

## MEDIACIÓN ESCOLAR EN EDUCACIÓN SECUNDARIA: COORDINACIÓN DESDE EL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN

*MEDIATION AMONG EQUALS IN A SECONDARY SCHOOL: COORDINATION FROM  
GUIDANCE UNIT*

Elisa Isabel Galindo Alcalde\*

**elisaisabelgalindo@gmail.com**

Aida Sanahuja Ribés\*

**asanahuj@uji.es**

\*Universitat Jaume I

### **Resumen.**

Uno de los principales desafíos que se perciben en la ESO se centra en la mejora de la convivencia. En la fundamentación teórica se hace un breve repaso sobre las diferentes legislaciones, tanto a nivel estatal como autonómico, en relación a la mediación. Se resalta el papel que juega el departamento de orientación en la implementación de programas de mediación entre iguales y se relaciona con las funciones de dicho profesional. El objetivo de este trabajo radica en la descripción detallada de cómo se ha llevado a cabo la mediación escolar, coordinada desde el Departamento de Orientación, en un IES de la Provincia de Castellón. Para ello se presenta la constitución de un seminario de formación del profesorado encargado de implementar la mediación escolar y las diferentes sesiones que se han trabajado en el programa de mediación con el propósito de formar al alumnado mediador. A modo de conclusión, señalar que los programas de mediación son una muy buena estrategia para la mejora de la convivencia y la resolución de conflictos en las instituciones educativas.

**Palabras clave.** Convivencia, Educación Secundaria, Mediación entre iguales, Orientación Educativa.

### **Abstract.**

One of the biggest educational challenges that we perceived in a secondary school focuses on the improvement cohabitation. In the theoretical foundation a brief revision is made on the different legislations, both nationally and regionally, in relation to mediation. The role of guidance unit in the implementation of peer mediation programs is highlighted and relates to the functions of said professional. The main aim of this study is to describe the project of mediation among equals, coordinated by the Guidance Department, in an IES of the Province of Castellón. To that end, the constitution of a teacher training seminar in charge of implementing school mediation and the different sessions that have been worked on in the mediation program with the purpose of training the student mediator is presented. As a conclusion, note that medication programs are a very good strategy for improving coexistence and conflict resolution in educational institutions.

**Key Words.** Cohabitation, Secondary Education, Peer mediation, Education guidance.

## 1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la convivencia en las instituciones educativas sigue siendo un reto y una necesidad para el sistema educativo (García-Raga, Chiva, Moral y Ramos, 2016). Existe abundante literatura que demuestra los beneficios que se desprenden de la mediación como una potente estrategia para la resolución de conflictos (García-Raga y Grau, 2017; Silva y Torrego, 2016; Villanueva, Usó y Adrián, 2013, entre otros).

Se entiende la "mediación" como un método o herramienta para la resolución de conflictos de manera pacífica, a través de la figura de un mediador (imparcial) que facilita la llegada a un acuerdo, esto es, potenciando un clima de entendimiento (Torrego, 2017; Boqué, 2013).

Además, si hacemos un sucinto repaso por el marco normativo podemos apreciar como existen diferentes elementos de las normas legislativas que se centran en la mediación, tanto a nivel estatal como a nivel de nuestra comunidad autónoma (Comunidad Valenciana).

A nivel estatal la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en su texto consolidado tras su modificación por la LOMCE del 2013 en el preámbulo hace referencia a la importancia de fomentar la convivencia democrática. En el artículo 132 menciona la mediación, como medio para favorecer la convivencia en el centro.

A nivel autonómico el Decreto 39/2008, de 4 de abril, del Consell, trata sobre la convivencia en los centros docentes no universitarios, en su articulado define la mediación como "*un proceso de resolución de conflictos que fomenta la participación democrática en el proceso de aprendizaje, posibilitando una solución del conflicto asumida y desarrollada con el compromiso de las partes*". Además, este decreto permite constituir equipos de mediación o de tratamiento de conflictos en los centros educativos, estableciendo los componentes de dichos equipos. Finalmente, apela al plan de acción tutorial como potenciador de la mediación para la resolución pacífica de los conflictos en la mejora de la convivencia escolar.

En la Orden 62/2014, de 28 de julio, de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte, se actualiza la normativa que regula la elaboración de los planes de convivencia en los centros educativos de la Comunidad Valenciana y se establecen los protocolos de actuación e intervención ante supuestos de violencia escolar. En el artículo 10, titulado: "*la mediación en la resolución de conflictos*", se explica la composición del equipo de mediación y los aspectos a tener en cuenta en el procedimiento de mediación.

Concebimos al psicopedagogo o al orientador educativo como una figura clave para poder implementar proyectos que aboguen por la instauración de la mediación escolar en las instituciones educativas. Y es que, conviene recordar las diferentes áreas que son competencia de la orientación (Bisquerra 2001 y 2009; Pérez-Escoda, Filella y Bisquerra, 2009): 1) orientación profesional; 2) orientación en los procesos de enseñanza-aprendizaje (orientación educativa); 3) atención a la diversidad (educación inclusiva) y 4) orientación para la prevención y el desarrollo. En este trabajo nos centramos en la cuarta área.

Igualmente, consideramos interesante hacer una revisión por las principales resoluciones legislativas que se centran en las funciones del orientador educativo, entre las cuales, se destacan aquellas vinculadas directamente con la implementación de un programa de mediación coordinado por el departamento de orientación de un IES (Ver Tabla 1).

Tabla 1. Funciones del orientador educativo en relación a la mediación.

	<b>DECRETO 131/1994, de 5 de julio, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan los servicios especializados de orientación educativa, psicopedagógica y profesional.</b>	<b>ORDEN de 10 de marzo de 1995, de la Conselleria de Educación y Ciencia, por la que se determinan las funciones y se regulan aspectos básicos del funcionamiento de los servicios psicopedagógicos escolares de sector.</b>	<b>RESOLUCIÓN de 21 de julio de 2017, de la Secretaría Autonómica de Educación e Investigación, por la que se dictan instrucciones para la organización de los servicios psicopedagógicos escolares y gabinetes psicopedagógicos escolares autorizados, la elaboración de su plan de actividades y de su memoria durante el curso 2017-2018.</b>
Artículo tercero. Funciones generales	a) Participar en el apoyo y asesoramiento a los centros educativos.  b) Elaborar y difundir materiales e instrumentos de orientación educativa y de intervención sociopsicopedagógica y logopédica en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana.  c) Coordinar las actividades de orientación educativa	c) La colaboración con los tutores en el establecimiento de los planes de acción tutorial mediante el análisis y la valoración de modelos, técnicas e instrumentos para el ejercicio de ésta, así como de elementos de apoyo para la evaluación del alumnado, en la adopción de medidas educativas complementarias y la realización de adaptaciones curriculares.  j) El asesoramiento a los equipos docentes y equipos directivos en todas las actividades relativas a las funciones anteriormente citadas.	b) Colaborar con los tutores en la elaboración e implementación de los planes de acción tutorial.  c) Favorecer las prácticas inclusivas asesorando a los centros en sus proyectos educativos, planes de atención a la diversidad e inclusión educativa, así como en la promoción de programas adecuados, a través de la participación en la comisión de coordinación pedagógica de estos.  k) Asesorar a los equipos docentes y equipos directivos en los aspectos que sean requeridos en el ámbito de sus competencias.

El objetivo de este trabajo radica en la descripción de la implementación de la mediación escolar, coordinada desde el Departamento de Orientación, en un IES de la Provincia de Castellón. Para ello se ha constituido un seminario con el profesorado encargado de la implantación de la mediación escolar, así como de articular y desarrollar el programa de mediación a través de la formación de alumnos mediadores.

## 2. Datos contextuales y participantes

En el IES donde se ha llevado a cabo la experiencia que aquí se presenta asisten unos 650 alumnos y está situado en la provincia de Castellón. Se imparte ESO, Bachillerato, Formación Profesional de Grado Medio, Formación Profesional de Grado Superior, Formación Profesional Básica.

En el centro todas las semanas surgen entre tres y cuatro casos que llegan a la comisión de convivencia y otros tantos que son resueltos por el profesorado, el departamento de orientación o la jefatura de estudios, ya que no violan el régimen disciplinario interno y que tras una breve intervención son solucionados. Esta forma de resolver los conflictos que surgen a diario conlleva un desgaste de tiempo y recursos humanos muy elevado. La mayor parte de los problemas de convivencia que surgen son el resultado de un afrontamiento erróneo del conflicto inicial (leve) que provoca que no sólo no se resuelva, sino que crezca exponencialmente creando graves problemas de convivencia. Por otra parte, la intervención externa para resolver los conflictos no enseña a los afectados como hacerlo por sí mismos, y tampoco mejora las relaciones entre los implicados, ya que tienden a ignorarse para evitar problemas.

En el Plan de Acción Tutorial se trabaja desde la tutoría la resolución de conflictos, pero esta acción no es suficiente. Ya que, en ocasiones, el profesorado encargado de llevar a cabo estas sesiones no está preparado, no tiene tiempo o no le da importancia y prioriza otras actividades.

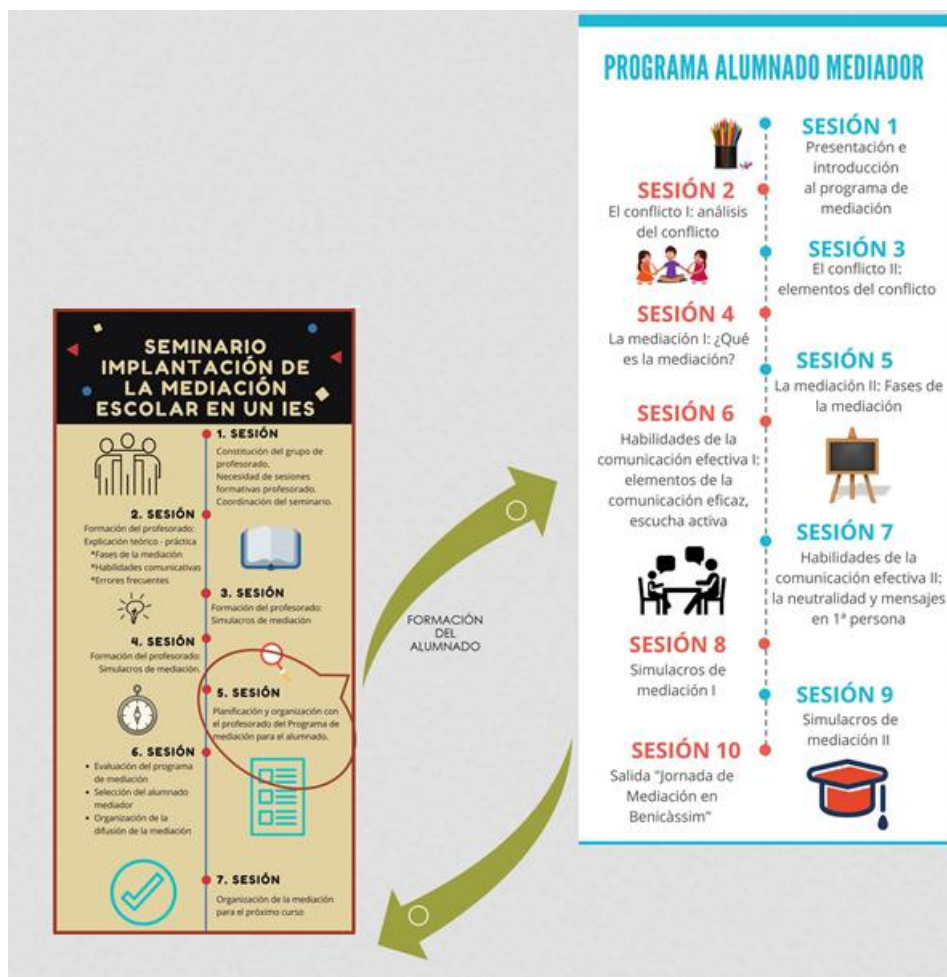
El curso 2016/2017 un grupo de profesores del claustro planteó la posibilidad de instaurar la mediación entre iguales en el IES, para mejorar la convivencia general en el centro y optimizar los recursos personales del mismo. Así pues, dicho grupo del claustro de profesores realizó un seminario de formación en mediación y se elaboró el documento del proyecto de mediación para incluirlo dentro del plan de convivencia del IES. Del mismo modo cabe señalar, la existencia de cierta sensibilidad por parte del profesorado del centro en incorporar medidas diferentes a las aplicadas con normalidad, para hacer frente a la gestión de dicha problemática.

Durante el curso académico 2017/2018 se constituyó un seminario para la formación del profesorado del IES (coordinado por el departamento de educación) y a través del cual se llevó a cabo un proyecto de mediación en el IES.

En cuanto a los participantes conviene señalar que en el seminario han participado 10 profesores (2 varones y 8 mujeres) encargados de formar al alumnado mediador y en el programa de mediación han participado 45 estudiantes (15 de 3º de la ESO, 18 de 4º de la ESO, 6 de 1º de BACA y 6 de 1º de BAHA).

### 3. Seminario y programa de mediación

Con el fin de presentar claramente la manera en la que se ha articulado el seminario y el programa de mediación del alumnado, se presenta en la figura 1 una síntesis de todo el proceso efectuado.



**Figura 1. Síntesis de la acción llevada a cabo.**

### **3.1. Desarrollo de las sesiones del seminario de formación del profesorado**

A continuación, se van a describir de manera detallada, cada una de las sesiones realizadas en el seminario de formación del profesorado.

#### **Primera sesión**

Con anterioridad a la primera sesión, se realiza una reunión para dar a conocer la intención de realizar un seminario de mediación entre iguales entre el profesorado. Entre los asistentes, acuden profesorado que formó parte de un seminario similar el curso anterior y nuevo profesorado. Ante el planteamiento inicial algunos de los asistentes declinan su interés en continuar.

En la primera sesión, se realiza la constitución del grupo de profesorado formado por 10 profesores del claustro y se plantean los objetivos del seminario.

Para la consecución de dichos objetivos, se plantea la necesidad de unas sesiones formativas recordatorias del curso anterior, dicha tarea recae en la Orientadora, como miembro del grupo con mayor formación al respecto.

Se establece el cronograma del seminario y se acuerda que las sesiones se realizarán los miércoles de 14:20 a 15:15, ya que es el horario disponible y común para todo el profesorado.

Finalmente, se eligen a las coordinadoras del curso: la Coordinadora de la ESO y la Orientadora del centro.

#### **Segunda sesión**

La orientadora realiza una explicación teórico - práctica basándose en el contenido generado en el seminario del curso anterior sobre las fases de la mediación, las habilidades comunicativas importantes en la mediación y los errores frecuentes que se suelen cometer (ver figura 2). Se resuelven dudas.

1. Cuestiones generales de la Mediación.
  - 1.1. Características del procedimiento: confidencialidad, voluntariedad, libre toma de decisiones, no imponer y multiparcialidad.
  - 1.2. Normas de la mediación.
  - 1.3. El rol del mediador.
  - 1.4. Cuándo no mediar.
  - 1.5. Conflictos mediables.
2. Fases de la Mediación.
  - 2.1. Premediación.
    - 2.1.1. Aspectos prácticos a organizar.
    - 2.1.2. Los objetivos de esta fase.
  - 2.2. Mediación.
    - 2.2.1. Inicio del proceso: la gestión de las emociones y los sentimientos, explorar el conflicto, modo de exploración, la empatía, la escucha activa, la asertividad, errores a evitar.
    - 2.2.2. Identificar los intereses: técnicas de escucha activa, definir el conflicto, el rol del mediador en esta fase.
    - 2.2.3. Crear opciones: generar opciones aceptables, que significa un no-acuerdo.
    - 2.2.4. Hacer pactos: toma de decisiones, qué es un buen acuerdo, reparación, reconciliación y resolución, el rol del mediador.
    - 2.2.5. Cerrar la mediación.
  - 2.3. Seguimiento

Figura 2. Esquema de la formación del profesorado.

### Tercera sesión

En esta sesión se realizan simulacros de mediación con casos ficticios. Tras el simulacro se corrigen errores y se sugieren mejoras. Se realizan dos simulaciones intercambiando los roles del profesorado.

### Cuarta sesión

Se continúan con los simulacros para dar la oportunidad al mayor número del profesorado del seminario a realizar una mediación simulada antes de comenzar con las mediaciones reales. A continuación, se constituyeron las parejas de profesores que realizarían las mediaciones, teniendo en cuenta las horas libres que disponían en el horario escolar.

En la figura 3 se puede observar las parejas de profesores representadas por un color. En la confección se ha tenido también en cuenta que los mediadores pudieran realizar la premediación y la mediación en días diferentes pero lo más próximos posible.



HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
8:10 – 9:05	Premediación pareja 1.				
9:05-10:00		Premediación pareja 2	Mediación pareja 3		
10:00-10:55		Mediación pareja 1		Mediación pareja 2	
11:20-12:15				Premediación pareja 3	
12:15-13:10		Premediación pareja 3			Mediación pareja 4
13:25-14:20					
14:20-15:15					

Figura 3. Horario de mediaciones del profesorado.

### Quinta sesión

En esta sesión, los diferentes miembros del seminario han realizado la planificación y organización del programa para el alumnado de mediación. Respecto a la organización, al tener que realizar las sesiones del programa de mediación fuera del horario escolar, se decidió que se realizase en el horario que el profesorado más le convenía, de tal forma que surgieron tres grupos, el primero los lunes de 16:00 a 17:00 formado por un profesor y una profesora, el segundo martes de 16:00 a 17:00 formado por una profesora y la orientadora, finalmente el tercero el miércoles de 14:20 a 15:15 formado por el resto del profesorado del seminario. Con este horario, el alumnado se apuntó según sus preferencias, de tal forma que surgieron 4 grupos. El primero los lunes con 11 alumnos, el segundo los martes con 14 alumnos, el grupo de los miércoles se dividió en un principio en dos con 10 alumnos cada grupo.

Por tanto, las sesiones del programa de mediación se configuraron con 4 grupos en diferentes horarios (salvo el del miércoles) en los que se intentó realizar la misma



sesión, de tal forma que si un alumno no podía acudir a su grupo inicial, pudiera recuperar la sesión acudiendo a otro grupo.

Otro de los puntos a los que se le ha dado mucha importancia es al control de la asistencia del alumnado. Para ello se configuró una plantilla con la fecha, sesión, nombre del alumnado y su firma que se entregaba al principio de cada sesión. Estos registros han sido gestionados por la coordinadora utilizando una hoja de cálculo de *Google* cuyo acceso estaba abierto a todo el profesorado del seminario de mediación, de tal forma que podían realizar ellos mismos el registro del alumnado o controlar en cualquier momento la evolución del programa.

En cuanto a la organización de las sesiones por parte del profesorado y teniendo en cuenta que en la misma semana se iba a realizar la misma sesión por diferentes personas, la coordinación ha sido muy importante.

En primer lugar, se expuso la organización de las sesiones que Torrego (2017) propone para la implantación de la mediación en una institución educativa y se acuerda la modificación del mismo adaptándolo a las características del alumnado y a la disponibilidad del profesorado.

A continuación, se estableció como modo de trabajo las herramientas que ofrece a través de *Google drive* (*Google docs*, carpetas compartidas con materiales, ...) para adaptar las sesiones de forma cooperativa entre todos los implicados en el seminario.

En segundo lugar, se acordó el modo de realizar la difusión del programa entre el alumnado. Para ello, se utilizó, por un lado, las charlas programadas para todo el alumnado del centro sobre convivencia, realizadas por el Departamento de Orientación. Así mismo, de manera coordinada entre los tutores y el Departamento de Orientación se propuso establecer una serie de sesiones de tutoría, de tal modo que tuviesen dos momentos asignados para hablar del programa.

La inscripción al programa de mediación entre iguales se propuso a todo el alumnado entre 3º de la ESO y 1º de Bachillerato de manera voluntaria. Los tutores aportaron un listado del alumnado interesado constando en este el nombre, grupo de referencia y el correo electrónico. Puesto que uno de los medios a través del cual se iban a llevar a cabo la comunicación fue éste.

### Sexta sesión

En esta sesión se realizó por parte del profesorado implicado en el seminario la evaluación del programa de mediación realizado al alumnado y que se expone en el siguiente apartado.

Además, se realiza la selección del alumnado mediador, teniendo en cuenta la asistencia del 80% de las sesiones y del aprovechamiento de las mismas, siguiendo los siguientes criterios:

- Asistencia del 80% de las sesiones.
- Participación activa en las sesiones.
- Asimilación de los contenidos expuestos observados en la realización de las actividades.

Finalmente, aprovechando la fiesta final de curso se llevó a cabo la difusión de la mediación entre iguales y la presentación de los mediadores al centro, así como realizar la entrega de un certificado de la realización del mismo.

### Séptima sesión

En la última sesión, se organizó la mediación para el próximo curso (2018/2019). Se determinó los miembros del profesorado que estaban interesados en continuar con el proyecto de la mediación, que en un principio eran todos los asistentes, en el caso del profesorado interino, esta continuación en el programa, dependerá del destino del próximo curso.

Se acordó la necesidad de continuar con la formación del alumnado que ha realizado la formación durante este curso, con más supuestos prácticos para recordar y reafirmar las habilidades adquiridas. Así como la práctica real supervisada por el profesorado mediador en las primeras intervenciones.

Finalmente, para garantizar la continuidad del programa, es necesario seguir formando a más alumnado. Por ello, el próximo curso se ofertará el programa de mediación al alumnado de 3º y 4º de la ESO que lo deseen. Este nuevo programa recogerá los cambios surgidos en la evaluación, con el fin de mejorar curso tras curso.

### 3.2. Desarrollo de las sesiones del programa de mediación entre iguales con el alumnado

Seguidamente, se presenta de manera pormenorizada las sesiones que componen el programa de mediación entre iguales llevada a cabo para la formación del alumnado mediador.

#### Primera Sesión. Presentación del Programa

**Dinámica de grupo:** "El ovillo de lana" (Pujolàs, 2008) (15'). En un círculo los estudiantes dicen el nombre y una característica positiva de ellos mismos, se quedan con el hilo y lanzan el ovillo a un compañero hasta formar una red compleja. El profesorado realiza la reflexión sobre los siguientes puntos:

- Todos somos necesarios para mantener la red tensa, de igual modo todos son necesarios para llevar a cabo el proyecto de mediación entre iguales.
- Todos tenemos cosas positivas y valiosas.
- La red como apoyo y seguridad.
- La red como colchón del centro escolar para atender a los compañeros y ayudarles a resolver conflictos

**Actividad:** "Los dos Carteles" (20') (documento 1.2 Torrego 2017:25) cada alumno escribe en dos post-its aquello que quieren que ocurra y lo que no en el programa. Después cada alumno/a lee en voz alta sus post-its y los coloca en dos cartulinas (Ver ilustración 1).



Ilustración 1. Los dos carteles

**Actividad:** "El contrato" (25') (documento 1.2 Torrego 2017:26) teniendo en cuenta las expectativas comentadas por el alumnado se explica y se entrega un guión de la estructura del curso. Se explicita la necesidad de un compromiso para obtener los objetivos del programa.

**Material:** Post-its de dos colores, Lana, dos Cartulinas grandes.

### Segunda sesión. El conflicto I

**Dinámica de grupo:** «Grupos» (10') Consiste en hacer varios grupos sucesivos, en base a diferentes criterios. Para ello se colocan todos de pié con el instructor en el centro y el alumnado se va colocando a la derecha o a la izquierda de éste en función de sus gustos o preferencias de tal modo, que se forman dos grupos. Tras una breve pausa para comentar y ser conscientes de qué cosas tienen en común, se vuelve a comenzar con un criterio diferente (Pujolàs, 2008).

Criterios:

- Tortilla de patata/ tortilla a la francesa
- Playa/ Montaña
- Parchís/ Oca
- Me gusta el fútbol/ Paso del futbol
- El papel higiénico colgando hacia fuera o hacia dentro
- Café/chocolate/cacao
- No siesta / Siesta
- Dos o más hermanos / Uno o ningún hermano
- Reyes Magos/ Santa Claus
- Play/ Wii
- Carne/ pescado/ verdura
- Ciencia/ Arte
- Inglés/ Francés

Se pueden agregar tantos grupos como se desee. Incluso se puede pedir a los participantes que propongan. Después se valora cómo se sintieron como grupo, si se sorprendieron al ver que compartían ciertos gustos o preferencias.

**Actividad:** "Análisis de un conflicto" (10') Relatar a un compañero un conflicto y luego que éste se lo cuente a otro. Una vez relacionados los conflictos se propone a las parejas que respondan a varias preguntas (1. *Guía para analizar los conflictos*, Torrego, 2017:32), (15').

**Explicación:** A continuación, se explica un ejemplo de la guía para analizar un conflicto (documento II. 1b Torrego, 2017:33), (15').

**Actividad:** Como el ejercicio de extensión, se vuelve a rellenar el documento (10').

**Material:** Fotocopias de guía para analizar el conflicto.

### Si sobra tiempo...

Juegos con globos.

1. Por parejas han de llevar un globo sin que caiga al suelo, sin utilizar las manos. Se han de desplazar por el espacio y cambiar la zona de apoyo con el cuerpo sin que el globo se caiga (3'). Reflexión: han de confiar en el otro y comunicarse adecuadamente para conseguir el objetivo.
2. Todo el grupo con un globo se les da la siguiente consigna: "Organizaros como queráis porque se han de lanzar todos los globos a la vez y no puede caer ninguno al suelo". Tiempo: hasta que un globo toque el suelo. Reflexión: sin organización, comunicación y participación de todos los miembros del grupo no duran los globos en el aire, por lo que es importante que dichos elementos estén presentes en todas las actividades grupales.
3. Los fuegos artificiales finales. Los estudiantes tienen que explotar todos los globos a la vez, como si fuera una traca final. Reflexión: se comprueba si se ha aprendido de la actividad anterior y en este caso ha habido mayor comunicación - organización - participación.

### Tercera sesión. El conflicto II.

**Dinámica de grupo:** "Un mundo de colores" (Pujolàs, 2008) (10'). Se ponen en círculo y cierran los ojos. Se les pone un gomet en la frente de diferentes formas y colores. Cuando abren los ojos tienen que agruparse conforme ellos consideren, pero no pueden hablar entre ellos.

**Reflexión:** Explorar cómo se ha sentido el que no tiene gomet, cómo se han organizado, la aparición de diferentes roles activos - pasivos, la confianza en los demás a la hora de dejarse agrupar, la dificultad de organizarse sin poder hablar y por tanto lo importante que es el lenguaje en la comunicación.

**Explicación:** Los elementos de un conflicto (20'):

-¿Qué es un conflicto?

-¿Cómo analizar el conflicto?

-Elementos:

- Relativos a las personas:
  - Los protagonistas
  - Poder en el conflicto
  - Percepciones del problema
  - Emociones y sentimientos
  - Las posiciones
  - Intereses y necesidades
  - Los valores y principios

- Relacionadas con el proceso de:
  - La dinámica del conflicto
  - La relación y comunicación
  - Estilos de enfrentamiento
- Relativa al problema:
  - El «meollo»
  - Tipos de conflictos

-Estilos de afrontamiento. Presentación de la imagen de los estilos de confrontación (Torrego 2017:43) (5').

- Competición
- Evitación
- Compromiso
- Acomodación
- Colaboración

**Práctica:** Los estudiantes reflexionan sobre los estilos de enfrentamiento de los diferentes conflictos que han vivido. Se agrupan en cinco grupos, cada grupo debe rellenar la tabla de un estilo de enfrentamiento. Después se realiza una puesta a punto en común en gran grupo (25').

Cuarta sesión. La mediación I ¿Qué es la mediación?
---

**Dinámica de grupo:** "La rueda" (5 ') (Pujolàs, 2008). Los estudiantes forman dos círculos concéntricos con las siguientes características:

- Los dos círculos tienen el mismo número de personas.
- Todos deben estar emparejados con un compañero.
- Tienen dos minutos para hablar con el compañero que tienen delante de: personalidad, gustos, intereses, etc. que deseen comentar.
- Los círculos giran durante un tiempo para que cambien las parejas. El último paso se repetirá dos veces.

**Actividad:** "BRAINSTORM". ¿Qué es la mediación? (10 '). El alumnado ha ido diciendo todo aquello que se le ocurra referente a la mediación. Las ideas que fueron surgiendo se han apuntado en la pizarra. A continuación, utilizando el folio giratorio (técnica cooperativa simple) (Pujolàs, 2008) el alumnado por grupos de tres o cuatro personas contestaron a las preguntas "Ideas previas sobre la mediación" (Torrego 2017:49).

**Actividad:** "El caso de MANU y FERNANDO" (duración 40') (Torrego 2017:56-60). Representación y análisis de un caso de mediación. Se solicitan 4 voluntarios, 2 implicados en un conflicto y 2 mediadores. Salen fuera del aula:

- Los implicados en el conflicto se preparan su papel.
- Los mediadores, por su parte, prepararán una estrategia para conducir la mediación sin ninguna información previa.

En el aula, mientras tanto, se lee el caso y se les anima a observar para que extraigan conclusiones pertinentes, referidas al proceso de mediación. Seguidamente, se representa el caso. Finalmente, se reparten los cuestionarios a los implicados en el conflicto, mediadores y observadores para que contesten con el resultado de la experiencia.

### **Materiales:**

- Ideas previas sobre la mediación" (Torrego 2017:49).
- Documento "el caso de Manu y Fernando".
  - Fernando (Torrego 2017:56).
  - Manu (III. 4) (Torrego 2017:57).
  - Secuencias de comandos para el análisis de la actuación.
- Cuestionario para los observadores (Torrego 2017:58).
- Cuestionario para quienes actúan como facilitadores (Torrego 2017:59).
- Cuestionario para quienes representan a las partes en conflicto (Torrego 2017:60).

### Quinta Sesión. Mediación II

**Dinámica de grupo:** Se les pide a los alumnos que escriban cuatro frases sobre su vida. Tres de las frases tienen que ser verdad y una mentira. Cada cual leerá sus frases. El resto de los compañeros tienen que intentar descubrir la mentira (10').

**Actividad:** Fases de la mediación (20'). Antes de empezar con la explicación teórica de las fases de la mediación, se divide el grupo en dos. A cada grupo se les proporciona un pack de tarjetas. Las de color verde son el nombre de las fases de la mediación. Las de color azul son, bien la definición o las preguntas asociadas a cada una de las fases. Las de color amarillo son los objetivos de cada fase. Los alumnos tendrán que poner en el orden correcto las fases de la mediación y relacionar cada fase con su pregunta y objetivo (ver ilustración 2)





Ilustración 2. Fases de la Mediación

Explicación: Fases de la Mediación (Torrego 2017:62-63), para ello se ha elaborado un documento de presentación.

1. Premediación.
  - a. Objetivo
  - b. Actuación de los mediadores
  - c. Aspectos a tener en cuenta
2. Presentación y reglas de juego
  - a. Objetivo
  - b. Actuación de los mediadores
  - c. Aspectos a tener en cuenta
3. Cuéntame
  - a. Objetivo
  - b. Actuación de los mediadores
4. Aclarar el problema
  - a. Objetivo
  - b. Actuación de los mediadores
5. Proponer soluciones
  - a. Objetivo
  - b. Actuación de los mediadores
6. Llegar a un acuerdo
  - a. Objetivo
  - b. Actuación de los mediadores

Sexta Sesión. Habilidades de comunicación efectiva I

**Dinámica de grupo:** "La mirada" (Pujolàs 2008) (15'). En círculo han de realizar un escáner con la mirada hasta encontrar a un compañero con quien coincida con la mirada. Tras un par de minutos se hace una pequeña reflexión sobre si alguien no ha encontrado pareja, cómo se han sentido... A continuación, se vuelve a realizar, pero en este caso cuando conectan con la mirada han de intercambiarse los puestos. Tras un par de minutos se vuelve a comentar qué ha sucedido y cómo se han sentido. Se vuelve a realizar el escáner visual pero esta vez han de enviar un mensaje complejo sólo con la mirada. Tras 5 minutos se comenta si han entendido el mensaje enviado, la importancia de la comunicación oral, la dificultad de enviar un mensaje complejo sólo con la mirada y las de veces que mal interpretamos miradas en la vida cotidiana y dan pié a un conflicto.

**Explicación:** "Comunicación en los conflictos", se realiza una breve explicación de la importancia de la comunicación en la resolución de conflictos (Torrego 2017:69) 10'

A continuación, se reparte la ficha "Las doce típicas" (Torrego 2017:74) se lee y se explica, son las 12 tipos de respuestas típicas que damos cuando alguien nos cuenta un problema y le queremos ayudar, pero que en realidad suponen un obstáculo en la comunicación ya que todas incluyen un juicio negativo sobre el otro. Así tenemos el mandar-dirigir, amenazar, sermonear, dar lecciones, aconsejar, consolar, animar, aprobar, desaprobar, insultar, interpretar, interrogar e ironizar (5').

Se reparte y explica la ficha "Técnicas de la escucha activa" 5' (Torrego 2017:78).

-Técnicas de la escucha activa:

- Mostrar interés
- Clarificar
- Parafrasear
- Reflejar
- Resumir

-Cuándo utilizar estas técnicas.

-Cuándo no es conveniente.

-Dificultades más comunes.

**Actividad:** "Te escucho" (Torrego 2017:79) se lee el ejemplo en voz alta y se aclaran dudas. Después, individualmente cada alumno/a rellena la ficha. Se pone en común teniendo en cuenta todas las aportaciones (15').

**Actividad:** "Jabón neutro" (Torrego 2017:83) (10'). Se reparte la ficha y oralmente entre todos se va completando.

**Materiales:**

- Fichas de ejercicios.
- Ficha de explicación teórica.

Séptima Sesión. Habilidades para la comunicación eficaz II

**Dinámica de grupo:** Se agrupan por parejas y se sientan de espaldas. A un miembro de la pareja se le da un dibujo geométrico y al otro un folio en blanco. El primero deberá de describir el dibujo para que el segundo lo dibuje, pero sin verse (5'). A continuación, se repite la acción, pero esta vez de cara viendo cómo el otro va realizando el dibujo. Reflexión: La importancia de la retroalimentación en la comunicación para que ésta sea eficaz (15').

**Explicación:** Mensajes en primera persona (Torrego 2017:85-86) (10').

- Para qué sirve los mensajes en primera persona.
- Modo de empleo.
- Cuándo utilizar esta habilidad.
- Cuándo no utilizarla.
- Dificultades más comunes.

**Actividad:** "Yoyó: situaciones" (Torrego 2017:88). Se reparte la ficha y de manera individual la contestan. A continuación, de manera grupal se pone en común todas las opciones (10').

**Actividad:** "Compatibilidad de caracteres: situaciones" (Torrego 2017:91-92). Se buscan 2 voluntarios que quieran representar el juego de roles de la situación A. Tras la representación el resto de alumnos proponen todas las posibles soluciones que se les ocurran. Posteriormente, se repite la acción con la situación B. Tras decir las soluciones para este caso se comparan las diferencias entre las primeras y éstas destacando la diferencia que existe entre tener posiciones incompatibles a tener conocimiento de las necesidades personales, ya que sólo a partir de estas se pueden encontrar soluciones compatibles (25').

**Materiales:**

- Dibujo geométrico, papel, lápiz.
- Fichas para las actividades.

### Octava Sesión. Simulacros I

**Dinámica de grupo:** Se reparte en el grupo folios en blanco y celo. Entre ellos han de colocarse un folio cada uno en la espalda. Seguidamente, han de escribir características de la personalidad positivas. Después, cada uno la lee en voz alta (10').

**Explicación:** "La premediación" (Torrego 2017:95) (5')

- Aspectos a tener en cuenta.
- Viabilidad de la mediación.
- Guión de la premediación.

**Explicación:** "La Mediación" (Torrego 2017:97) (5').

- Presentación y reglas del juego.
- Cuéntame.
- Aclarar el problema.
- Proponer soluciones.
- Llegar a un acuerdo.
- Guión de la mediación.

**Actividad:** Se reparten el guión de la premediación (Torrego 2017:96) y de la mediación (Torrego 2017:99-102) se leen y se resuelven dudas (5').

**Actividad:** A continuación, dos voluntarios se preparan los roles de un conflicto y otros dos se preparan el papel de mediadores. El resto de alumnos son observadores. Durante la dramatización los mediadores completan la ficha "análisis y desarrollo del conflicto" (Torrego 2017:113) (25').

**Actividad:** Seguidamente, los observadores completan las fichas 1-2 (Torrego 2017:110-111) y los participantes en la dramatización la ficha "evaluación de la participación de las partes en el juego de dramatización" (Torrego 2017:112) (15').

**Materiales:**

- Guión de la premediación.
- Ficha de análisis del conflicto.
- Ficha de evaluación de los participantes en el juego de dramatización.

### Novena Sesión. Simulacros II

**Actividad:** Se representan diversas mediaciones a través de dramatizaciones a partir de los casos propuestos en Torrego (2017:104-109). Tras cada representación se realizarán

las fichas de evaluación de los participantes y los observadores realizadas en la sesión anterior (40').

**Dinámica de evaluación:** Felicito – Critico - Propongo (Aguirre et al. 2018). En una cartulina se escriben en tres columnas Felicito – Critico - Propongo. El alumnado en post-its de tres colores diferentes escribe todo aquello que quiere felicitar del programa, las propuestas de mejora que considere y las críticas constructivas que aporten una mejora al programa. Una vez escritas, salen y las pegan en la columna apropiada mientras leen y explican aquello que han escrito. Una vez todo el alumnado ha realizado su aportación se realiza una reflexión final recogiendo todo lo comentado (20') (ver ilustración 3).



Ilustración 3 Felicito – Critico - Propongo

**Material:**

- Cartulina, post-its
- Ficha de evaluación de los participantes y los observadores.

Décima Sesión. Visita jornadas CO-MEDIANT de Benicàssim

Por motivos de la organización de las jornadas, sólo pudimos llevar a 22 alumnos, que finalmente fueron 21 por renuncia de una alumna.

Durante los días previos, un grupo voluntario del alumnado que iba a participar en las jornadas, prepararon una presentación junto con una profesora del seminario, para su participación en el CONTA'M. En esta actividad, se invita a los diversos centros a que mediante algún recurso audiovisual cuenten sus experiencias referidas a la mediación en su centro académico. Nuestras alumnas, realizaron una presentación con las fotografías realizadas en las diversas sesiones, realizando un recorrido por todo el programa realizado. Además, del apoyo audiovisual, dos alumnas se prepararon una intervención dinámica en las que explicaban cada diapositiva.

Se puede consultar el programa de la *Jornada de Benicàssim* en el código QR 4. En estas jornadas el alumnado participó muy activamente en todas las actividades propuestas. Desde el CONTA'M, en el que dos alumnas explicaron el programa de mediación del centro, el pasapalabra en el que un alumno explicó el motivo de ser mediador, hasta en los diversos talleres que propusieron. Uno de los talleres consistió en la importancia de la educación emocional en la resolución de conflictos. El taller fue realizado por una psicopedagoga que pertenece a una asociación local llamada "La Maraña" que colaboró con las jornadas aportando personal especializado y el espacio en el que se llevó a cabo el taller. Las imágenes y vídeos de la jornada se pueden ver el código QR 1 y el programa de las jornadas de Benicàssim en el código QR 2.



Código QR 1. Vídeo y fotos de las jornadas de Benicàssim



Código QR 2. Programa de las jornadas de Benicàssim

#### **4. CONCLUSIONES**

Con este trabajo se ha evidenciado que los programas de mediación son una muy buena estrategia para la mejora de la convivencia y la resolución de conflictos en las instituciones educativas (García-Raga et al., 2016). Así mismo, enfatizar en que encontramos directrices en diferentes normativas legislativas, en torno a la mediación, tanto en el ámbito nacional como autonómico.

Resaltar la constitución de un seminario del profesorado como estrategia para impulsar el programa de formación del estudiantado. El programa ha tenido resultados muy notorios en cuanto a la adquisición de nuevas competencias en el alumnado mediador (Silva y Torrego, 2016). Como principal limitación encontrada resaltar los problemas en cuanto al tiempo dedicado a la formación del alumnado. A menudo, resulta complicado hacer este tipo de propuestas dentro del horario educativo, es por lo que se tiene que hacer fuera de este. La asistencia al programa resulta de la buena voluntad de los participantes, tanto alumnado como de los docentes formadores (tienen que hacerlo fuera de su horario laboral).

Se ha detectado que, en la provincia de Castellón, son numerosos los Centros de Secundaria que utilizan la mediación de forma habitual, tal y como se constata en las diversas jornadas que se realizan cada año (tanto en Vila-real como en Benicàssim) y resulta un espacio propicio para compartir las experiencias respecto a la mediación entre iguales en los IES.



## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, A., Benet, A., Moliner, O., Sales, A., Sanahuja, A., Traver, J.A. (2018). *Técnicas para la participación democrática. La formación para la convivencia democrática en los procesos de mejora*. Disponible en: <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/173732/s132.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bisquerra, R. (2001). Orientación psicopedagógica y educación emocional en la educación formal y no formal, *Ágora digital*, 2. Disponible en: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/3448/b15760364.pdf?sequence=1>
- Bisquerra, R. (2009). Orientació psicopedagògica, educació emocional i ciutadana. *Aloma*, 23-24, 119-128. Disponible en: <https://www.raco.cat/index.php/Aloma/article/view/129699/179131>
- Boqué, M. (2013). *Guía de mediación escolar: programa de comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Barcelona: Octaedro.
- DECRETO 131/1994, de 5 de julio, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan los servicios especializados de orientación educativa, psicopedagógica y profesional. [94/5086]. *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, de 28 de julio de 1994, núm.2320, pp.8649-8655. Disponible en: [https://www.dogv.gva.es/datos/1994/07/28/pdf/1994\\_832102.pdf](https://www.dogv.gva.es/datos/1994/07/28/pdf/1994_832102.pdf)
- DECRETO 131/1994, de 5 de julio, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan los servicios especializados de orientación educativa, psicopedagógica y profesional.
- DECRETO 39/2008, de 4 de abril, del Consell, sobre la convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos y sobre los derechos y deberes del alumnado, padres, madres, tutores o tutoras, profesorado y personal de administración y servicios.
- García-Raga, L., Chiva, I., Moral, A. y Ramos, G. (2016). Fortalezas y debilidades de la mediación escolar desde la perspectiva del alumnado de educación secundaria. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (28), 203-215. Recuperado de: <https://recyt.fecyt.es/index.php/PSRI/article/view/50844>
- García-Raga, L., y Grau, R. (2017). *La mediación en los centros educativos. Percepción desde la coordinación de los equipos de mediación*. Universidad de Valencia
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.
- ORDEN 62/2014, de 28 de julio, de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se actualiza la normativa que regula la elaboración de los planes de convivencia en los centros educativos de la Comunitat Valenciana y se establecen los protocolos de actuación e intervención ante supuestos de violencia escolar. [2014/7282]. *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, núm. 7330, pp. 19267-19284. Disponible en: [http://www.dogv.gva.es/datos/2014/08/01/pdf/2014\\_7282.pdf](http://www.dogv.gva.es/datos/2014/08/01/pdf/2014_7282.pdf)
- ORDEN de 10 de marzo de 1995, de la Conselleria de Educación y Ciencia, por la que se determinan las funciones y se regulan aspectos básicos del funcionamiento de los

- servicios psicopedagógicos escolares de sector. [95/4663]. *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, de 15 de julio de 1995, núm. 2530, pp.9139-9145. Disponible en: [http://www.dogv.gva.es/datos/1995/06/15/pdf/1995\\_835068.pdf](http://www.dogv.gva.es/datos/1995/06/15/pdf/1995_835068.pdf)
- Pérez-Escoda, N.; Filella, G.; Bisquerra, R. (2009). A los 100 años de la orientación, de la orientación profesional a la orientación psicopedagógica. *Revista Currículum*, 22, 55-71. Disponible en: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/111323/1/575401.pdf>
- Pujolàs, P. (2008). Cooperar per aprendre i aprendre a cooperar: el treball en equips cooperatius com a recurs i com a contingut. *Suports: revista catalana d'educació especial i atenció a la diversitat*, 12(1), 21-37. Recuperado de: [http://cife-ei-caac.com/wp-content/uploads/2008/05/recurso\\_contenido.pdf](http://cife-ei-caac.com/wp-content/uploads/2008/05/recurso_contenido.pdf)
- RESOLUCIÓN de 21 de julio de 2017, de la Secretaría Autonómica de Educación e Investigación, por la que se dictan instrucciones para la organización de los servicios psicopedagógicos escolares y gabinetes psicopedagógicos escolares autorizados, la elaboración de su plan de actividades y de su memoria durante el curso 2017-2018. [2017/6905]. *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, de 27 de julio de 2017, núm. 8093, pp.26943-26970. Disponible en: [https://www.dogv.gva.es/datos/2017/07/27/pdf/2017\\_6905.pdf](https://www.dogv.gva.es/datos/2017/07/27/pdf/2017_6905.pdf)
- Silva, I. y Torrego, J.C. (2016). El equipo de mediación y el tratamiento de conflictos como herramienta para resolver conflictos. Impacto sobre los alumnos mediadores en un centro de Educación Secundaria. *Psicología y Educación: Presente y Futuro*. Recuperado de: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/63895/1/Psicologia-y-educacion\\_24.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/63895/1/Psicologia-y-educacion_24.pdf)
- Torrego, J.C. (2017). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Villanueva L., Usó I. y Adrián J.E. (2013). Los programas de mediación entre iguales: una herramienta eficaz para la convivencia escolar. *Apuntes de Psicología*, 31, 165-171. Recuperado de <http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/319/293>