de marzo del 2018 de <http://iesfelixdeazara.catedu.es/wp-content/uploads/2017/06/PROYECTO-ALUMNOS-AYUDANTES-F%C3%89LIX-DE-AZARA.pdf>

Sáiz Jiménez, Marta (2005/2006) Proyectos de Innovación Educativa en un IES: Mediación escolar y alumnos ayudantes. Segovia. Recuperado el 24 de mayo de 2018 de <https://previa.uclm.es/bits/sumario/63.asp>