

**LA MEDIACIÓN ENTRE IGUALES
COMO ESTRATEGIA PARA
AFRONTAR CONFLICTOS
PROYECTO PARA LA IGUALAD Y LA
CONVIVENCIA**

**CEIP MIGUEL DE UNAMUNO
Elche**



ÍNDICE

1. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	2
2. MARCO TEÓRICO	2
3. OBJETIVOS	3
4. CONTENIDOS	4
5. DESARROLLO DEL PROYECTO. FASES PARA SU IMPLANTACIÓN ...	4
6. TEMPORALIZACIÓN	5
7. METODOLOGÍA	6
8. ELEMENTOS CLAVE DE LA MEDIACIÓN ENTRE IGUALES	6
9. EVALUACIÓN DEL PROYECTO	9
10. CONCLUSIONES	9
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	10



LA MEDIACIÓN ENTRE IGUALES COMO ESTRATEGIA PARA ABORDAR CONFLICTOS PROYECTO PARA LA CONVIVENCIA

1. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Durante el curso 2015-2016, nace este proyecto con vocación de futuro para instaurarse como pieza fundamental en la convivencia del centro. No surge como medio para enfrentar una situación de conflictividad existente, sino como un proyecto integrado en la labor que se venía realizando en la mejora de la convivencia entre la comunidad educativa.

Su realización se pone de manifiesto en el Consejo de Delegados del CEIP Miguel de Unamuno, con objetivos de Educación para la Convivencia. Se plantea la idea de implicar al alumnado en la prevención, mejora y mantenimiento de una buena convivencia entre ellos, así como promover la existencia de un buen clima escolar. Este enfoque debe ser amplio en las líneas de intervención, junto con un desarrollo flexible de las acciones, adaptándolas al alumnado.

Por tanto, debe servir como medio para mejorar la convivencia del centro de una forma de mediación informal, ya que puede ser de gran eficacia para disminuir los conflictos entre los alumnos y alumnas y, con ello, reducir el número de casos en los que la aplicación del RRI nos puede llevar a tomar medidas disciplinarias tajantes, pero poco formativas.

2. MARCO TEÓRICO

En los últimos años, la convivencia escolar se ha convertido en un tema de especial interés en todos los sistemas educativos de los países del entorno europeo. Un buen número de estudios se ha centrado en la indagación de los conflictos escolares desde la perspectiva de las relaciones interpersonales de los grupos fundamentales de la comunidad educativa, los alumnos y los profesores. Por ello, los conflictos entre la comunidad educativa son claves para entender el clima emocional y social de un centro escolar.

Pero más allá del análisis de los problemas habituales de convivencia que se generan en los centros educativos, se ha empezado a indagar sobre el carácter y la calidad de las relaciones que se generan entre los propios alumnos, esto es, las relaciones entre los iguales. Y es en torno a estas relaciones donde ha surgido esta propuesta de innovación educativa que se va a exponer a continuación.

La escuela, como principal agente socializador responsable de la transmisión de saberes, pautas de comportamiento y valores a las nuevas generaciones, ha de proporcionarles a éstas las oportunidades



necesarias para aprender los roles y las responsabilidades que se les exigirán en la vida adulta. Capacidades y destrezas necesarias para poder enfrentarse con éxito a los conflictos y problemas de convivencia que surgen cotidianamente en cualquier entorno conformado por un colectivo.

En este sentido, los sistemas de resolución de conflictos de las escuelas, conflictos a menudo identificados simplemente como problemas de disciplina, deberían aportar claves que favorecieran el autocontrol y el respeto al otro como máximas del individuo en sociedad. Los alumnos y alumnas deben asumir responsabilidades en la toma de decisiones sobre sus dilemas y conflictos personales y, de esta manera, ejercitar la disciplina y el respeto que la escuela propugna.

Este proyecto de mediación y de ayuda entre iguales aboga por una implicación directa en la solución de los conflictos por parte del alumnado involucrado en los mismos. Esto sólo se puede llevar a cabo si nuestra escuela está interesada en formar a su alumnado en la filosofía y en las estrategias de la negociación de los conflictos, en donde subyacen los valores democráticos de participación activa del alumnado y de corresponsabilidad de todos los miembros de la comunidad educativa.

3. OBJETIVOS

Este proyecto tiene como **objetivo general** mejorar la convivencia escolar. Para ello, ha de fomentarse la colaboración, el conocimiento y la búsqueda de soluciones en los conflictos entre iguales. Esto se consigue incrementando la toma de conciencia de valores de ciudadanía a través de la responsabilidad compartida y la implicación colectiva.

El planteamiento de que el conflicto existe y, además, es necesario que exista para el desarrollo personal y social del individuo, lleva a que el objetivo no sea eliminar los conflictos, sino dotar a las personas de herramientas personales para la resolución correcta y pacífica de los mismos, permitiéndoles aprender de todo el proceso.

Es de importancia que los objetivos que se plantean sean conocidos y compartidos por todos y todas, desde el claustro de profesores hasta el alumnado, pasando por el sector de madres y padres.

Los **objetivos específicos** de este proyecto son:

- Fomentar la colaboración, el conocimiento y la búsqueda de soluciones en problemas interpersonales de ámbito escolar.
- Prevenir y reducir los casos de conflicto entre iguales.
- Promover la toma de decisiones de los propios alumnos y alumnas en la resolución de conflictos y problemas de disciplina.



- Dotar al alumnado de estrategias para resolver los conflictos.
- Desarrollar competencias sociales: empatía, asertividad, autocontrol, comunicación eficaz y negociación.
- Mejorar las relaciones personales entre los miembros de la comunidad educativa.

4. CONTENIDOS

- Identificación del problema.
- Generación de propuestas.
- Evaluación de las distintas propuestas.
- Elección de la mejor opción.
- Acuerdo de una solución.
- Planificación. Primeros pasos.
- Acuerdo de un seguimiento del problema.

El alumno mediador, sin embargo, se entrena en el proceso de mediación de un conflicto en el que se practican las habilidades propias de la comunicación y de la escucha activa, además de proporcionarles pautas claras sobre la forma más adecuada de guiar un proceso de resolución de un conflicto a través de la mediación.

A esta figura, podemos añadir alumnos y alumnas ayudantes. Esta otra estrategia, de un nivel de complejidad superior a la fórmula clásica de resolución de problemas es, a menudo, utilizada por estos alumnos y alumnas ayudantes de forma intuitiva, en lo que podemos denominar “mediaciones informales”, al intervenir en casos de conflictos habituales entre compañeros, como riñas, quejas de unos hacia otros, etc.

5. DESARROLLO DEL PROYECTO. FASES PARA SU IMPLEMENTACIÓN

A lo largo del presente curso escolar se va a realizar la formación de los alumnos y alumnas de 5º y 6º de primaria. Se prestará mayor atención al alumnado de 5º, quienes al curso siguiente, serán los mediadores y mediadoras estando ya en sexto, mientras se forma al nuevo grupo de quinto.

Esta formación se va a dividir en tres **fases**, coincidiendo con los trimestres escolares:

1. Primera fase informativa-formativa con todo el grupo de 5º y de 6º.
2. Segunda fase de formación con un grupo de 10 alumnos, seleccionados y voluntarios.
3. Tercera fase de prácticas guiadas del grupo.



Desde el principio se ha planteado que la información de lo que se va a trabajar ha de llegar a toda la comunidad educativa, como elemento fundamental para la motivación. Por ello, son cinco las acciones a realizar:

1. Información al alumnado integrante del Consejo de Delegados, esto es, dos representantes por aula. Ellos serán los encargados de transmitir a sus compañeros y compañeras todo lo tratado en el consejo.
2. Información a todo el grupo implicado, quinto y sexto de primaria, de lo que se pretende realizar. Qué es la mediación y como se articula. Se trabajará a través de dinámicas, proyecciones y trabajo en habilidades sociales.
3. Información al Claustro de Profesores y al Consejo Escolar.
4. Información al resto del alumnado del centro, a través de la presentación del grupo de mediadores y mediadoras y explicación, por ellos mismos, de sus funciones, una vez finalizada la formación.
5. Información a las familias.

6. TEMPORALIZACIÓN

Para conseguir la motivación del alumnado y profesorado implicado en el proyecto, se podrá utilizar acciones formativas temporalizadas en trimestres, ya que éstas conllevan el descubrimiento de herramientas personales y aptitudes individuales que mejoran su desarrollo como personas y se podrán aplicar en la vida diaria.

TEMPORALIZACIÓN

PRIMER TRIMESTRE

Información y trabajo con los alumnos integrantes del Consejo de Delegados.
Trabajo de técnicas y habilidades sociales con los grupos de 5º y 6º de primaria, además de mostrarles los pasos a seguir para conseguir una correcta solución a un conflicto. Siempre a través de sesiones participativas y lúdicas, adaptadas a las características del grupo

SEGUNDO TRIMESTRE

Formación de los alumnos y alumnas mediadores y ayudantes.
Formación del futuro equipo de mediadores y ayudantes a través de roll-playing, es decir, analizando grabaciones de los mismos y juegos de simulación para adquirir las técnicas necesarias para mediar conflictos entre iguales.

TERCER TRIMESTRE

Práctica. Los mediadores y mediadoras practican, por parejas y en pequeño grupo, tutorizados por un maestro/a, interviniendo en conflictos simulados y conflictos reales generados en el centro.

7. METODOLOGÍA



La metodología se basa en los siguientes principios:

- **Principio de motivación.** Partir de los intereses y de las ideas previas del alumnado.
 - **Principio de actividad.** Todos los miembros han de sentirse protagonistas del proyecto. Han de tener la posibilidad de implicarse y la oportunidad de vivir conflictos en una atmósfera amable y respetuosa.
 - **Interacción entre iguales.** Se ha de favorecer el trabajo cooperativo, compartiendo experiencias y afianzando las habilidades sociales.
- **Dinámicas de trabajo.** Basadas en trabajos individuales, de pequeño y gran grupo.
- **Liderazgo.** Será tratado como tema transversal durante todo el proyecto.

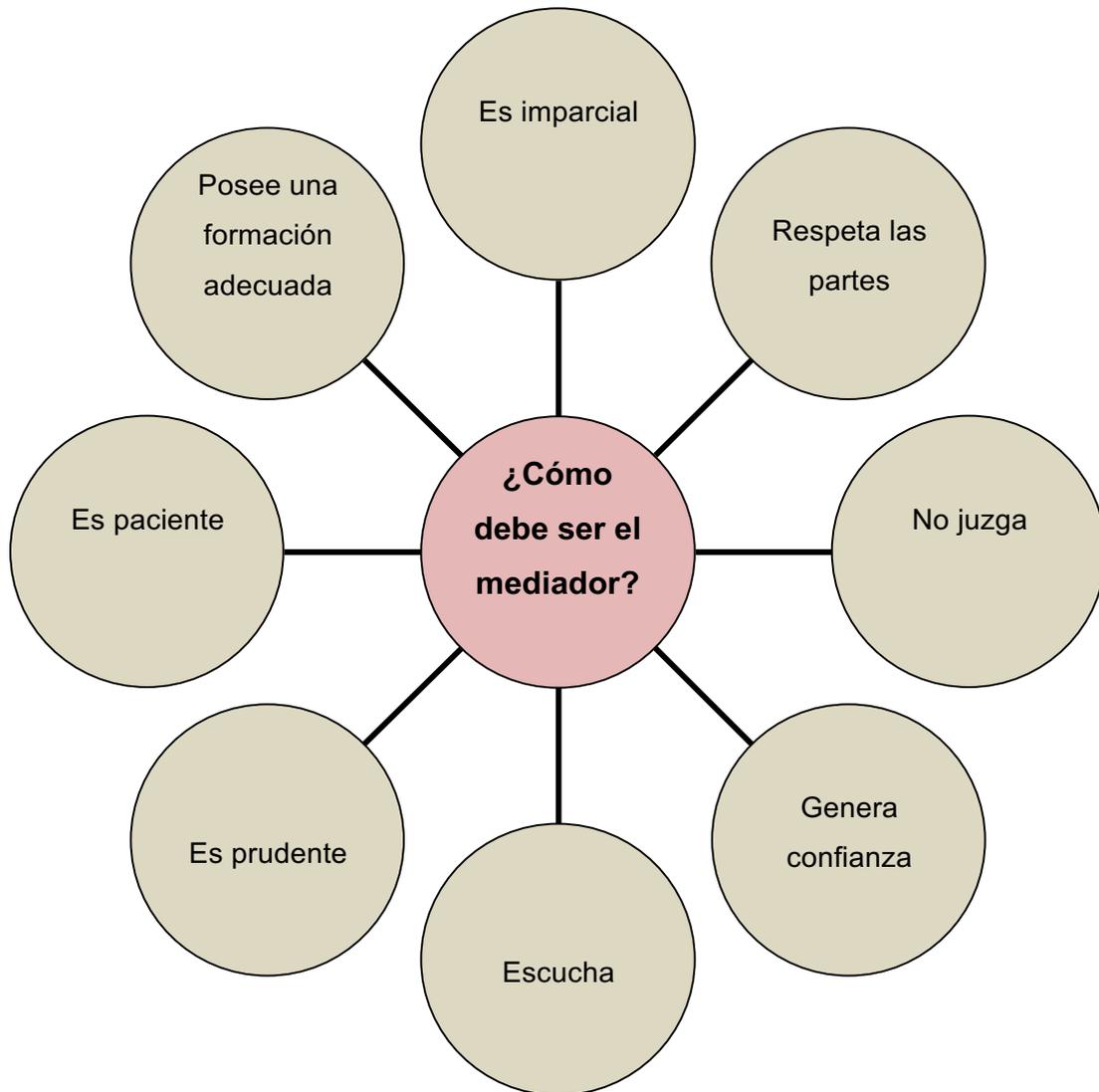
Se trata, por lo tanto, de desarrollar una metodología paralela a los métodos tradicionales de resolución de conflictos y, a la vez, dar mayor participación y responsabilidad a los alumnos y alumnas en la gestión de la convivencia en el centro.

Esta metodología se centra en dotar al alumnado de actitudes prosociales en las interacciones, además de entrenarles en habilidades de comunicación y de escucha que les facilite la ayuda a alumnos en situación de conflicto. Está basada en el fomento del proceso natural de responsabilidad hacia otros, del desarrollo de la empatía y del apoyo emocional que los chicos y chicas muestran espontáneamente en sus interacciones cotidianas. En la necesidad de resolver los conflictos interpersonales por parte de los propios implicados, para llegar a acuerdos.

8. ELEMENTOS CLAVE DE LA MEDIACIÓN ENTRE IGUALES

Mediadores. No solo los mejores.

Para la selección entre los alumnos y alumnas mediadores voluntarios, se valorará la motivación, la ilusión por participar, las habilidades personales y el rol que ejercen en el grupo. A todos estos elementos, hay que añadir otro que puede resultar relevante, esto es, la importancia que puede tener en un individuo el adquirir habilidades que no tiene, actuar en el papel de mediador cuando está encasillado en el rol de “conflictivo”, necesidad de estar implicado en un proyecto colectivo, etc.



¿Cómo afrontamos el conflicto?
Evitamos
Colaboramos
Transigimos
MEDIAMOS



Otra figura importante en el desarrollo de este proyecto es el alumno o alumna ayudante.

Éstos pueden ser elegidos atendiendo a perfiles personales muy variados. Aunque el perfil exige que sean alumnos reconocidos y valorados por sus propios compañeros, no se intenta crear una jerarquía de *alumnos buenos*, sino favorecer la competencia social y las habilidades de comunicación y empatía en el conjunto del alumnado. De esta manera, se ha de dar la oportunidad al mayor número de alumnos y alumnas posible para que ejerzan dicha función.

¿Cuál es el perfil del alumno/a ayudante?

Inspira confianza para poder contarle los problemas personales.

Lidera las actividades.

Sabe y quiere escuchar.

Posee criterio propio ante los problemas (autonomía moral).

Sabe relacionarse con los demás.

Tiene capacidad para recibir críticas.

Está dispuesto y motivado para resolver conflictos.

¿Cuáles son las funciones del alumno ayudante?

Ayuda a sus compañeros y les escucha cuando lo necesitan. No les aconseja, sino les escucha.

Lidera actividades de grupo en el recreo o en clase.

Ayuda a alumnos/as que estén tristes o decaídos puntualmente por algún problema personal y necesitan que alguien les escuche o les preste un poco de atención.

¿Cómo debe ser la formación del alumno/a ayudante?

Esta formación es un ingrediente básico y necesario para la creación de sentido de equipo. Además, tiene un valor personal para el alumno/a en tanto que le hace reflexionar sobre las estrategias de resolución más adecuadas para tratar los conflictos entre compañeros, al tiempo que les dota de capacidades que ulteriormente utilizarán en cualquier contexto.

Se trabajará la escucha activa, lenguaje verbal y no verbal, parafraseo, reflejo de sentimientos, etc. Además, se les enseñará a analizar los conflictos identificando el problema, para después generar propuestas y evaluarlas para elegir la mejor opción y, así, ser capaces de acordar una solución. Por último, se deberá realizar un seguimiento de lo acordado.



9. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

La evaluación constará de dos apartados. En primer lugar, un proceso de evaluación que deberá seguirse de forma periódica, una vez realizada la puesta en marcha y consolidación del proyecto, para analizar su funcionamiento y realizar propuestas de mejora pertinentes. En segundo lugar, una evaluación final en la que se realizará un análisis de las diferentes fases de desarrollo.

- Análisis de incidencias.
- Casos de difícil resolución.
- Éxitos logrados.
- Opiniones personales sobre el desarrollo del programa.
- Propuestas de mejora, si son necesarias.

10. CONCLUSIONES

Este proyecto centra la acción, la toma de decisiones y la intervención en el alumnado. Se pretende, en todo momento, la implicación directa de ellos y ellas en la mejora de la convivencia diaria, aportando propuestas, procedimientos y valores.

Se pretende dotar al centro de una vía alternativa a la sanción y explicita la posibilidad de resolver los conflictos por medio del diálogo. Así se añade elementos positivos de la Educación en Valores a la vida del del centro y a la convivencia diaria.

Representa una vertiente positiva de las relaciones. No obstante, también se evidencia la dificultad de penetrar en el tejido social de un sistema con este formato y de obtener reconocimiento entre el alumnado de forma espontánea.

En todo caso, este tipo de procesos de innovación cultural choca inevitablemente con la tradición académica de la propia institución escolar y, por lo tanto, requieren de tiempos largos para su asunción y generalización de su funcionamiento.

Quien supervisará tanto la marcha del proceso, como las propuestas del alumnado será el Equipo Directivo, a la vez que guiará la acción educativa del proyecto, siempre con la colaboración del resto del claustro y de la psicopedagoga del centro. Debe servir de referente, como objetivo importante a conseguir dentro de nuestro Plan de Convivencia.



11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Para trabajar de forma teórica y práctica los contenidos de este proyecto se ha utilizado, entre otra, las siguientes referencias bibliográficas:

FERNÁNDEZ, ISABEL (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad*. Ed. Narcea. Madrid.

MORA MERCHÁN, J.A. (2000). *El fenómeno Bullying en las escuelas de Sevilla*. Universidad de Sevilla.

SÁEZ PÉREZ, P. y LUENGO HORCAJO, F. (2003). *La convivencia democrática y la disciplina escolar*. Ed. Proyecto Atlántida.

TORREGO, J.C. y otros (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Ed. Narcea. Madrid.

Páginas web

FLECHA, R. *Las comunidades de aprendizaje como expertas en resolución de conflictos*.
<http://www.mec.es/cesces/flecha.html>

GASCÓN SORIANO, P. (2000). *Educar en y para el conflicto*. Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos. <http://www.pangea.org>

RECURSOS PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES
<http://intercentres.cult.gva.es/cefire/46401840/diversificacio/Conflictos/Enlces%20conflictos.html>



CUADERNO DE TRABAJO

ALUMNOS/AS MEDIADORES/AS

*LA MEDIACIÓN ENTRE IGUALES COMO
ESTRATEGIA PARA AFRONTAR
CONFLICTOS*

PROYECTO PARA LA CONVIVENCIA

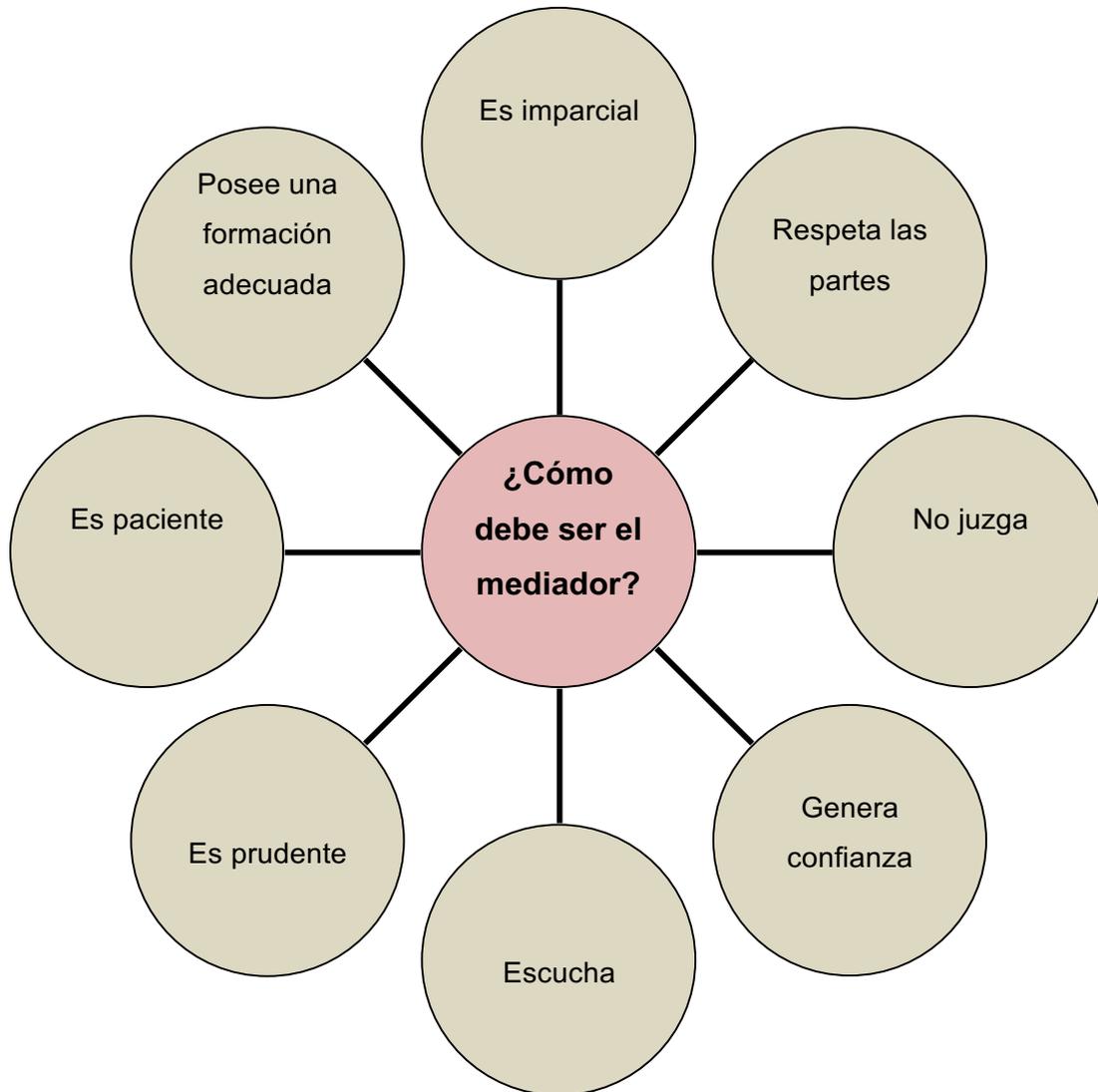
Nombre del alumno/a mediador/a: _____

Curso: _____

CEIP MIGUEL DE UNAMUNO
Elche



LA MEDIACIÓN ENTRE IGUALES COMO ESTRATEGIA PARA ABORDAR CONFLICTOS PROYECTO PARA LA CONVIVENCIA



¿Cómo afrontamos el conflicto?
Evitamos
Colaboramos
Transigimos
MEDIAMOS



CONCEPTO DE MEDIACIÓN

La mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera personal imparcial, el mediador.

Los mediadores no son ni jueces, ni árbitros. Tampoco imponen soluciones, ni dicen quien tiene la verdad. Lo que hacen es regular el proceso de comunicación entre las partes en un conflicto para que ellas lleguen a un acuerdo satisfactorio. Por lo tanto, es importante que las partes quieran colaborar en este proceso.

ETAPAS DE LA MEDIACIÓN

Los principales pasos de una mediación son: presentación y reglas, contar la historia, buscar intereses, buscar soluciones, elegir soluciones.

a) Presentación y reglas

En este primer paso se presentan los mediadores y los alumnos implicados. Se dice la función de los mediadores. A continuación, se da a conocer las cinco reglas con las que deben estar de acuerdo ambas partes, antes de empezar con la mediación.

CASO PRÁCTICO

Hola, nuestros nombres son A y B y somos los alumnos mediadores. No estamos aquí para decir lo que debéis hacer, ni para daros consejos. Estamos para ayudar a resolver el conflicto y para encontrar una solución.

¿Cómo os llamáis?

Gracias por venir y recordad que todo lo que se hable aquí es confidencial.

Para empezar con la mediación hay que tener cinco reglas que deben ser cumplidas. Son: escuchar sin interrumpir, no agredir verbalmente al otro, decir la verdad, dar respuestas para solucionar el conflicto y tomar la responsabilidad de cumplir el acuerdo.

¿Estáis de acuerdo con estas reglas?

b) Contar la historia

En este paso las partes cuentan la versión de la historia. Cada parte tiene su turno y no se interrumpen.

CASO PRÁCTICO

Primero cada uno va a contar el problema desde su punto de vista. Nosotros usaremos algunas preguntas para aclarar lo que ha pasado y estar seguros que os hemos entendido bien.

Seguro que cada uno tendréis una idea o una solución posible. Os preguntaremos sobre estas ideas y con ellas intentaremos encontrar una buena solución para los dos. Que quede claro que nosotros



(los alumnos/as mediadores/as) *no vamos a opinar de lo que creamos que está mejor o peor. Vais a ser vosotros mismos los que vais a tener que llegar a un pacto. ¿Estáis de acuerdo?*

Con la que para vosotros sea la mejor solución, elaboraremos un acuerdo con las condiciones que vosotros decidáis. Lo escribiremos y lo firmaremos, de modo que podamos hacer un seguimiento si fuera necesario. ¿Queréis hacer alguna pregunta?

Cuentan la historia

Si os parece, vamos a empezar contando el problema. "A", empiezas tú y nos cuentas qué ha pasado ("A" cuenta la historia).

Muy bien "A", ya hemos oído tu versión. Ahora es tu turno, "B". Cuéntanos ahora, según tú, qué ha pasado. ("B" cuenta la historia).

c) Buscar intereses y aclarar el problema

Los mediadores parafrasean. Esto significa que los mediadores han escuchado atentamente y después repiten las dos versiones sin agregar u omitir información.

d) Buscar y proponer soluciones

Después de escuchar la otra versión, ¿cómo pensáis que se puede sentir el otro? (Se escucha a las dos partes)

Supongo que los dos queréis solucionar el problema y que haya una buena convivencia entre todos los miembros de la comunidad educativa.

Estaréis de acuerdo conmigo en que para que no haya problemas hay que hacer cosas que ayuden a entenderse, como muy bien habéis demostrado estando aquí.

¿Qué os gustaría que sucediera?

¿Cómo podemos resolver la situación?

¿Cuál sería para vosotros la solución? ¿Tenéis alguna propuesta?

e) Elegir soluciones. Acuerdo.

Si se cumple lo que habéis propuesto, ¿creéis que podríais convivir sin problemas?

Si pensáis que esto puede ser una solución, ¿redactamos un acuerdo con estas propuestas?

Si surgiera algún problema, ¿estaríais dispuestos a intentar solucionarlo entre vosotros?

Vamos a redactar el acuerdo. Cuando lo hayáis leído, lo podréis firmar.

Dentro de una mes aproximadamente, nos podemos ver para comprobar como ha ido todo.

Muchas gracias por haber aceptado la mediación y por haber llegado a un acuerdo.



ACTA DE REUNIÓN DE MEDIACIÓN ENTRE IGUALES

Alumno/a mediador/a:	Curso:	Fecha:
Alumno/a implicado/a en el conflicto: _____	Curso: _____	
Alumno/a implicado/a en el conflicto: _____	Curso: _____	
Alumno/a implicado/a en el conflicto: _____	Curso: _____	
Alumno/a implicado/a en el conflicto: _____	Curso: _____	

Versiones del conflicto.

Propuestas de las partes.

Soluciones. Acuerdos.

<p>Firma de los alumnos/as mediadores</p> <p>Fdo. _____</p>	<p>Firma de los alumnos/as implicados</p> <p>Fdo. _____</p>
--	--