



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL

TRABAJO FIN DE GRADO

LA MEDIACIÓN EN LAS AULAS EDUCATIVAS

Presentado por Lucía Isabel Victoria Martínez.

Tutor: Antonio Luque de la Rosa

Curso Académico 2018/2019

LA MEDIACIÓN EN LAS AULAS EDUCATIVAS

Una herramienta necesaria en la educación

Resumen

En este trabajo se muestra lo que es un conflicto, el conflicto escolar y como se puede solventar mediante la mediación.

La mediación como alternativa a la resolución de conflictos tradicionales está siendo cada vez más importante, es un método que se usa para la resolución de conflictos entre dos o más personas, siempre con la ayuda de una tercera persona llamada mediador/a.

El presente trabajo está dividido en dos partes, en la primera parte se presenta un estudio teórico y documentado en relación con la mediación en el ámbito escolar, más concretamente en la etapa de secundaria, cómo llevar la mediación a cabo, sus etapas, la figura del educador social en este tipo de intervención etc, y la segunda parte de este trabajo es una elaboración de un proyecto de intervención.

Palabras claves: mediación, mediación escolar, educación infantil, resolución, conflictos.

Abstract

This work shows what a conflict is, the school conflict and how it can be resolved through mediation.

Mediation as an alternative to resolving traditional conflicts is becoming increasingly important, it is a method used to resolve conflicts between two or more people, always with the help of a third party called a mediator.

The present work is divided in two parts, in the first part a theoretical and documented study is presented in relation to the mediation in the school environment, more specifically in the secondary stage, how to carry out the mediation, its stages, the figure of the social educator in this type of intervention etc, and the second part of this work is an elaboration of an intervention project

Keywords: mediation, school mediation, child education, resolution, conflicts.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	6
BLOQUE 1: MARCO TEÓRICO	
1.1 El conflicto.....	9
1.2 El conflicto escolar.....	11
1.3 Proceso de mediación.....	12
<i>1.3.1 Funciones del mediador.....</i>	<i>13</i>
<i>1.3.2 Perfil del mediador.....</i>	<i>14</i>
1.4 Tipos de mediación escolar.....	15
1.5 Etapas del proceso de mediación.....	16
1.6 El rol del Educador Social como mediador.....	17
1.7 Actuaciones innovadoras.....	21
BLOQUE 2: PROYECTO DE INTERVENCIÓN	
2.1 Contextualización.....	22
2.2 Destinatarios.....	23
2.3 Objetivos.....	23
2.4 Metodología.....	24
2.5 Actividades.....	27
2.6 Temporalización.....	27
2.7 Recursos.....	28
2.8 Evaluación.....	28
CONCLUSIÓN.....	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	32

INTRODUCCIÓN

Este documento recoge el TFG de Educación Social con una temática correspondiente a *la mediación en las aulas educativas*.

El tipo de trabajo será un proyecto de intervención: como ya sabemos los conflictos aparecen en cualquier ámbito de nuestras vidas, y más en momentos de cambio, de evolución social y personal, es por ello necesario conocer más a fondo su significado y motivos por los cuales aparece para saber abordarlos de la mejor manera posible, pero siempre teniendo en cuenta que los conflictos no son erradicables pues, además de ser inevitables porque son propias de las relaciones sociales, pueden llegar a ser positivos y generar un desarrollo y aprendizaje en la persona, por lo que la clave está en la forma de abordar y gestionar estos conflictos o situaciones conflictivas.

En los centros educativos siempre se dan conflictos y problemas de convivencia, ya sea entre alumnos, alumnos y profesores, profesores con profesores o incluso padres con profesores, que alteran el desarrollo normal que puede haber en una clase o en el centro en general, nosotros nos centraremos en los conflictos que aparecen entre los alumnos.

Desde antiguamente los profesores o el equipo directivo eran los que en el momento que ocurría un conflicto entre alumnos se encargaban de buscar una solución a ese conflicto presentado, normalmente la solución era imponer un castigo a ese alumno o alumnos implicados en el problema, por lo que era rara la ocasión en la cual se intentase poner remedio o solución diferente a través del diálogo o la comunicación entre el alumnado, la comunicación que existía era la de cómo has hecho esto mal, tú deberás atenerte a las consecuencias de tus actos, el castigo, pero realmente no se iba más allá, no se profundizaba más en la raíz y el porqué del problema.

Es por esto por lo que necesitamos incentivar más el uso de otras alternativas a la tradicional como solución, las soluciones que se llegan a través de la mediación son más enriquecedoras para todos y más educativas, no sólo enseñan, sino que permiten crecer a nivel personal en autoestima, mejora de los sentimientos como el de alegría, el control etc.

A lo largo del documento se menciona lo que son los conflictos educativos, la técnica de mediación escolar para la resolución de conflictos. También hablaremos sobre los tipos de mediación, y su proceso. Además, el documento cuenta con la explicación y el

desarrollo de las diferentes fases con las que cuenta la mediación para poder ser realizada de manera satisfactoria.

Finalmente se ha realizado una propuesta de intervención la cual está orientada al alumnado de Educación Secundaria. Este proyecto será realizado por profesionales como son los educadores sociales, siempre que estén especializados en la mediación de conflictos escolares, los cuales llevarán a cabo una serie de actividades propuestas teniendo en cuenta las características de cada grupo de alumnos y alumnas y adaptándolas a sus respectivas necesidades.

Con este proyecto se pretende dar más luz a otras alternativas, no sólo la de mediación que es la que hemos escogido para este trabajo sino cualquier otra que se salga de los esquemas y de esta manera dejar un poco de lado las técnicas y métodos tradicionales, aunque hay que trabajarlas de manera más constante y persistente, son más favorables y enriquecedoras en el desarrollo personal y cognitivo de los menores.

Además, nos permitirá trabajar con los alumnos que estén implicados una mejora de sus habilidades comunicativas y de una educación en valores considerando que hasta el momento en las aulas esto no se trabaja como norma general, pero es una parte importante que debería de fomentarse y mejorarse para la posterior aplicación en el resto de los ámbitos y en la vida en general de estos niños que en un futuro serán los adultos de nuestra sociedad que irán mejor o peor preparados no a nivel educativo sino a un nivel resolutivo de problemas y adversidades que también es importante para un buen funcionamiento general de la sociedad.

1. MARCO TEÓRICO

A continuación, se va a hablar sobre los puntos más relevantes para entender y profundizar en el tema de este documento, los cuales son lo que es un conflicto en su base general para más tarde profundizar en el conflicto escolar, seguidamente se hablará sobre el proceso de mediación escolar, dentro de este punto se abordará también las funciones que tiene el mediador durante este proceso y el perfil que deben tener en común todos los mediadores. Además, otro punto importante será el de los tipos de mediación escolar que existen, por último, el rol del educador social en la mediación escolar y las actuaciones innovadoras que se han realizado en los últimos años a través de la mediación.

1.1 El conflicto

El conflicto es un hecho que se da continuamente en cualquier ámbito de nuestra sociedad y como Fernández (2004) señala: “El conflicto es una situación de confrontación de dos o más protagonistas, entre los cuales existe un antagonismo motivado por una confrontación de intereses”(p.20), con esto entendemos que los conflictos llegan a producirse entre las personas por una serie de intereses específicos y por el motivo que sea se acaba produciendo un choque entre estas personas.

El conflicto es algo inevitable que ocurra en la sociedad porque vivimos en conjunto y somos personas diferentes con ideas, gustos, metas distintas, por lo que es normal que a menudo entremos en conflicto, pero los conflictos no solo son con otras personas, en ocasiones también lo son con nosotros mismos, tomar alguna decisión, elegir un camino o la mejor solución a un problema, por lo que tenemos que aprender a convivir con ellos y a manejarlos sin llegar a desencadenar en algo más grave.

Cuando estamos relacionándonos con otras personas y aparece un conflicto de mayor o menor gravedad (normalmente los conflictos no suelen implicar violencia) pueden producirnos malestar, nerviosismo y desgaste tanto físico como psicológico por el enfrentamiento.

Es cierto que desde antaño se ha usado la mediación como método para resolver conflictos en ámbitos más informales como por ejemplo una disputa entre dos vecinos en la que un tercer vecino interviene para ayudar mediando, pero es ahora en la

actualidad cuando está irrumpiendo cada vez con más fuerza como medio alternativo para la resolución de conflictos en ámbitos como lo judicial, familiar, de pareja y el que a nosotros nos interesa el educativo.

Lo primero que se debe tener en cuenta es que el conflicto no se puede considerar como tal algo negativo, lo que es negativo es la forma de abordar ese conflicto por parte de las personas.

Los conflictos se pueden considerar buenos (constructivos) o malos (destructivos) y para saber si pertenecen a un sector u otro deberemos tener en cuenta:

- Las propiedades del propio conflicto.
- Las propiedades estructurales, dinámicas y relacionales de las partes implicadas.
- La posible influencia de terceras partes que directa o indirectamente intervengan en el devenir del proceso conflictivo.
- Factores casuales o fortuitos cuya ocurrencia puede hacer variar drásticamente el rumbo y el ritmo de los acontecimientos.

(Fernández, 1999, p.22)

El conflicto, al final evita los estancamientos, estimula el interés y la curiosidad, es decir, permite el cambio personal y social, por lo que, aunque sea considerado desde un principio como malo si se utiliza con un buen fin, con el fin de la mejora pues se convertirá en positivo.

Con relación a los conflictos debemos tener en cuenta que existen varios tipos de conflictos independientemente de si son considerados conflictos de carácter bueno o malo como se comentó anteriormente, de acuerdo con Goroskieta (s.f.) algunos de ellos son:

- Conflictos intrapersonales, son aquellos conflictos que van adheridos al individuo, es decir, cuando la persona se siente dividida con su realidad interna y externa.
- Conflictos interpersonales, se refiere entre dos individuos y suele considerarse que es donde se darán situaciones de conflicto, por ejemplo,

cuando se enfrentan por una tercera persona, por una idea, por alguna cosa etc.

- Conflictos intragrupal, estos conflictos ocurren de la misma manera que los conflictos interpersonales, lo que cambia es que ocurre entre un grupo o varios individuos.
- Conflictos intergrupales: son conflictos entre diferentes grupos o colectivos.

1.2 El conflicto escolar

Anteriormente se habló del conflicto como tal, de los tipos que hay y de otros temas relacionados; ahora nos centramos en el conflicto escolar que es el que se desarrolla dentro del ámbito educativo.

En el ámbito escolar, encontramos agresiones físicas a compañeros y educadores que varían en intensidad, robos, deterioro intencionado de material, insultos, burlas, amenazas, etc. Éstas serían algunas manifestaciones de la violencia física o psicológica que más se repite en los centros escolares. Hay casos en los que la situación se vuelve insostenible y algunos profesores y alumnos temen ir al centro.

(Martínez, 2001, p.297)

Es real que en las instituciones educativas existe la violencia, los niños desde muy pequeños se tienen que ir adaptando a los cambios educativos primero con la incorporación a la guardería o escuela y luego a los cambios de curso, de ciclos, amistades, colegios etc, además de que la escuela de por sí ha experimentado grandes cambios en estos tiempos, con la obligación de la escolaridad mínima hasta los 16 años hay más alumnos en los colegios y esto también provoca que algunos de estos alumnos se sientan desmotivados, aunque no es solo eso, el caso personal de cada niño influye, los medios de comunicación vía televisión, vía redes sociales influyen y a menudo lo hacen de manera negativa.

Vivimos en una sociedad en la que la violencia está muy presente en programas de televisión, en videojuegos, en las propias casas y el problema es que la violencia se ha normalizado.

Por todo esto debemos tener en cuenta que existen algunas condiciones que influyen en la violencia escolar, Martínez (2001) expone las siguientes:

- La sociedad influye ya que estamos en una sociedad desigual con crisis, pobreza, desempleo y sitios específicos donde esta situación es más agravante o bien el lado totalmente opuesto, el de la riqueza donde abundan las comodidades, el dinero y el bienestar, por lo que esta situación ya de por sí crea conflictos y en las escuelas también se ve reflejada este desequilibrio provocando inadaptación por parte de los más desfavorecidos, conductas antisociales de marginación, incluso llegan a provocar odio en los alumnos.

Según los datos recogidos de Alonso Fernández (1996), investigaciones realizadas por la Universidad de Illinois y la Universidad de Yale, demuestran que la tasa de agresividad y de comportamiento antisocial individual se incrementa a medida que aumenta el número de programas violentos durante la etapa infanto-juvenil.

(Martínez, 2001, p.298)

Para que no ocurra lo que menciona Martínez en el párrafo anterior al respecto de la investigación lo ideal sería que el niño en esas etapas tan tempranas hiciese uso de los medios de comunicación el menos tiempo posible y en el caso de hacerlo siempre con un horario y la supervisión de un adulto en todo momento, para cuidar en todo momento ciertos contenidos no apropiados para su edad y de esta manera que la televisión, por ejemplo, sea lo menos perjudicial y lo más educativa posible.

- Como Martínez (2001) considera, la familia al ser la primera red del niño es la más importante, la que más afectará o incidirá en la formación de la personalidad del niño y si existen problemas familiares estos incidirán de una manera negativa en su desarrollo personal.

Algunos de los factores que se considera que pueden incidir en esta formación negativa de la personalidad aumentando la agresividad de niños adolescentes son:

- 1) Familia monoparental, familia desestructurada o incluso si los progenitores o uno de ellos no le ofrece al niño la suficiente atención que necesita, tiene una carencia emocional.

- 2) Cuando en la familia existen malos tratos entre los padres o incluso de los padres a los hijos al final los niños se acostumbran a ese ambiente y aprenden de él a actuar usando la violencia.
 - 3) Si existe una falta notable de diálogo entre los padres hacia sus hijos esto les puede afectar de una manera negativa al creer que no son queridos o incluso sentir que no pueden contar con sus padres en los problemas que tienen personales.
 - 4) Otro gran problema es la existencia de una gran permisividad por parte de los padres o incluso de indiferencia hacia sus hijos y sus actuaciones.
- La escuela está organizada de una manera que puede provocar conflicto con los alumnos ya que presenta unas normas que se deben cumplir, se les da mucha importancia a los resultados académicos y en ocasiones se deja un poco de lado otros valores también importantes y a comunicación entre profesores-alumnos es a veces insuficiente. El elevado número de niños en una misma clase e institución también puede provocar conflictos en algún momento y por consiguiente la existencia de dificultad para una atención personalizada etc.
 - Relaciones interpersonales, también son fruto de conflicto y algunas de ellas son la relación profesor-profesor, relación profesor-alumno, relación alumno-alumno

1.3 Proceso de mediación

El proceso de mediación es el momento más importante y el más delicado, porque al finalizar dicho proceso sabremos si la mediación se ha completado de forma exitosa y ha fracasado, en el caso en el que fracase se deberán tomar otro tipo de medidas ante el conflicto o los conflictos.

La mediación escolar es una forma más de mediación, aplicada a conflictos que aparecen en las escuelas. Los diferentes tipos de conflictos que aparecen en las instituciones escolares pueden ser entre maestros, entre padres y/o entre alumnos. El abordaje de estos conflictos a través de las técnicas de mediación generará una escuela diferente.

(Lungman, 1996, p.2)

Es importante generar una escuela nueva porque vivimos en el mundo de las tecnologías, por lo que continuamente estamos cambiando y evolucionando en muchos aspectos de la vida social y personal, por lo que es necesario que en la escuela ocurra lo mismo para no pase por un estancamiento y acabar utilizando unos métodos que, aunque hayan funcionado con anterioridad en ese momento no sean tan efectivos o dejen de serlo, por este hecho, somos personas cambiantes en un mundo cambiante.

Para que la mediación sea efectiva hay que seguir unos principios básicos, como dice (Iungman,1996, p.5)

- 1) Entendimiento y apreciación de los problemas que confronta a las partes.
- 2) Dar a conocer a las partes el hecho de que el mediador conoce y aprecia sus problemas.
- 3) Creación de dudas en las partes acerca de la validez de las posiciones asumidas con respecto a sus problemas.
- 4) Sugerencia de enfoques alternativos que puedan facilitar el acuerdo.

Aunque se respeten en todo momento las pautas a seguir, la mediación dependerá siempre de las partes implicadas, es decir, si ellas realmente no están dispuestas a solucionar el problema será muy difícil finalizar la mediación con éxito y sin que surja ningún otro conflicto en el futuro que tenga o no que ver con el intervenido en el momento

1.3.1 Funciones del mediador

El mediador antes de dar comienzo al proceso debe tener en cuenta cuáles son sus funciones, qué debe hacer o qué no debe hacer durante el proceso.

Goroskieta (s.f) considera funciones del mediador:

- Para ser mediador no puede tener ninguna implicación indirecta o directa con ninguna de las partes involucradas ni con el conflicto.
- El mediador actuará en el caso en el que todas las partes estén de acuerdo con esta decisión.

- En todo momento deberá ser imparcial con todas las partes.
- El mediador debe dejar claro en todo momento su papel, cómo se llevará a cabo la mediación y cuáles son las ventajas de ella.
- Tiene que controlar en todo momento lo que ocurre sin intervenir en los resultados.
- No podrá revelar información sobre el caso.
- No podrá imponer soluciones o ideas, si no que su papel es el de ayudar y guiar a que encuentren soluciones conjuntamente.
- En momentos de tensión ayudará a los involucrados a que se tranquilicen.
- No podrá juzgar.
- No es responsabilidad del mediador resolver el conflicto si no la de las partes.

1.3.2 Perfil del mediador

Los mediadores deben tener un perfil común para que no se causen problemas a la hora de mediar con las partes por lo que es importante tener en cuenta que deben:

- Ser imparcial.
- Ser flexible con sus ideas.
- Ser responsable.
- Ser paciente.
- Ser empático.
- Ser discreto.
- Saber escuchar.
- No juzgar.
- Saber encajar los golpes.
- Ser respetuoso.
- Ser objetivo.
- Crear confianza.

- No sentirse responsable de los resultados.
- No ser manipulable.
- Saber sobre conflictos.
- Preocuparse más por el proceso mismo que por el resultado final.

(Goroskieta, sf, p.254)

1.4 Tipos de mediación escolar

Actualmente, existen varias formas de realizar la mediación escolar, para Gorbeña y Romera (s.f) se puede enfocar en función de quién vaya a asumir el papel de mediador y la relación que tenga esa persona con las partes con las que debe mediar, como ya se dijo anteriormente el mediador no puede tener una relación directa o indirecta, también se puede enfocar a la manera de cómo han llegado las partes a dicha mediación y cómo se organiza el desarrollo del proceso.

- El modelo vertical, los mediadores serán los profesores y miembros del equipo directivo y es la más sencilla de aplicar siempre que los profesores tengan la preparación necesaria.
- El modelo horizontal, esta mediación se da entre compañeros y el equipo de mediación, trabajan conjuntamente y ambos reciben una preparación.
- El modelo de patio de recreo, cuando el conflicto ocurre en el momento en el que se está en el recreo o en el comedor pueden intervenir un compañero o un profesor mediador.
- El modelo derivado, este modelo es más propio de la secundaria ya que se desarrollan una serie de fases para erradicar el conflicto abordándolo finalmente a través de la mediación del centro, además con el tiempo se realizará un seguimiento y una evaluación del resultado de la mediación.

1.5 Etapas del proceso de mediación

Al llevar a cabo el proceso de mediación se deben seguir una serie de fases que de acuerdo con Pérez (2008) deberán adaptarse a cada situación conflictiva:

- Fase I. En esta fase se debe hablar con todas las partes que estén implicadas en el conflicto para poder llegar en un futuro a la resolución adecuada del conflicto. En esta fase el mediador deberá tener en cuenta que las partes intentarán llevarlo a su terreno, por lo que deberá escuchar a cada uno y dejar claro que mantendrá su postura neutral.
- Fase II. Será el momento en el que las partes deberán negociar, pero solo se dará este paso si todas las partes implicadas están dispuestas a afrontar el tema y encontrar una solución adecuada para todos.
- Fase III. El mediador informará de la situación y cuál es su papel, el tiempo que considere conveniente y cómo se va a utilizar la información que se genere, para garantizar la confidencialidad.
- Fase IV. Organizar y jerarquizar la información, para recoger los temas que sean el centro de la disputa. En esta parte el mediador deberá recurrir a habilidades que le ayuden en este proceso como: humor, capacidad de liderazgo, proximidad, simpatía con el fin de eliminar tensiones.
- Fase V. En esta fase las partes por escrito deberán buscar alternativas de solución para las disputas identificadas anteriormente. El mediador aquí intentará que cada parte comprenda y valore las propuestas de las otras partes.
- Fase VI. Es el momento en el que se intentará llegar a un acuerdo entre las partes procurando que todos perciban que han salido ganando en diferentes dimensiones, potencien su autoestima y hayan llegado al objetivo inicial.
- Fase VII. Acuerdo. Con los compromisos adquiridos por dichas partes se creará un acuerdo por escrito y deberá ser equilibrado, claro, concreto y realista. Además, deberá recoger el procedimiento que se seguirá si alguna de las partes acaba rompiendo el acuerdo.

Es importante seguir en el proceso de la mediación estas fases con un orden y de manera clara para que de esta manera no solo sea una mediación de calidad si no que al completarse a la larga no vuelva a renacer el problema o se acabe dando otro conflicto

diferente con estos mismos niños porque el problema principal no se eliminó de raíz en el pasado.

Además como dice Pérez (2008) hay que tener también en cuenta una serie de aspectos a la hora de llevar a cabo todo el proceso, son unas normas muy sencillas y muy claras que se deben respetar en todo momento, como la de que todos deben sentarse en círculo durante la mediación, tienen que hablar por turnos y cuando un compañero esté hablando se le respetará y no se le interrumpirá, tiene que haber un respeto universal, es decir, se deben respetar al mediador y a los compañeros en todo momento, en el momento en el que se esté hablando se deberá ser lo más breve posible porque para hacer las sesiones se cuenta con un tiempo limitado y si no, no avanzarán en el proceso que es lo importante. Además, es importante aclarar que para él en el momento en el que surja un conflicto se tiene que afrontar y buscarle una solución. Se debe cerciorar de que se ha llegado a una solución y no dejar que el tiempo lo resuelva de cualquier manera. Además, se debe tener en cuenta si el mediador posee poder sólo sobre el procedimiento o también sobre las partes y es un requisito necesario saber este aspecto antes de dar pie al proceso de resolución, dado que el mediador sólo debe tener poder sobre el procedimiento.

1.6 El rol del educador social en la mediación

Los mediadores han existido desde hace muchos años quizás no de la manera en la que los concebimos ahora ya que esta figura ha evolucionado a lo largo del tiempo.

De acuerdo con Pérez (2008) en EE. UU., en torno a 1970, necesitaban buscar una alternativa a los procesos judiciales para resolver los conflictos de una forma más rápida y barata. A partir de ahí este nuevo proceso se extendió a otros ámbitos de la sociedad como familiar, laboral, sanitaria y educativa, ahora la mediación es considerada una herramienta muy importante para resolver los conflictos de los centros educativos.

El educador social que está especializado en la mediación tiene un papel cada vez más importante ya que permite buscar unas soluciones diferentes a las tradicionales y eficientes, este tiene que conocer las técnicas que se deben usar en la mediación y además debe conocer la cultura institucional del lugar donde se haya producido ese conflicto para así poder familiarizarse y conocer más a fondo la situación.

Es importante que el educador social esté preparado técnicamente como ya se comentó antes y que conozca los pasos a seguir en todo momento, pero debe realizar también un análisis detallado sobre la realidad con la que va a trabajar, además es fundamental que como profesional conozca las normas, patrones y características culturales de las personas antes de comenzar con la mediación para que el proceso se finalice con éxito.

La mediación no es la panacea que pueda resolver todos los conflictos. Es preciso analizar qué aspectos son o no susceptibles de resolver a través de este medio. Ante esta situación el educador social, desde una perspectiva integral e integradora, debe:

- Partir del supuesto de que todos los implicados deben ganar.
- Planificar y diseñar una estrategia concreta. Tener claridad en lo que es o no importante y seleccionar la mejor alternativa para negociar.
- Crear un clima en el que se puedan expresar las partes con naturalidad con el fin de hacer manifiesto lo latente y explícito lo implícito. Compartir las percepciones mutuas y penetrar más allá de las disputas.
- Abordar la situación con objetividad, separando la persona del problema. Su ética debe regirse por el principio de la imparcialidad y la neutralidad.
- Acompañar en el proceso. Ponerse en el lugar del otro y entender su posición, lucha y sentimientos.
- Generar variedad de opciones para que se elijan la más idóneas. Buscar la mejor solución teniendo en cuenta el bien común.
- Utilizar la capacidad de escucha, así como la retroalimentación. Dotar a las partes de recursos comunicativos de calidad para que puedan resolver el conflicto.
- Hacer aflorar los sentimientos de las partes con el fin de que todos se expresen. Sólo de este modo se podrá abordar el tema y evitar que persistan heridas y resentimientos.

(Pérez, 2008, p.85)

El mediador en este caso el educador social escuchará activamente a todas las partes a la vez que evaluará de qué manera abordar en ese caso la mediación y las estrategias que podrán adecuarse a cada situación para poder resolver el conflicto siempre acompañándolos en todo el proceso.

Como ya sabemos el trabajo del mediador no es el de resolver el conflicto, si no el de acompañar en el proceso, guiar a las partes y ayudarlas para que lleguen por si solos a reconocer el conflicto, reformularlo y finalmente resolverlo.

El educador social no solo actúa en las instituciones educativas en los momentos necesarios de mediación, tiene otras funciones, algunas de las funciones de mayor interés son:

<ul style="list-style-type: none"> • Especialista en atención educativa a la diversidad social: elaborar planes de desarrollo individual y/o grupal, diagnosticar necesidades socioeducativas diferenciales de individuos y de grupos, diseñar y evaluar programas de aprendizaje personalizados.
<ul style="list-style-type: none"> • Educador/a familiar y de desarrollo comunitario: crear situaciones que propicien la forma de conciencia familiar sobre las propias capacidades y recursos, promover la dinamización social y participación de los padres y madres y el alumnado.
<ul style="list-style-type: none"> • Mediador en procesos de intervención familiar y socioeducativa: analizar las necesidades personales y educativas, diseñar en equipo programas de intervención y mediación familiar: preparar, planificar y llevar a cabo acciones de intervención y mediación socioeducativa.
<ul style="list-style-type: none"> • Animador/a y gestor/a sociocultural: desarrollar programas de participación social y comunitaria.
<ul style="list-style-type: none"> • Educador/a en ocio y tiempo libre: planificar y gestionar actividades para un ocio creativo
<ul style="list-style-type: none"> • Educador/a en procesos de acogida: preparar, planificar y llevar a cabo acciones de intervención y mediación: evaluar los logros alcanzados y las dificultades encontradas, establecer mejoras.

Figura 1. Funciones del educador social en las escuelas

Fuente: Méndez (2007). Educadoras y Educadores Sociales en los centros educativos. Consejo General de Colegios Oficiales de Educadores y Educadoras Sociales. *Revista de educación social*, 16, 8.

1.7 Actuaciones innovadoras

Una de las actuaciones innovadoras en la mediación escolar la han propuesto desde la Facultad de Bellas Artes de Barcelona en el que han combinado la mediación con el arte terapia (Moreno, 2015).

Según Moreno (2015) el arte terapia es una forma de hacer psicoterapia por medio del arte en la que cada persona se expresa de forma simbólica mediante una serie de producciones artísticas, después hay un tiempo de reflexión sobre el proceso que ha tenido cada persona de sus obras que sirve fundamental para que la persona pueda ir elaborando sus conflictos y dificultades. El arte terapia se puede realizar individualmente o en grupo y va dirigido a todas las personas, de diferentes edades y con cualquier problemática, lo realizan en consultas privadas y en centros públicos sanitarios, educativos y sociales. Lo importante del uso del arte terapia en la mediación es el proceso de transformación personal por el que pasan las personas.

Cuando el arte terapia es en grupo se crea un espacio donde se reflexionará y pondrá en común de manera verbal el proceso que ha tenido cada persona a lo largo de la obra.

A través de estos talleres lo que se pretende es aportar o ayudar en la reinserción social de personas que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad, en riesgo o en exclusión social. Dicho taller es una herramienta para la reinserción y la transformación social.

Moreno (2015) considera que la mediación artística tiene como objetivos:

- El desarrollo integral de las personas que participan en el taller.
- Potenciar lo bueno de cada persona.
- Superación de los conflictos.
- Toma de conciencia de la situación de la persona e iniciar un proceso de transformación personal y reinserción.

El funcionamiento de estos talleres explicados brevemente sería ante todo partir de la base de que se permitirá a cada persona que se exprese según sus intereses. A partir de ahí se facilitarán los materiales con los que trabajarán.

El educador social permitirá que cada uno trabaje libremente, pero podrá trabajar a partir de propuestas concretas en los casos en los que la persona o el grupo se sienta

perdido y no sepa qué hacer, aunque las propuestas no podrán ser de contenido si no de técnicas, material o procedimientos.

El taller se estructura en dos fases: la primera fase es de producción y la segunda de reflexión.

Moreno (2015) explica que en la primera fase se realiza el trabajo plástico donde se realiza por parejas, individual o en pequeños grupos, mientras que en la segunda parte se realiza una puesta en común donde cada miembro del grupo comparte lo que desee del proceso de producción. Esta parte es muy importante porque es la manera de tomar conciencia de aspectos dedicándole este tiempo a pensar y comunicar con los demás.

Es necesario que para que dicho taller tenga una buena acogida y funcione se cree un espacio de seguridad donde los participantes sepan que pueden expresarse sin ser censurados ni cuestionados. Cualquier producción ha de ser acogida por el Educador Social con respeto y mediante la escucha, la capacidad de escucha del Educador es muy importante y debe dejar claro que no existen temas tabúes a la hora de realizar las producciones.

Los problemas de conducta o conflictos que se puedan dar entre los integrantes del grupo serán entendidos y abordados como algo que forma parte del proceso. Los conflictos expresan un malestar interno que interesa que salga a la luz para poder escucharlo (Moreno, 2015).

Esta modalidad de mediación es posible aplicarla en el ámbito escolar con los niños conflictivos para conseguir ahondar en el por qué o en las causas de esos conflictos, ya no solo internos, sino también con el resto de los compañeros para llegar a una solución adecuada.

Como ya hemos visto también es aplicable en otros ámbitos, es una herramienta de mediación muy flexible para trabajar con ella y a la vez innovadora y diferente a lo que estamos acostumbrados a ver como mediación.

Otra actuación innovadora fue propuesta en el CEIP Las Esperanzas, San Pedro de Pinatar, como plan de convivencia al que llamaron “Patrulla amigos”, este programa fue creado por el Equipo Directivo y el Claustro como estrategia para mejorar la convivencia en el centro, optando por esta medida para resolver de una manera cooperativa los conflictos, los propios alumnos son los encargados de este proceso de resolución de conflictos, intentan resolver disputas y conflictos que surgen entre el

alumnado en el patio, en otros lugares del instituto, así como otros conflictos que ocurren fuera del horario escolar. Los conflictos de los que se harán cargo son aquellos menos graves como peleas, amenazas, insultos, etc. Estos chicos deberán ser neutrales a la hora de actuar, lo harán por parejas y por turnos en el recreo, aunque si algún alumno pide una mediación pueden ser necesitados fuera de este horario, deberán ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo y quedará por escrito todo el proceso y de la solución.

Por otro lado, las funciones que desempeñará el equipo de mediación serán las de atender a los alumnos en conflicto, ayudar a las partes a identificar los intereses y necesidades, ayudarlos a comprenderse, ayudar a generar confianza entre las partes, ayudar en la búsqueda de soluciones conjuntas, mejorar la comunicación entre las partes conflictivas y la relación que tienen. Lo que pretenden conseguir con este proyecto es promover soluciones a los conflictos de una forma más pacífica, aumentar la capacidad en los alumnos de tomar decisiones por ellos mismos, mejorar a responsabilidad de los niños, mejorar la autoestima, prevenir la violencia y mejorar el clima. Además, han creado una serie de documentos y canales para informar sobre este servicio y para que de esta manera sea más efectivo, como los folletos y carteles divulgativos sobre el proceso, fichas de mediación donde recogerán los conflictos, murales con actividades del programa y un buzón para contactar con la patrulla.

2. PROYECTO DE INTERVENCIÓN

2.1 Contextualización

El presente proyecto se realizará en Pescadería-La Chanca un barrio de Almería en riesgo de exclusión donde abunda la pobreza, el absentismo escolar y la venta de distintos estupefacientes, por lo que es el lugar idóneo para desarrollar este proyecto de intervención ya que por la situación social del barrio hay una predisposición a que ocurran conflictos entre las personas.

Ahondando un poco más en las problemáticas de este barrio sabemos que después de la guerra civil el barrio inició un largo período de pobreza y miseria.

La falta de trabajo hizo que estas personas se tuviesen que buscar la vida a través de la pesca alguna, otra en la venta ilegal de estupefacientes, otros montando puestos de ropa, alimentación etc.

Actualmente el barrio está muy abandonado, es decir, las calles están llenas de basura y mal olor, las casas están muchas apuntaladas porque se derrumban y otras prácticamente en ruinas, aún vive gente en las famosas casas-cueva que se crearon después de la guerra civil.

Muchas de las personas que viven en este barrio comen gracias a las ayudas sociales de la Junta de Andalucía, pero estas ayudas tienen unos requisitos los cuales si no se cumplen se acaban retirando a las familias.

En el instituto Galileo están matriculados muchos de estos niños los cuales por su situación familiar ya puede condicionarles a causar conflicto y además en el barrio predominan familias de etnia gitana y árabes por lo que por la diferencia cultural tiende a haber conflicto.

2.2 Destinatarios

Esta propuesta de intervención de mediación escolar está enmarcada en el centro de educación secundaria obligatoria, el Instituto Galileo ubicado en Pescadería, Almería. En el cual tanto el profesorado como el alumnado podrán participar en el desarrollo de dicho proyecto de manera voluntaria y activa.

Esta propuesta de programa puede desarrollarse con un fin preventivo o con el fin resolutivo en los casos en los que exista algún tipo de conflicto.

Para realizar el proyecto elegiremos a los alumnos de 1ºESO porque acaban de pasar por un gran cambio, han pasado del colegio al instituto, algo nuevo para ellos y puede ser una etapa chocante en un principio para ellos hasta que se adaptan.

Es importante que se empiece a trabajar con ellos desde pequeños para que la mediación sea más efectiva

2.3 Objetivos

Como objetivo general tenemos:

- Resolver los conflictos que aparezcan entre los alumnos y que por cualquier circunstancia no han podido ser manejados por los implicados.

Como objetivos específicos:

- Permitir que los alumnos participen en la solución de sus propios conflictos.
- Enseñarles técnicas y habilidades para que puedan resolver los conflictos por ellos mismos.
- Mejorar la convivencia entre los alumnos.
- Cultivar el autocontrol.
- Normalizar algunas situaciones que pueden provocar conflicto interior.

2.4 Metodología

En primer lugar, saber que la propuesta será realizada por dos educadores sociales formados y especializados en mediación.

Se necesita el apoyo y la ayuda del Equipo Directivo y de la orientadora del Instituto. A continuación, será necesario formar a los profesores para que tengan los suficientes conocimientos sobre la mediación por si en algún momento deben prestar su ayuda.

En relación con los padres, se hará una charla informativa para explicarles los beneficios y en qué consiste el nuevo proyecto de mediación para contar así con el apoyo tan importante de ellos, ya que son un pilar fundamental porque si los padres no

creen en la eficacia de este proyecto con hijos tampoco lo harán y esto puede afectar negativamente al funcionamiento y los buenos resultados. Después nos centraremos directamente en los propios alumnos, en su preparación y funcionamiento a través de las actividades propuestas en el proyecto, de manera que al mismo tiempo desarrollen un sentimiento de sensibilización sobre el tema.

Una vez que se ha creado el equipo mediador formado por los alumnos, estos serán los que informarán sobre la mediación, las sesiones etc. al resto de alumnos del centro educativo y no los profesores como pueden estar acostumbrados que sean los informantes de todas las noticias, cambios, de esta manera, este pequeño cambio lo verán como una novedad atractiva por lo que será más propensa a crear buenas expectativas por parte del alumnado.

En función de las respuestas se seleccionará a dos alumnos de cada curso para formar parte del equipo de mediación, teniendo en cuenta que son menores de edad deberemos de contar con el consentimiento de los padres, por ello era tan importante informar previamente a todos los padres, para que en este momento sus expectativas ante esta nueva práctica sean positivas.

2.5 Actividades

Este proyecto se desarrollará en dos bloques con sus consecuentes actividades, en el primer bloque que será de carácter preventivo y el segundo bloque que tendrá un carácter de actuación.

BLOQUE I: PREVENIMOS LOS CONFLICTOS

Actividad 1: Normalizamos nuestros errores.

En esta actividad consistirá en que cada uno de la clase deberá contar algún momento que haya hecho algo que le resulte vergonzoso porque cree que lo hizo mal y el resto de la clase cuando acaba le dice en voz alta ¡NO PASA NADA! De esta manera conseguiremos normalizar muchas situaciones y conseguiremos que los niños se sientan mejor con ellos mismos.

Objetivo: Normalizar algunas situaciones que pueden provocar conflicto interior.

Temporalización: 1 hora.

Materiales: Para esta actividad tan solo necesitaremos el aula en la que se encuentren los niños.

2º Actividad: El puente

Esta actividad consiste en ver un corto llamado “El puente”, después de verlo dejaremos a los niños unos minutos para que piensen sobre lo que han visto, que es lo que le han podido aportar y que han entendido o sacado de moraleja.

Objetivo: Mejorar la convivencia entre los alumnos.

Temporalización: 1 hora para visualizar el corto que dura menos de cinco minutos y luego el resto de tiempo para desarrollar las respuestas y reflexiones.

Materiales: Ordenador y proyector.

3º Actividad: El teatrillo

Esta actividad consiste en hacer una serie de escenas cortas que propondrían los educadores sociales en las cuales inciten a tomar decisiones impulsivas, de esta manera entre el resto de los compañeros a la mala actuación del que ha hecho el teatro le elegirían un castigo justo y ficticio para que se diesen cuenta todos que la mala actuación conlleva una serie de consecuencias malas.

Objetivo: Cultivar el autocontrol.

Temporalización: 1 hora

Materiales: No necesitamos materiales para esta actividad tan solo la clase en la que estén.

BLOQUE II: PREPARAMOS PARA MEDIAR

1º Actividad: Anímate.

Esta primera actividad es la primera toma de contacto con los alumnos de tercero de la ESO, se les dará una charla a cerca de lo que es la mediación, sus beneficios y en qué consistirá el nuevo proyecto que se llevará a cabo en su instituto, una vez finalizada la

charla se pasará un formulario en el que los interesados en participar en el proyecto como mediadores se podrán apuntar.

Objetivo: Permitir que los alumnos participen como mediadores además de descubrirles lo que es la mediación y para qué sirve.

Temporalización: 1 hora.

Materiales: un ordenador y un proyector para la presentación, papeles para los formularios y bolígrafos.

2ªActividad: ¡Preparados, listos, mediamos!

Esta actividad consistirá en que una vez que se han elegido a los futuros mediadores, se les formará para ello.

Objetivo: Prepararlos para que puedan intervenir en los conflictos como mediadores.

Duración: El curso tendrá una duración de 5 horas.

Materiales: ordenador, proyector, papel, bolígrafos

3ªActividad: Nos presentamos

Esta actividad consistirá en que los mediadores en grupo preparen por ellos mismos carteles y charlas para el resto de los cursos del instituto, de esta manera se presentarán como los nuevos mediadores y les explicarán a los compañeros cuáles serán sus funciones y como podrán ayudarlos.

Objetivo: Darse a conocer para que el proyecto funcione y se cree una mediación de calidad.

Temporalización: los carteles se quedarán durante todo el año colocados en los pasillos y la charla se hará en un día, se irán pasando por las clases y por los diferentes cursos, las charlas serán cortas de cinco minutos.

Materiales: cartulinas, colores, bolígrafos y papeles.

4ªActividad: Mediamos

Esta actividad será la final, cuando ya está todo preparado y surge algún conflicto, es donde se hará la mediación completa.

Objetivo: Ayudar y mejorar la convivencia en el instituto y el autocontrol personal.

Temporalización: la duración será de nueve meses, es decir, un año escolar, pero será de manera intermitente, se actuará cuando exista un conflicto.

Materiales: sala acondicionada para la mediación, papeles y bolígrafos.

2.8 Temporalización

BLOQUE I: SEMANA 1

NORMALIZAMOS NUESTROS ERRORES

EL PUENTE

EL TEATRILLO

BLOQUE II: SEMANA 2

ANÍMATE

¡PREPARADOS, LISTOS, MEDIEMOS ¡

NOS PRESENTAMOS

BLOQUE II: RESTO DEL CURSO

MEDIAMOS

2.7 Recursos

Los recursos de este proyecto están divididos entre recursos materiales y recursos humanos, en este proyecto no ha sido necesario hacer un gran gasto para obtener los recursos, ya que la mayoría de las cosas utilizadas en las actividades son cosas que están ya de por sí a mano en las aulas, lo único que ha supuesto un mayor gasto ha sido la

incorporación de los dos educadores sociales, estos aparte de ser los encargados de dirigir el proyecto, también serán los encargados de formar a los mediadores.

- Recursos materiales: en los recursos materiales se necesitarán aparatos electrónicos como ordenadores y proyectores, además de materiales básicos como las aulas equipadas con sus mesas y sillas, además de papeles, bolígrafos, colores, tijeras y pegamento.
- Recursos humanos: en los recursos humanos tenemos a los educadores sociales que serán los que lleven a cabo el proyecto de intervención con la ayuda de los mediadores formados ese año que en total serán 6, dos mediadores por cada curso de tercero, siendo tres cursos A, B y C, los profesores del instituto que ofrecerán en todo momento su ayuda y apoyo para cualquier situación o duda y por supuesto el equipo Directivo formado por el Director y el jefe de Estudios.

2.8 Evaluación

Durante el proyecto se realizarán varias evaluaciones.

Al comenzar se hará una evaluación inicial, mediante la observación se creará un informe en el cual se reflejará el ambiente de las aulas, las relaciones interpersonales de los alumnos, el número de conflictos que ha habido en los años anteriores y la manera en la que han afrontado los alumnos dichos conflictos.

Más adelante se realizará una evaluación de seguimiento, conforme se va desarrollando el proyecto y sus distintas actividades para recoger cómo va evolucionando el colectivo, si avanza o no para seguir con el proyecto como se plantean desde el principio o para observar si hay algún cambio que hacer al respecto.

Finalmente, se realizará la evaluación final una vez finalizado el proyecto donde se hará un análisis más profundo que anteriormente con relación a cómo han reaccionado a nivel general e individual, si el proyecto ha salido como se esperaba, hacer una comparación de los conflictos y las maneras de abordarlos de los alumnos en ese año comparándolo con otros años.

CONCLUSIÓN

Como conclusiones de este proyecto es una propuesta que se adapta a los tiempos que estamos viviendo actualmente y que se está llevando a cabo en algunos centros educativos, aunque debería de imponerse en todos como una medida de abordar los conflictos más, ya que tiene buenos resultados, está introduciéndose poco a poco en los centros.

La mediación además favorece un acercamiento o vínculo afectivo entre el alumnado y profesorado y entre los propios alumnos ya que establecen una serie de cauces comunes al trabajar en conjunto por una razón común y esto es muy importante ya que siempre ha existido un distanciamiento entre las distintas partes por las posiciones que ocupan cada uno, hecho que es un error ya que cuanto mayor sea el acercamiento mayor facilidad habrá para la comunicación.

Además, no solo favorece el acercamiento, también se trabaja directamente el aprendizaje emocional por todas las partes ya sea como mediador o como persona en conflicto todos aprenden de todos de una manera directa o indirecta ya que al trabajar la mediación para resolver el conflicto se tiene que llegar a la raíz del problema que como bien sabemos, puede haber sido desencadenado por una carencia emocional y se conseguirá llegar a una autoconciencia emocional en relación a la influencia que tienen las emociones en el comportamiento negativo.

Es muy importante tener en cuenta que además la mediación es una ayuda para educar para la convivencia en las instituciones educativas, es decir, no solo mejora el bienestar individual de los alumnos, sino que también, por ende, lo hará en el bienestar y la buena convivencia educativa.

Para aquellos alumnos y profesores que actúen en el proceso de mediación será algo que les genere una alta satisfacción no solo por lo aprendido durante las intervenciones y la preparación, si no por la satisfacción que produce el ayudar a los demás, de estas experiencias pueden aprender y aplicarlas en sus propias vidas y situaciones.

La mediación en relación con los educadores sociales hay que tener en cuenta que la educación social es una herramienta facilitadora de los procesos educativos por lo que los educadores sociales están preparados para abordar este papel en las instituciones con el afán de promover una educación integral y una escuela de más calidad y más ligada a lo social, es decir, dejar un poco de lado la parte académica para incluir más lo personal,

las emociones, sentimientos, bienestar de los niños que en el futuro serán los adultos de la sociedad los cuales habrán aprendido y aplicarán de manera consciente o inconsciente las vivencias y las formas de abordar los conflictos primarios como los de las instituciones educativas.

Considero además que la mediación en las escuelas implica al final a alumnos, profesores e incluso a los padres algo que es muy importante porque crea un núcleo educativo más unido y fuerte, permitiendo una construcción y mejora de las habilidades sociales y comunicativas, esto no solo contribuye a mejorar el clima escolar, también el clima familiar, afectas de manera positiva al comportamiento y actitud del niño.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arrikaberri, M., Caballero, M., Huarte, J., Tanco, C., & Biurrun, A. (2013). Educadoras y educadores sociales en los centros educativos. *Revista de Educación Social*, 16, 17.
- Fernández, M. (1999). *Aspectos positivos y negativos del conflicto*. Recuperado el 16 de mayo 2019 a partir de: https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/5031/HUM_0029_CAP2.pdf?sequence=1
- Gobierno Vasco. (sf). *Cómo poner en marcha, paso a paso, un programa de mediación escolar entre compañeros/as*. Recuperado el 16 de mayo 2019 a partir de: <https://educrea.cl/como-poner-en-marcha-paso-a-paso-un-programa-de-mediacion-escolar-entre-companeros-as/>
- Goroskieta, V. (sf). *Resolución de conflictos*. Recuperado el 16 de mayo 2019 a partir de: <https://www.deporteyjuventudnavarra.es/imagenes/documentos/capitulo-10-resolucion-de-conflictos-151-es.pdf>
- Iungman, S. (1996). *La mediación escolar*. Buenos Aires: Lugar Editorial.
- Martínez, V. (2001). Convivencia escolar: problemas y soluciones. *Revista Complutense en educación*, 12, 295-318.
- Moreno, A. (2015). La mediación artística: un modelo de educación artística para la intervención social a través del arte. *Revista Iberoamericana de educación*, 52, 9. Recuperado el 16 de mayo 2019 de Dialnet Base de datos.
- Pérez de Guzman, M. (2008). La mediación en los centros educativos. *Bordón. Revista de pedagogía*, 60, 9.
- Ceip Las Esperanzas. (2011). *Programa de Mediación Escolar, Patrulla Amigos*. Recuperado el 16 de mayo 2019 a partir de: [https://www.carm.es/web/servlet/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=12ceiplasesperanzas.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=77458&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c792\\$m4001,5316,5917,33061,33543](https://www.carm.es/web/servlet/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=12ceiplasesperanzas.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=77458&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c792$m4001,5316,5917,33061,33543)

Ruíz, J. (2013). *El impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la violencia escolar. Un factor condicionante en la autoestima de los escolares*. Recuperado el 16 de mayo 2019 a partir de <http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/2297/Trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>