

## **GRADO DE EDUCACIÓN PRIMARIA**

**Curso 2013-2014**

**La mediación como recurso pedagógico por y para la convivencia pacífica en los centros educativos.**

**Autora: Eider Gago Pérez**

**Director: Valentín González Moro**

**En Leioa, a 12 de Junio de 2014**

# INDICE

Abstract.....	2
Introducción.....	3
1. Marco teórico y conceptual.....	4
1.1 Análisis documental: la convivencia, la mediación y el conflicto.....	4
1.2 Análisis de la observación de dos casos prácticos.....	10
2. Diseño metodológico del proyecto de intervención.....	12
2.1 Fase de diagnóstico.....	13
2.1.1 Análisis documental del centro.....	13
2.1.2 Análisis de la información proveniente de las respuestas de los profesores.....	14
2.1.3 Conclusiones de la fase de diagnóstico.....	17
2.1.4 Fase de diseño.....	18
2.1.5 Conclusiones de la fase de diseño.....	25
3. Conclusiones generales.....	26
3.1 Prospectiva.....	27
4. Referencias bibliográficas.....	29
5. Anexos.....	30

## Resumen

Los centros educativos son un lugar de convivencia y, como en otros ámbitos de la sociedad, se producen conflictos. Si no se gestionan de manera positiva, éstos pueden afectar a dicha convivencia y para ello, se deben fomentar habilidades sociales específicas como lo es la mediación. Como estructura sistémica, la mediación es una herramienta de trabajo por y para la convivencia pacífica en los centros, en la que los alumnos adquieren un papel protagonista en su propia educación. Así, a través del diálogo los alumnos afrontan los problemas que surgen diariamente, adquiriendo compromisos y responsabilidades, tanto consigo mismo como con los demás; lo que mejora sensiblemente el clima escolar.

*Palabras clave:*

*Convivencia, conflicto, mediación, diálogo, responsabilidad.*

## Abstract

Schools are a cohabitation place in which conflicts are likely to occur as happens in other spheres of the society. If those disparities are not solved in a positive way it can lead to a deterioration of the coexistence. In order to avoid this, social skills such as mediation should be encouraged. Mediation is an educational tool for the pacific cohabitation in schools in which students play a significant role in their own educational process. In that way, students are able to face every day problems through the use of dialogue and learn to take on commitments and responsibilities, both with themselves as well as with others, something that helps to improve the schools environment significantly.

*Key words:*

*cohabitation, conflicts, mediation, dialogue, responsibility.*

## Laburpena

Ikastetxeak elkarrekin bizitzeko lekuak dira, eta gizartearen beste esparruetan bezala, gatazkak sortzen dira. Modu positiboan kudeatzen ez badira, bizikidetza horretan eraginak eragina izan dezakete, horretarako, trebetasun sozial espezifikoak sustatu behar dira, hala nola, bitartekaritza. Bitartekaritza ikastetxeetan bizikidetza baketsua egoteko tresna da, bertan, ikasleek eguneroko gatazkei aurre egiten diete, eurekin eta gainerakoekin konpromiso eta ardurak hartuz honek, eskola giroa nabarmen hobetuko du.

*Hitz nagusiak:*

*Bizikidetza, gatazka, bitartekaritza, hizketa, ardura.*

## **Introducción**

El objeto de estudio de este trabajo es la mediación como herramienta por y para la convivencia pacífica en los centros educativos. Se trata de una cuestión que tiene una gran relevancia ya que la sociedad de hoy en día, y por tanto nuestras escuelas, se caracterizan por la diversidad y convivir con ella implica conflicto. Ambos hechos sociales son algo normal en la vida de las personas, inevitables y consustanciales a todo proceso interpersonal.

Tanto es así, que serán las actitudes que se asuman hacia el conflicto las que lo convertirán en destructivo o constructivo siendo ahí donde la mediación tiene un papel crucial.

A lo largo de este trabajo investigaremos sobre cuáles son los fenómenos más comunes que afectan a la convivencia en los centros y de qué manera la mediación actúa para mejorarla. Al mismo tiempo, observaremos la puesta en marcha de dos programas de mediación en nuestro entorno más cercano, lo que nos permitirá tener una visión más completa de la realidad de dicho recurso pedagógico.

Con todo ello y para finalizar, realizaremos nuestro propio proyecto de mediación, un proyecto ambicioso, que sólo abordará las dos primeras fases que tiene cualquier intervención (fase de diagnóstico y fase de diseño) y que dará fin a un trabajo que pretende demostrar que la mediación va mucho más allá de la resolución de conflictos concretos.

De hecho, los beneficios de la mediación traspasan los límites escolares y preparan a nuestros alumnos para la vida.

## **1. Marco teórico y conceptual**

Durante los últimos años, la mediación como resolución de conflictos está siendo una estrategia muy utilizada en el entorno escolar y sigue extendiéndose tanto por los buenos resultados obtenidos como por el enorme potencial educativo que posee como herramienta de trabajo por y para la convivencia pacífica de los centros, mejorando, de este modo, el clima escolar.

En este apartado pretendemos reflejar cuáles son esos fenómenos que afectan a la convivencia y fundamentar el papel de la mediación como forma de mejorarla. Para ello, nos basaremos tanto en el análisis documental, como en la observación de unos casos prácticos situados en nuestro entorno más cercano.

### **1.1 Análisis documental: la convivencia, la mediación y el conflicto.**

Si hablamos de mediación hacemos referencia a los conflictos, el principal fenómeno que afecta al clima de los centros, y es importante que establezcamos cuál es su verdadera naturaleza y sobre todo, su particular problemática en el ámbito escolar.

A efectos de clarificación terminológica, digamos que entendemos por conflicto “un tipo de situación en la que las personas o grupos sociales buscan o perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes”(Jares, X, 1991,108).

Socialmente entendemos el conflicto como algo negativo e incluso como una situación que se debe evitar. No obstante, el conflicto no es malo en sí mismo sino que es destructivo o constructivo en función de las actitudes que se asuman hacia él. Además, hay una serie de prejuicios asociados al conflicto que no tienen razón de ser: no percibimos el aprendizaje que proporciona el cometer un error o fracasar en algo. Se aprende, se crece y se progresa a través y gracias al conflicto.

En cualquier caso, la existencia del conflicto es evidente y entender la vida sin él es un sueño, una ilusión, una utopía.

La cuestión, por tanto, no es eliminar o prevenir el conflicto, sino saber asumir dichas situaciones conflictivas y enfrentarnos a ellas con los recursos suficientes como para que todos los implicados en dichas situaciones salgamos enriquecidos de ellas. (Alzate, R, 1997,107).

El conflicto, por tanto, es algo normal en la vida de las personas e instituciones y es inevitable y consustancial a todo proceso interpersonal. Reconocer, por tanto, que el conflicto es algo normal, es un síntoma de madurez.

Pero, ¿Cuáles son esos fenómenos que afectan a la convivencia y por tanto provocan conflictos?

La indisciplina, la disruptividad y la violencia escolar son algunos de ellos. La violencia escolar es un fenómeno psicosocial que se caracteriza por la aparición de un comportamiento agresivo injustificado desde una persona o grupo de personas hacia otra u otras que puede manifestarse de forma directa o indirecta. (Ortega, R, 2001).

Este tipo de violencia abarcaría también el fenómeno del acoso escolar pero, como veremos después, la mediación, en ese caso, no es aplicable.

Y por supuesto, los conflictos del día a día, disputas que surgen del mismo roce y de la diversidad de opiniones, en donde nuestro recurso pedagógico de resolución de conflictos es el verdadero protagonista.

Es obvio, por tanto, que en los centros los conflictos están a la orden del día y negarlo es cuanto menos absurdo. Es por ello que se debe trabajar para lograr una buena convivencia que nos lleve, al mismo tiempo, a prevenir la violencia. De hecho, en este sentido, tenemos que pensar que si la violencia se aprende, la no-violencia también. ¿Cómo? Aprendiendo a prevenirla de forma muy concreta y ofreciendo caminos para la resolución de disputas que no sean la imposición o la ley del más fuerte.

Esto último es sumamente importante ya que la mayoría de las acciones que ponen en marcha los centros para solucionar los conflictos están orientadas a elaborar una lista de faltas con sus correspondientes consecuencias, que en la mayoría de los casos resulta muy poco educativo. Es decir, el conflicto es un proceso construido por las partes en disputa y tiene un surgimiento, un desarrollo y un desenlace. Por eso es tan importante enseñar pautas de resolución cooperativa del conflicto entre las partes implicadas.

Consecuentemente, hay que ser conscientes que hay diferentes caminos y diferentes técnicas para afrontarlo; en este caso nos centraremos en la mediación, pero hay otras muchas como la negociación, el arbitraje, la conciliación, el juicio etc.

A partir de este momento, nos vamos a centrar en fundamentar por qué la mediación es una de las mejores maneras, no solo de solucionar los conflictos, sino de trabajar a favor de la cultura de paz y la convivencia.

Consideramos oportuno comenzar diciendo que la mediación escolar “es un procedimiento imperfecto que emplea una tercera persona imperfecta para ayudar a dos personas imperfectas a concluir un acuerdo imperfecto en un mundo imperfecto” (Marlow, P, 1999,31)

La mediación implica renunciar al poder de decidir, opinar o sugerir. “Significa estar realmente convencidos de que no hay nadie que conozca mejor su conflicto que las partes, por lo que nadie mejor que ellas están capacitadas para resolverlo” (Bustelo, D, 2002).

Si buscamos una definición sin duda es necesario resaltar la siguiente:

La mediación es una práctica de resolución del conflicto basada teóricamente en un funcionamiento no jerárquico ni disciplinario, basado más en una negociación entre las partes que en dispositivos a priori o en estatus previos. (Verhoeven, M, en San Martín, J.A, 2003,104).

La mediación escolar implica, por tanto, todo un proceso educativo que favorece la construcción de una escuela pacífica, participativa, cooperativa y democrática que se puede plantear de diferentes maneras; de hecho, existe la mediación espontánea, la mediación externa o interna, la mediación realizada por adultos o por alumnos y la mediación entre adulto y alumno.

Se trata de diferentes procedimientos de plantear una misma técnica y que, resumiendo, consisten en lo siguiente:

- La mediación espontánea surge cuando las partes piden, espontáneamente, la ayuda de otra persona o cuando esa otra persona se ofrece para resolver el conflicto.

- La mediación externa es aquella en la que se solicita la participación de alguien ajeno al centro y experto en esta materia cuando surge algún conflicto.
- La mediación interna (la más interesante desde el punto de vista educativo) exige formar a la Comunidad Educativa en técnicas de mediación. Es decir, que tanto profesores, como padres/madres, alumnos y personal del centro sepan cómo gestionar sus conflictos.
- La mediación realizada por adultos es la que se da entre profesor-padres y madres; profesor y profesor; profesor y personal no docente; profesor y dirección...mientras que la mediación realizada por alumnos es la llamada mediación entre iguales. Este tipo de mediación se da entre alumnos por medio de compañeros entrenados para este servicio.
- Por último, la mediación entre adulto y alumno es la que se da entre profesor-alumno; padres/madres-hijos; personal no docente-alumno.

En cualquier caso, e independientemente del tipo de mediación presente en las escuelas lo importante es que sea realizada en equipo, ya que esa “comediación” permite compartir responsabilidades, unir fuerzas y cooperar activamente, así como apoyarse y complementarse en el trabajo realizado.

Por otra parte, la mediación exige de un tercero: el mediador. El mediador es quien guía y organiza ese proceso con intervenciones que pretenden lograr un ámbito de cooperación donde explorar distintas alternativas de acuerdo.

Entre algunas de sus capacidades destacan su imparcialidad, desempeñando un papel activo, flexibilidad en sus ideas, paciencia, empatía, escucha activa y crear y mantener la confianza. “Es importante que las partes se sientan a gusto y comprendidas” (Alzate, R, 1997,206).

No obstante, hay que tener en cuenta que no todos los conflictos escolares son mediables; por ejemplo, la mediación pierde sentido si alguna de las partes no muestra interés u obstaculiza el proceso, si en la conducta de las partes se descubre algún comportamiento fuera de la ley que requiere sancionarse...

Además, en la mediación escolar hay que tener muy en cuenta la normativa interna del Reglamento de Régimen Interior y se recomienda no utilizarla en casos de violencia grave, de violencia física reiterada o cuando los hechos están muy recientes y las personas muy enfrentadas.

Pero cuidado, al mismo tiempo que no todo es mediable, los programas de mediación poco pueden hacer por sí solos ya que deben estar integrados en un compromiso de centro para la convivencia y por supuesto deben desarrollarse de tal manera que no rompan con la cultura escolar. Esto es sumamente importante porque si se ponen en marcha de manera aislada sin ese compromiso, se le ofrece al alumnado un discurso que puede llegar a ser contradictorio.

Aún así, y teniendo en cuenta esto último la mediación escolar presenta muchas ventajas.

En primer lugar, para los alumnos supone un proceso de responsabilización al tener que responder ante sí mismos y los demás de sus propios actos y una toma de conciencia de que sus actos tienen consecuencias sobre terceros.

En segundo lugar, a través de la mediación se aprende a gestionar de manera positiva los conflictos, a dialogar, a expresar los sentimientos y emociones, a colaborar con los demás...

Por último, la mediación es beneficiosa porque permite crear un espacio de convivencia en el centro en el que todos los miembros abordan sus problemas desde el diálogo.

En definitiva, la mediación favorece las relaciones positivas entre los miembros de la Comunidad Educativa, consolida la comprensión y la confianza en la escuela, reduce los conflictos violentos en ella, mejora el clima escolar, ayuda a una mejor formación integral del alumno y favorece la comunicación y la importancia de la relación entre las partes.

Los problemas, por tanto, no quedan soterrados sino que salen a la luz tratando de buscar vías de solución y encuentro. Sin duda alguna, que los centros dispongan de un programa de mediación es un signo de calidad educativa.

No obstante, y después de todo lo que hemos señalado resultaría natural preguntar por qué no está más extendida esta práctica. Es un tema complicado y pese a que se ha avanzado mucho en los últimos años, todavía hay muchos interrogantes que contribuyen a que la mediación no tenga el papel que se merece dentro de la escuela.

Por ejemplo, los padres se preguntan si no existe el riesgo de que los futuros mediadores alumnos sean víctimas de represalias por parte de las personas en conflicto o que les lleve a faltar a clase o que dañe su propio expediente escolar. Los profesores, por su parte, se preguntan si no es el camino para dejarles a ellos al margen de los problemas perdiendo por tanto autoridad.

Lejos de ser así, el profesor que se somete a una mediación, para resolver un conflicto con un alumno o con un compañero, gana mucho participando en la misma. En primer lugar, porque logra gestionar el problema de una manera positiva y en segundo lugar porque su actitud ayuda a la otra parte a dialogar. Sin olvidar, al mismo tiempo, que el acto en sí mismo de participar suele abrir las puertas para el encuentro con el otro.

Además, piensan que implicaría dejar sin aplicación el Reglamento de Régimen Interno del colegio. En realidad es todo lo contrario ya que “la mediación actúa preventivamente, fomentando la reparación responsable del mal hecho pero no disculpa las conductas contrarias a la convivencia”. (Boqué i Torremorell, C, 2002, 50).

Por otra parte, existe el pensamiento de que la mediación obliga a abrir nuestra intimidad a un tercero que nada tiene que ver con el problema. Es decir, que el motivo del conflicto deja de ser algo privado para convertirse en algo público.

Dudas y más dudas presentes en los integrantes de la comunidad educativa y que solo la aplicación de la mediación y la comprobación de los buenos resultados las disiparían.

Y ese es el punto en el que se encuentra la mediación en nuestro tiempo, una actualidad que no hace justicia a su verdadero potencial.

No obstante, los programas de mediación se van extendiendo cada vez más en el panorama educativo y son muchos los motivos para que lo continúe haciendo. Motivos que han sido estudiados por diversos autores (Fuller, Kimsey y McKinney, 1993) citados por (Alzate, R, 1997, 271-272) y que podemos sintetizar de la siguiente manera:

En primer lugar, y como ya hemos señalado en varias ocasiones, el conflicto es una realidad en las instituciones y en las personas, lo que nos obliga a afrontarlo con naturalidad, no ha evitarlo. En segundo lugar, los mecanismos que ofrece hoy por hoy el sistema escolar para hacer frente a las situaciones generadas por los conflictos no son apropiados ni efectivos y además, la aplicación de este método mejoraría la comunicación entre los integrantes de la Comunidad Educativa.

En tercer lugar, la implantación de la mediación en las escuelas ayuda a estudiantes y a profesores a entenderse mejor entre ellos mismos y los demás, así como a ayuda a reducir la violencia, el absentismo escolar, etc.

Y por último, este proceso traslada de los adultos a los alumnos la responsabilidad de solucionar los problemas en la escuela, lo que faculta el hecho de que los profesores se orienten más hacia el logro de los objetivos educativos en lugar de centrarse en el recurso fácil de la disciplina como solución a los problemas de convivencia.

Por tanto, la mediación es una alternativa más que notable para hacer frente a la conflictividad presente en la escuela, es una técnica que trabaja por y para la convivencia pacífica en los centros, una herramienta para la cultura de paz y en última instancia para mejorar sensiblemente el clima escolar.

En definitiva, la mediación abre paso a una nueva cultura basada en el diálogo como estrategia de transformación de conflictos, además con un gran potencial para generar aprendizaje en cualquier persona por el simple hecho de participar en ese proceso.

## **1.2 Análisis de la observación de dos casos prácticos**

El objetivo último de este trabajo es la realización de un proyecto de mediación en una realidad concreta, por lo que la observación de casos prácticos, junto con el análisis documental someramente esbozado en las líneas que anteceden, aporta un conocimiento imprescindible para un diseño lo más ajustado posible a la realidad.

Los casos prácticos seleccionados han sido el colegio público Zamakola Juan Delmas LHI y el colegio Nuestra Señora de Begoña, más conocido como Jesuitas ambos en el municipio de Bilbao.

Los dos proyectos reconocen desde un principio que donde hay personas surgen conflictos y que lo importante es saber gestionar estos conflictos.

De hecho, una profesora del colegio Jesuitas comentó en la reunión a la que me invitaron: “los conflictos son entendidos como oportunidades de aprendizaje y de mejora, siendo la forma en que los abordemos la que determine que prevalezcan aspectos destructivos o constructivos”.

Se trata de un aspecto clave a tener en cuenta a la hora de poner en práctica nuestro propio diseño ya que no debemos tratar de eliminar el conflicto, ni siquiera prevenirlo, sino enseñar a nuestros alumnos a asumir dichas situaciones entendiéndolas como inherentes a la vida y aprendiendo de ellas.

Esto último lo valoro muy positivamente y me hace recordar lo siguiente: “la diversidad engendra conflictos; en cambio la uniformidad produce personas totalmente adaptadas. La mejora solo es posible desde el conflicto, siempre y cuando éste sea constructivo” (Colectivo Amani, 1996, 216).

Si algo tenemos que tener presente es que los conflictos van a existir siempre, que no se pueden evitar y que en cualquier relación que se establezca se van a producir, por lo tanto, es necesario buscar una manera de saber gestionarlos para poder sacar el máximo provecho de ellos.

Y ese es, precisamente, el punto de partida de un proyecto de mediación.

De hecho, en los dos casos que he observado, la manera de resolver los problemas antes de la puesta en marcha del proyecto, era mediante la autoridad del profesor que aplicaba las normas establecidas con la intención de que el conflicto desapareciera lo más rápidamente posible. Existía, por tanto, esa concepción negativa del conflicto como algo que se debía evitar.

Pero, nosotros somos educadores y la mediación nos permite ir más allá. Al margen de ser una herramienta para resolver conflictos concretos, la mediación nos permite aprender a construir otro tipo de relaciones interpersonales, a prepararnos para la vida, y en última instancia puede llegar a ser motor de cambio personal y social.

Además, nos posibilita cambiar esa concepción negativa del conflicto y trabajar por y para la mejora de la convivencia en los centros educativos.

El enorme potencial que presenta esta estrategia de resolución pacífica de conflictos a nivel escolar queda perfectamente expresado en la siguiente reflexión:

La mediación abre los ojos a una realidad compleja; a entender que las cosas no son nítidas ni iguales para todos; a pensar que se pueden cambiar las percepciones sin dejar de ser uno mismo y rehacer las expectativas iniciales e individuales por expectativas conjuntas; a ver que para la comprensión ajena se necesita la autocomprensión y el autoconocimiento; a saber que el conflicto es propio de todos y, por tanto, tiene aspectos positivos y negativos; a creer que las cosas pueden mejorar con la colaboración y a confiar en que ésta tenga un potencial de cambio social. (Munné, M y Mac-Cragh, P, 2006)

La convivencia en los centros requiere participación, diálogo, negociación y compromiso; ese es el cambio sustancial que ofrece la mediación y es lo que desarrollaremos en nuestro propio diseño.

## **2. Diseño metodológico del proyecto de intervención**

Antes de cualquier otra consideración conviene hacer notar que nuestra perspectiva metodológica adopta la orientación que señala la investigación cualitativa basada en la observación y la entrevista debidamente analizadas con la mirada de un etnógrafo como lo hace, por ejemplo, Woods, P, (1989).

La puesta en marcha de un plan de mediación impone un gran esfuerzo por parte de todos los miembros de la comunidad educativa e implica actuar siguiendo un proceso previamente planificado desde unas necesidades detectadas en un contexto determinado.

A continuación, presento mi propuesta de intervención en un centro educativo cuyo nombre no revelaré por deseo expreso del mismo. No obstante, sí que puedo decir que es un centro situado a las a fueras del núcleo urbano y al que acuden niños de diferentes zonas de Bilbao y alrededores.

Se trata de una propuesta de intervención real, que he realizado con la colaboración del centro en cuestión, pero que no llega hasta la fase de implementación. Las fases que realizo, por tanto, son la fase de diagnóstico y la fase de diseño.

## **2.1 Fase de diagnóstico**

La fase de diagnóstico es un pilar fundamental en cualquier propuesta de intervención y es que antes de llevar a cabo ningún plan resulta imprescindible conocer la realidad en la que se va a actuar. En este caso, esa fase nos permite detectar los problemas de convivencia del centro y conocer cómo se gestionan las situaciones que la alteran.

Para ello, he dispuesto de información sobre las medidas que se están aplicando para mejorar la convivencia y sobre cuáles son los factores de riesgo, he revisado los documentos institucionales referidos a la convivencia, he analizado la utilización de las tutorías y he realizado entrevistas a varios profesores. Por tanto, se trata de una aproximación a la realidad que nos permitirá determinar las características del centro y conocer el alcance real que pudiera tener la mediación en él.

### **2.1.1 Análisis documental del centro**

El colegio en el que me baso para realizar mi propuesta de intervención es un colegio que trabaja muy bien la convivencia. De hecho, uno de los principios que aparece en el plan de convivencia es: “La educación para la prevención de conflictos escolares y para la resolución pacífica de los mismos, así como la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social”.

Además, en una de las reuniones a las que acudí, la coordinadora de educación primaria me comentó lo siguiente: “nuestro principal objetivo es la convivencia positiva, es decir, que haya buenas relaciones entre todos, pero, como no siempre es posible, tratamos de resolver cualquier conflicto de manera pacífica”

Es importante destacar que tanto en el plan de convivencia como en la cultura de centro se reflejan los conflictos como situaciones que surgen de las relaciones y que además, como añadió un profesor “son necesarias para crecer como personas”.

Por tanto, el clima de convivencia es bueno, las normas se suelen respetar y las conductas gravemente perjudiciales son escasas.

Ahora bien, no solo se trata de cumplir normas sino de establecer relaciones y resolver los conflictos de forma pacífica fomentando una cultura de paz. Y es aquí donde la mediación puede actuar mejorando una ya gran actuación por parte de este centro.

Por otra parte, los factores de riesgo que alteran la convivencia en el centro se producen en el tiempo de recreo. Una profesora del centro expuso en la reunión: “se insultan, utilizan gestos groseros e incluso pueden llegar a pegarse cuando se enfadan”

No obstante, la clase también es núcleo de conflictos, tales como burlarse cuando alguien se equivoca, aislar a algún compañero a la hora de realizar una actividad, esconder útiles de trabajo...

“La manera de actuar en cualquiera de estos casos es clara” comentó de nuevo la coordinadora de educación primaria; “el tutor es el que gestiona los conflictos a través del diálogo y de considerarlo necesario se realizan actividades tutoriales en el aula programadas en el PAT”.

### **2.1.2 Análisis de la información proveniente de las respuestas de los profesores del centro** (ver anexo 1 referido a la entrevista)

Los profesores son el agente social más significativo que está en contacto con la realidad del centro, con los conflictos que surgen y con los alumnos, lo que consecuentemente les convierte en un pilar fundamental a tener en cuenta en esta fase de diagnóstico.

De esta manera, hemos entrevistado a seis profesores del centro de los cuáles obtengo la información que abajo refiero. Se trata de un instrumento cualitativo, clasificado en diferentes núcleos de información, y que nos permitirá ajustarnos a la realidad del centro para abordar sus necesidades concretas en la siguiente fase del proyecto.

#### a) Núcleos básicos de la información:

1. Las familias
2. Reacción ante el conflicto
3. El profesorado
4. Características del alumnado
5. Los problemas de convivencia
6. El centro y su organización

b) Análisis de las respuestas:

Respecto a la información sobre las familias todos los profesores entrevistados coinciden en la necesidad de su participación para prevenir los problemas de convivencia y dinamizar la vida educativa.

Es algo muy importante y que hoy, más que nunca, tenemos que tener muy presente.

Un profesor del centro comentó “la familia pasa mucho más tiempo fuera de casa y ocupada en trabajar y conseguir dinero para pagar la hipoteca, que en la educación de sus hijos e hijas”.

Me recuerda mucho a la idea que expresa Paco Cascón en *Apuntes sobre educar en y para el conflicto y la convivencia* (2006): “la escuela educa, pero no sola”.

Por tanto, existe una necesidad de caminar juntos; asumir más que nunca nuestro papel como educadores pero invitar al mismo tiempo a todos los ámbitos a asumir su responsabilidad educativa.

Sin duda, la participación de las familias es un aspecto sobre el que debemos hacer hincapié en nuestro diseño.

Por otra parte, las respuestas en lo referente a la reacción ante el conflicto nos dejan las siguientes conclusiones. Se trata de un centro que sigue una línea de actuación conjunta, con un profesorado implicado que trabaja día a día de manera coordinada y que no toma decisiones de manera individualista.

Ahora bien, una profesora reconoce lo siguiente: “los conflictos los solucionamos nosotros mediante la aplicación de las normas acordadas, los alumnos no participan en la solución”

Ese es un aspecto que en lo que a la reacción ante el conflicto se refiere falla, ya que no se trata de solucionar los conflictos que surjan lo antes posible para poder decir que todo está bien y que en el centro no hay problemas. Eso no es real. En el centro hay problemas, en casa hay problemas y en la calle hay problemas y debemos dotar a nuestros alumnos de las competencias necesarias para enfrentarse a todas aquellas situaciones conflictivas sacando, además, el máximo provecho de ellas.

Así, a través de la mediación los alumnos desempeñan un papel protagonista en su propia educación adquiriendo todo el potencial educativo de su puesta en marcha como ya hemos mencionado en numerosas ocasiones.

En lo referente a las preguntas relacionadas con el profesorado es destacable que la mayoría de los entrevistados opina que la falta de preparación no es determinante a la hora de abordar problemas de disciplina.

Es una respuesta un tanto curiosa y hace entender que quizás no verían necesario incluir nada nuevo en el centro para mejorar la convivencia. Por tanto, será fundamental una reunión con todo el profesorado para hablar sobre el resultado de esta fase de diagnóstico antes de empezar la fase de diseño, fase en la que, no olvidemos, deberían participar.

La opinión de los profesores sobre las características del alumnado es bastante unánime. En general, coinciden en que en el centro no hay un alumnado conflictivo y entienden que los problemas de disciplina que surgen son sucesos aislados. En ningún caso ven una relación directa entre alumnado problemático y pertenencia a familias desestructuradas aunque son conscientes de su repercusión.

Respecto a las preguntas relacionadas con los problemas de convivencia es muy importante resaltar la urgencia que han expresado todos los profesores de detectar cuáles son esos problemas reales para poner en marcha desde el centro soluciones también reales y prácticas.

De hecho, un profesor comentó:

Los alumnos ya saben cuáles son las normas del centro y las consecuencias de no cumplirlas pero aún así muchas veces hacen caso omiso; se pueden insultar o incluso pegar aunque sepan que van a ser castigados y eso me hace sentir que les compensa, que no aprenden nada, que volverá a ocurrir.

Por tanto, el profesorado del centro es consciente que los conflictos se están solucionando pero no de la mejor manera posible y que eso hace que no sean soluciones reales.

En lo referente al centro y su organización los profesores opinan que es adecuada y que además, es una tarea básica de la que depende la organización de la vida cotidiana. Al mismo tiempo, afirman que el plan de convivencia es revisado anualmente lo que permite adaptarse a las necesidades que marque el alumnado.

En ese sentido, los profesores están muy satisfechos y entienden que ese es uno de sus puntos fuertes. Así decía uno de ellos “los conflictos están ahí y no los podemos ocultar pero el clima general del colegio es bueno y en gran medida se debe a nuestro proyecto educativo y a nuestra organización para aplicarlo”

### **2.1.3 Conclusiones de la fase de diagnóstico**

Por tanto, después del análisis documental del centro y del análisis de las respuestas de los profesores a las diferentes preguntas planteadas en la entrevista podemos decir que se trata de un centro que cuida y trabaja muy bien la convivencia, que sabe cuáles son los factores de riesgo y actúa directamente sobre ellos y que tiene un personal docente realmente implicado. Las normas están muy definidas, los protocolos más si cabe y es algo que les funciona.

Ahora bien, la convivencia es buena pero hay conflictos y las normas, aun cumpliéndose, no siempre aportan aprendizaje. Por eso, y aunque el centro no tenga una gran conflictividad, si que creemos que la medición tiene su lugar en el espacio y en el tiempo, porque los desafíos a los que se enfrenta un contexto de relaciones humanas están siempre presentes o latentes. Por ello, establecer cauces de diálogo y prever conductas es siempre obligación ineludible para cualquier centro educativo.

“De hecho, su implantación siempre será positiva ya no solo para la mejora de la convivencia escolar, sino para la formación en habilidades sociales de toda la comunidad educativa” (Heras, C y García, L, 1995,10).

Además, el propio profesorado reconoce la necesidad de dar un giro al modo de trabajar la convivencia en el centro con el objetivo de ir más allá y lograr esa gestión positiva de los conflictos que prepare al alumnado para la vida.

Por tanto, estamos en disposición de ofrecer un diseño de mediación que favorezca el desarrollo integral del alumnado y que le convierta en el verdadero protagonista de su educación.

En esta línea, el objetivo será la convivencia positiva, lo que requiere de participación, de dialogo, de negociación y por supuesto de compromiso; solo si existe cooperación y responsabilidades compartidas podremos construir una verdadera convivencia.

## **2.2 Fase de diseño**

Una vez establecido el análisis de la realidad del centro podemos concluir que éste nos deja clara la necesidad de enfocar de manera sistemática la gestión de los conflictos. Comencemos a esbozar los aspectos significativos que requieren esta fase:

Los alumnos deben adquirir todo el protagonismo y ser ellos los que regulen el proceso para acercarnos a una convivencia real, a una convivencia basada en el diálogo, en el debate y en la diversidad de opiniones. Pero sobre todo en una convivencia que prepare a nuestro alumnado para la vida real.

Entendida así esa necesidad por todo el profesorado, la fase de diseño del proyecto será una fase cooperativa, una fase de responsabilidades compartidas y en la que por supuesto participe toda la comunidad educativa. Solo así podremos construir una verdadera vida en comunidad.

El primer paso del proyecto viene de la mano del equipo directivo.

El equipo directivo deberá realizar las reuniones que estime oportunas con todos los miembros de la comunidad educativa para poner en común la propuesta de llevar a cabo la implementación del programa. Es importante contar, cuanto menos, con el apoyo de la mayoría de las personas implicadas.

Así, el siguiente paso es plantear los objetivos que pretendemos alcanzar, tanto a corto como a largo plazo.

- **Objetivos a corto plazo**
  - Establecer el equipo coordinador del proyecto.
  - Planificar la formación previa

- Proporcionar a todos los miembros de la comunidad educativa la adquisición de los conocimientos, habilidades y estrategias necesarias para la resolución de conflictos.
  - Sensibilizar a la comunidad educativa.
  - Implantar entre el alumnado la figura del mediador
- Objetivos a largo plazo
    - Aumentar la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.
    - Mejorar las relaciones interpersonales
    - Mejorar la calidad de la convivencia en el centro.
    - Favorecer la participación del alumnado en la resolución de los conflictos.
    - Promover la gestión positiva de los conflictos
    - Transformar los conflictos en oportunidades educativas.
    - Fomentar un clima de paz y de diálogo.
    - Fomentar los valores de ciudadanía.
    - Desarrollar la afirmación personal y la autoestima

El planteamiento de objetivos está dirigido a toda la comunidad educativa. Se trata de un aspecto fundamental tanto en el diseño como en el futuro desarrollo del plan de mediación, y precisamente en este colegio, que no se encuentra en el núcleo urbano y por tanto el acceso para las familias no es fácil, se debe hacer especial hincapié en ello.

Al mismo tiempo, los objetivos deben estar claros y presentes en todo momento ya que es alrededor de ellos desde donde girarán el resto de aspectos que mencionaremos a continuación y que son imprescindibles para que la mediación sea operativa en su futura implementación.

#### a) Selección y funciones del equipo coordinador

El equipo coordinador del proyecto estará formado por el profesorado, padres y madres, alumnado y personal no docente, que voluntariamente quieran participar.

Sus funciones consistirán en lo siguiente:

- Diseñar el proyecto de mediación;
- Planificar la formación previa de los profesores;
- Organizar la selección y formación de los alumnos mediadores;
- Preparar el desarrollo de las mediaciones (horarios, espacios, asignación de mediadores...);
- Divulgar entre la comunidad escolar el programa de mediación;
- Mantener al profesorado informado sobre la evolución del proyecto.
- Evaluar el proyecto y difundir sus resultados.

#### b) Características fundamentales del programa de mediación en el centro escolar.

Se trata de ofrecer al alumnado del centro la posibilidad de asumir su responsabilidad en sus propios conflictos así como el hecho de trabajar para buscarles una solución pacífica.

Los mediadores serán alumnos, profesores o padres y madres, quienes no buscan ser jueces o árbitros. No imponen soluciones ni ofrecen su opinión.

El mediador desempeña un papel activo, que sin tomar partido, se involucra en la negociación y se interesa en que el resultado sea bueno, realista, responsable y duradero.

La solución no la da el equipo de mediación, sino las partes implicadas. De hecho, la misión del equipo de mediación es favorecer la comunicación, evitar el bloqueo del problema, pero no dar la solución al problema planteado.

La mediación es absolutamente voluntaria y confidencial; es un recurso metodológico que abre paso a una nueva cultura basada en el diálogo, mejorando así la calidad de las relaciones.

En ese sentido, recordamos que nuestro punto de partida es la mediación como mucho más que una técnica de resolución de conflictos concretos, por lo tanto, se trata de aplicarla en situaciones ordinarias de la marcha del colegio, sin necesidad de reservarla sólo para situaciones extraordinarias.

Aún así, todos los conflictos escolares no son mediables; de hecho, las siguientes situaciones no se pueden resolver a través de la Mediación:

- Si alguna de las partes no muestra interés y obstaculiza el proceso.
- Si se descubre algún comportamiento fuera de la ley que requiere sancionarse.
- Situaciones de acoso o de “bullying”.

La mediación actúa fomentando la reparación responsable del mal hecho pero no disculpa las conductas contrarias a la convivencia. Por tanto, en esos casos se aplicará el Reglamento de Régimen Interno.

Consecuentemente, la mediación no es su sustituto así como tampoco pretende suplantar ningún órgano de gobierno (Dirección, Consejo Escolar...). Por el contrario, lo que si pretende es facilitar el desarrollo de sus funciones.

### c) Fases de la mediación

Un proceso de mediación podría contar con las siguientes fases que enumeraremos a continuación, apoyándonos en los apartados de Lederach, J.P, citados en (Cascón, P, 2000, 74). Ahora bien, no debemos entender estas fases como algo rígido y lineal sino como algo que nos ayude a ser conscientes de nuestros objetivos; nunca como algo que nos coarte o limite.

#### o *Entrada*

- 1) Aceptación: ambas partes tienen que aceptar la mediación como forma de abordar su conflicto y a la persona que les ayudará.
- 2) Recopilar información: el mediador o mediadora deberá recabar información sobre el conflicto y las personas involucradas en él.

- 3) Establecer y aceptar las reglas del proceso: la persona medidora se encargará de que las partes sepan qué pueden y qué no pueden hacer durante el proceso: escucharse, respetar el turno de palabra...

○ *Cuéntame*

Cada una de las partes en conflicto cuenta su visión de lo sucedido, sus percepciones y sus sentimientos. El objetivo principal de esta fase es la escucha mutua en la que el mediador tiene que estar muy atento para que las partes se comuniquen bien, manteniendo el respeto entre ellas.

○ *Ubicarnos*

En esta fase no buscamos soluciones pero si buscamos que las partes construyan su propia historia, qué analicen y se pongan de acuerdo en cuál es la raíz de su problema.

○ *Arreglar*

En esta fase las partes deben buscar y proponer soluciones que les satisfagan a ambos. El mediador solo ayuda ya que las soluciones tienen que surgir de las partes siendo ellas las que decidirán.

○ *El acuerdo*

El objetivo principal de esta fase es llegar a uno o varios acuerdos que beneficien a ambas partes.

○ *Verificación y evaluación de acuerdos*

No solo estamos intentando resolver conflictos sino que desde un principio vamos más allá, acercándonos a esa convivencia pacífica en la que el alumnado es el verdadero protagonista. De ese modo, es importante incluir un mecanismo que permita verificar los acuerdos alcanzados y los compromisos que conllevan.

Los conflictos que se gestionan a través de la mediación pueden llegar a través de diferentes vías: bien a través de los tutores o bien a través del buzón del equipo de mediación que estarán repartidos en diferentes puntos del centro.

#### d) Selección y funciones del equipo de mediación

El equipo de mediación estará compuesto por alumnado, profesorado y padres y madres que hayan recibido la formación previa.

La selección del alumnado seguirá los siguientes criterios (San Martín, J.A. 2003, 141):

- la voluntariedad;
- la propuesta de los profesores;
- la etapa y el curso en el que se encuentran;
- la complementariedad de sexos, las diferencias étnicas;
- los alumnos con buenos resultados;
- los alumnos con problemas de comportamiento, siempre y cuando no sean gravemente significativos;
- las habilidades y capacidades para prestar este servicio;

Son criterios orientativos y en ningún caso exclusivos. Lo que sí es importante es que los mediadores sean de cursos superiores y de un aula diferente a la de los alumnos mediados.

#### Funciones del equipo de mediación

- Llevar a cabo las mediaciones en el centro;
- Colaborar con la Comisión de Convivencia en sus funciones;
- Elaborar materiales de difusión e información sobre el funcionamiento del equipo de mediación;
- Trabajar por y para la mejora del clima escolar;

#### e) Formación y entrenamiento del equipo de mediación

Basándonos en la experiencia de los centros que llevan años desarrollando con éxito sus programas de mediación, la formación del equipo de mediación la impartirá el Centro de Investigación por la Paz Gernika Gogoratuz.

Así será el primer año ya que el objetivo es que los miembros del equipo coordinador del programa adquieran las habilidades necesarias para impartir en años venideros esta formación.

El contenido de la formación contiene los siguientes bloques:

- El conflicto: definición, aspectos positivos y negativos, estilos de resolución...
- La mediación: objetivos, características, casos mediables y no mediables...
- Fases de la mediación

Además se abordarán otras cuestiones como técnicas de comunicación eficaz, estrategias para superar bloqueos en el proceso de mediación, la ética de la persona mediadora...

#### f) Organización de las sesiones de coordinación del equipo de mediación

El equipo de mediación se reunirá una vez al mes en la sala de reuniones principal del centro. Las cuestiones a tratar serán los conflictos mediados, los problemas que hayan podido surgir en el proceso (respetando la confidencialidad que rige la mediación) y se realizará un seguimiento general del desarrollo del programa.

#### g) Inserción del equipo de mediación en el organigrama del centro.

El equipo de mediación será una subcomisión de la comisión de convivencia y todo el diseño estará detallado en el propio plan de convivencia.

Los espacios destinados para la mediación así como los recursos materiales necesarios los facilitará la dirección, que tendrá en cuenta el criterio del equipo de mediación.

#### h) Evaluación

La evaluación la realizará el equipo de mediación a través de la recogida de información. Para ello, se utilizarán cuestionarios y entrevistas que realizarán a distintos miembros de la comunidad educativa.

Se evaluarán las funciones desempeñadas por el equipo de mediación, la gestión de los conflictos en el centro y la repuesta de todos los participantes.

Al mismo tiempo, se trata de una cuestión que entendemos como parte del trabajo habitual del equipo de mediación, por tanto, aunque se realice una evaluación final, se recogerán datos en todas y cada una de las reuniones mensuales.

### **2.2.1 Conclusiones de la fase de diseño**

Estos aspectos que venimos resaltando son los que consideramos imprescindibles para que la mediación sea funcional y, por tanto, para que se alcancen los objetivos planteados. Unos objetivos que van mucho más allá de implantar la mediación como resolución de conflictos, ya que plantean emplearla como una herramienta a favor de la convivencia pacífica donde el alumnado sea el verdadero protagonista.

Consecuentemente, a partir del análisis de la realidad del centro seleccionado, aportamos la creación de un instrumento de mediación con unos elementos concretos y que, en la siguiente fase de implementación serán puestos en marcha por los miembros del equipo coordinador del proyecto.

Se trata de una fase que queda a espesas de ser realizada, quién sabe si en un futuro, pero que, aún si ella, hemos conseguido fundamentar nuestro objetivo: la mediación abarca mucho más que la resolución de conflictos.

De hecho, trabaja por y para la mejora de la convivencia pacífica en los centros y tiene un gran potencial para generar aprendizaje en cualquier persona simplemente por el hecho de participar.

No debemos olvidar que los conflictos no cesan sino que se transforman y la mediación es la herramienta que nos permite hacerlo. De hecho, ese debe ser nuestro interés principal: transformar esas dinámicas destructivas que a veces acompañan los conflictos para convertirlos en procesos de mejora. Ahí reside la diferencia entre el termino resolución y transformación de conflictos.

Por tanto, la mediación es un recurso pedagógico que trabaja por y para la convivencia pacífica en los centros educativos, un recurso que, integrado en el plan de convivencia de los centros, no solo mejora sensiblemente el clima general sino que ayuda a establecer relaciones de apoyo mutuo, de disfrute y de respeto.

Ahora bien, si valoramos el potencial de la mediación a corto plazo solo repararíamos en su papel como técnica de resolución de conflictos. En cambio, nuestra aportación ha sido demostrar el potencial educativo de este recurso pedagógico a favor de una convivencia pacífica cuyos beneficios se trasladen a todos los ámbitos de la vida.

Así, partiendo de un análisis documental y terminando con la creación de un instrumento de mediación, hemos conseguido no sólo demostrar nuestro objetivo sino fundamentar que cómo educadores, si pretendemos esa formación integral, no podemos dejar al margen el ámbito de las relaciones interpersonales.

### **Conclusiones generales**

La mediación es más que una técnica de resolución de conflictos; de hecho es un recurso pedagógico por y para la convivencia pacífica en los centros educativos.

Convivir significa vivir juntos y vivir de una manera pacífica, dialogada y constructiva pero ello no implica que no surjan dificultades en forma de conflictos. De hecho, toda convivencia necesita esos desencuentros que si son gestionados de manera positiva, contribuirán a mejorar la convivencia.

Hoy en día, todavía está muy extendida esa concepción negativa del conflicto y son muchos los centros que afirman no tener problemas de convivencia. Esa aparente tranquilidad, que para nada es sinónimo de buena convivencia, no refleja más que el temor y la inseguridad que provoca el tema.

La vida sin conflictos no existe y los centros sin conflictos tampoco, y tenemos que llegar a comprender que es posible una buena convivencia con conflictos, de hecho, no es posible otra. Debemos preparar a nuestros alumnos para la vida y en la vida surgen conflictos.

Tenemos que ofrecerles las habilidades y competencias necesarias para que sepan enfrentarse y desenvolverse en esas situaciones que son inevitables y consustanciales al ser humano.

En esa búsqueda de la falsa buena convivencia, los centros tienen sus normas muy bien definidas y las aplican aún mejor; pero los alumnos no participan. Si pretendemos la formación integral, ¿por qué les solucionamos sus conflictos de interrelación personal? ¿Por qué no les enseñamos a que solucionen sus propios problemas? ¿Por qué nos les enseñamos a hablar y a escuchar? ¿Por qué no les enseñamos a cooperar entre ellos? Ahí estamos hablando de mediación.

La mediación no solo permite gestionar de manera positiva los conflictos, si no que a través de ella los alumnos aprenden a dialogar, a expresar sus emociones y sus sentimientos, a colaborar con sus iguales, y a adquirir compromisos y responsabilidades.

La mediación entiende el conflicto como una oportunidad de crecimiento personal y no como problemas de disciplina que hay que solucionar lo más rápido posible para que la convivencia no se vea afectada. Quizás la convivencia no se vea afectada pero no estaremos hablando de una convivencia real.

Somos educadores y nuestra labor va mucho más allá de transmitir conocimiento a nuestros alumnos. La mediación es el camino directo para que aprendan a asumir su responsabilidad en sus propios conflictos al mismo tiempo que busquen una solución pacífica.

El objetivo, por tanto, es esa verdadera convivencia que genere diversidad de opiniones, debate, diálogo y por supuesto, conflictos, pero que, gestionados de manera positiva, prepare a nuestros alumnos para vivir en sociedad.

### **Prospectiva**

¿Qué podemos esperar en el futuro?

Es una pregunta compleja pero si tenemos en cuenta todos los aspectos comentados, nuestro objetivo debe ser crear una cultura en la que las relaciones se cuidan, es decir, en la que se da prioridad a la calidad de la convivencia.

Consecuentemente, los centros educativos tienen que ser un lugar donde se pueda aprender y practicar la convivencia, siendo ésta el resultado de un trabajo continuado y sistemático, no ocasional.

La mediación, sin duda alguna, contribuye a ello. De hecho, aborda una dimensión práctica que es la propia resolución de los conflictos y una dimensión educativa, siendo esto último el cambio que debemos buscar: si la función de la escuela es educar, lo es en los conocimientos pero también en las habilidades para relacionarnos como ciudadanos y como personas del mundo.

Por tanto, nuestra reflexión como educadores debe ser la necesidad de incidir en las relaciones así como darle al alumnado el protagonismo en su propia educación. En ese sentido, la comunicación con los alumnos es vital ya que tienen una riqueza que muchas veces nos perdemos. Debemos transmitirles las expectativas que tenemos en ellos porque hará que demuestren que son capaces.

Ese es nuestro reto y el futuro de la mediación en las aulas: crear en la comunidad educativa una cultura que priorice la calidad de la convivencia trasladando el aprendizaje que esto supone a otros ámbitos de la vida.

## Referencias bibliográficas

- Alzate, R. (1997). Resolución de conflictos en la escuela. *Innovación educativa*. Número 7.
- Boqué I Torremorell, M. Carme. (2002). *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Barcelona. Octaedro.
- Bustelo, D. (2002). La mediación en el ámbito educativo. “Jornada sobre Mediación Escolar” Universidad de Comillas.
- Cascón, P. (2006). Apuntes sobre educar en y para el conflicto y la convivencia. *Andalucía Educativa*. Número 53. Recuperado el 14 de Marzo de 2014, de: [http://pacoc.pangea.org/documentos/andalucia\\_educativa\\_paco.pdf](http://pacoc.pangea.org/documentos/andalucia_educativa_paco.pdf)
- Cascón, P. (2000). ¿Qué es bueno saber sobre el conflicto? *Cuadernos de pedagogía*. Número 287.
- Colectivo Amani. (1996). *Análisis y resolución de conflictos*. Madrid. Popular.
- Heras, C. y García, L. (1995). ¿Cómo elaborar un plan de mediación en un centro educativo? Guía para su desarrollo con el apoyo del APA. *Confederación Española de Asociaciones de Padres y Madres de Alumnos*. Número 23.
- Jares, X. (1991). *Educación para la paz su teoría y su práctica*. Madrid: Popular.
- Marlow, L. (1999). *Mediación familiar. Una práctica en busca de una teoría. Una nueva visión del derecho*. Barcelona. Granica.
- Munné, M. y Mac-Cragh, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Barcelona. Grao
- Ortega, R. (2001). *Educar la convivencia para prevenir la violencia*. Madrid. Antonio Machado.
- San Martín, J.A. (2003). *La mediación escolar. Un camino para la gestión del conflicto escolar*. Madrid. Ccs.
- Uranga, M, Experiencias de mediación escolar en Gernika.  
Recuperado el 26 de Febrero de 2014, de:  
<http://www.edualter.org/material/euskadi/mediacion.htm>
- Woods, P. (1989). *La escuela por dentro*. Madrid. Pardos/MEC

## **Anexo I: Entrevista realizada a los profesores del centro**

### **Las familias**

1. ¿Las familias han transferido a la escuela la formación humana de sus hijos?
2. ¿El alumnado que provoca problemas de convivencia proviene de familias desestructuradas?
3. ¿La falta de contacto con las familias impide mejorar el clima de convivencia del centro?
4. ¿La asociación de padres y madres realiza acciones específicas para prevenir los problemas de convivencia en el centro?
5. ¿La relación de las familias con el colegio es directa y fluida?

### **Reacción ante el conflicto**

1. ¿Crees que los conflictos son algo que se intentan solucionar lo antes posible para evitar el malestar que provocan?
2. ¿La manera de solucionar los problemas que surgen es mediante la aplicación de normas?
3. ¿Existe en el centro alguna acción alternativa a la aplicación de normas cuando se produce algún conflicto?
4. ¿Se favorece el diálogo entre los alumnos en conflicto?
5. ¿Entiendes que los conflictos son parte de las relaciones humanas y que no se pueden evitar?

### **Profesorado**

1. ¿La falta de preparación de los profesores es un problema a la hora de abordar los conflictos que surgen en el colegio?
2. ¿Actuáis actúa de manera coordinada y las decisiones se toman con consistencia?

3. ¿Os reunís periódicamente para debatir sobre los problemas de convivencia recientes y sus repercusiones?

4. ¿Sentís preocupación por el clima de convivencia que se vive en el centro?

### **Características del alumnado**

1. ¿El alumnado que provoca problemas de disciplina proviene de familias desestructuradas?

2. ¿El centro cuenta con un alumnado muy conflictivo que diariamente provoca serias alteraciones en la convivencia?

### **Los problemas de convivencia**

1. ¿Sois la víctima fundamental de los problemas de convivencia del centro?

2. ¿El alumnado es quien padece los problemas de convivencia?

3. ¿Es necesario detectar el origen de los problemas para poner en marcha soluciones que vayan más allá de la aplicación de normas?

4. ¿Los problemas de convivencia se repiten una y otra vez porque las soluciones no son efectivas?

### **El centro y su organización**

1. ¿El centro asume la planificación de la convivencia como una tarea básica de la que depende la organización de la vida cotidiana?

2. ¿El plan de convivencia es revisado anualmente?

3. ¿El centro dispone de un proyecto educativo en el que la convivencia y los valores de la ciudadanía responsable aparecen y además son trabajados en la vida diaria del aula?

4. ¿Considero que el centro y su organización contribuyen a lograr un buen clima de convivencia a pesar de los conflictos inevitables?

**Fotografías de la mediación en el colegio Zamakola Juan Delmas.**



El “adostoki” o “lugar para llegar a acuerdos” es dónde acuden los niños/para solucionar sus diferencias.

Son espacios que ayudan a los alumnos/as a analizar los conflictos y a buscar la solución.