



Universidad
de Alcalá

CREACIÓN DE UN EQUIPO REGIONAL ESPECÍFICO DE MEDIACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE CONFLICTOS ESCOLARES

Máster Universitario en Orientación Educativa

Presentado por:

D^a EVA ESCOLANO FERNÁNDEZ

Dirigido por:

Dr. CARLOS MAS

Alcalá de Henares, a 28 de junio de 2021

Índice

Resumen	3
Introducción	4
Fundamentación teórica	7
Análisis del centro escolar.....	16
Análisis institucional: la convivencia escolar en la Comunidad de Madrid.....	18
Actuaciones sobre mediación implantadas en la Comunidad de Madrid.....	18
Informes oficiales sobre la convivencia escolar en la Comunidad de Madrid	19
Propuesta de Creación del Equipo Regional Específico de Mediación Escolar (EREME)	22
Objetivos	22
Organización del Equipo Regional Específico de Mediación Escolar (EREME).....	22
Líneas de actuación del Equipo.....	26
A. Actuación directa ante los conflictos.....	28
B. Implantación del proyecto en el centro: formación de profesorado y alumnado, constitución del equipo, elaboración del proyecto, aplicación y puesta en marcha	31
Evaluación.....	43
Resultados esperados	43
Aspectos a valorar	44
Conclusión.....	48
Referencias	50
Anexos.....	54
Documentación requerida	71

Resumen

El presente Trabajo Fin de Máster plantea la propuesta de creación de un Equipo Regional Específico de Mediación Escolar (EREME) que dé respuesta a las necesidades en materia de Convivencia de los centros educativos. Se proponen dos líneas de actuación. La primera es una actuación directa sobre un conflicto concreto y, la segunda, consiste en la formación en mediación y resolución de conflictos dirigida a la comunidad educativa.

Palabras clave: mediación, resolución de conflictos, equipo específico.

Abstract

This Master's Thesis proposes the creation of a Specific Regional School Mediation Team (EREME) to respond to the needs of coexistence in schools. Two lines of action are proposed. The first is a direct action on a specific conflict and the second consists of training in mediation and conflict resolution aimed at the educational community.

Keywords: mediation, conflict resolution, specific team.

Introducción

La propuesta que ofrece este Trabajo de Fin de Máster ha surgido a partir de la realización de las prácticas en el Departamento de Orientación del instituto Gaspar Sanz de la Comunidad de Madrid.

En el centro educativo, al ser un espacio donde interactúan muchas personas con distintas necesidades, es muy común la generación de conflictos. El conflicto se considera inherente al ser humano, por lo que, en cualquier contexto de interacción, éste es proclive a aparecer.

En este instituto en particular, existió un despacho de mediación, pero debido a una mala organización del funcionamiento y de los horarios, acabó eliminándose. A día de hoy, la orientadora del centro y jefatura de estudios son los que se encargan de resolver los conflictos, principalmente. Pero estos no se atienden correctamente debido a la falta de tiempo y a la inexistencia de herramientas comunicativas y mediadoras de las que dispone el centro.

Durante el desarrollo de las prácticas se produjo un caso muy grave de acoso entre dos alumnos. Intervinieron las familias y el director del centro. Utilizaron como recurso la mediación y acabó resuelto, quitando la víctima la denuncia impuesta. Fue la única situación en la que se empleó el recurso de la mediación, pero consiguió los resultados esperados.

Para evitar tener que llegar a esta situación, el objetivo que planteo en la realización de este TFM es la creación de un equipo de mediación que fuese capaz de poder atender estos conflictos. Para no tener que ejercer mayor presión al centro con el número de horas que se deberían dedicar a este programa, mi proyecto podría ser realizado con alumnos del máster de orientación educativa, del máster Propio de Mediación y/o con los alumnos del Experto en Convivencia y Mediación en el Ámbito Educativo. Todos ellos impartidos por docentes de la Universidad de Alcalá de Henares que están en continua formación sobre la mediación y resolución de conflictos.

Para poder llevar a cabo este programa, partiría de la idea de la creación de un equipo de mediación, que fuera de centro en centro, planteando su programa y la importancia que tiene una buena mediación en ellos. Este equipo recibiría el nombre de Equipo Regional Específico de Mediación Escolar (EREME).

Para realizar una comparativa que se maneje desde el campo de la orientación, mi idea sería desarrollarlo del mismo modo que existen los equipos específicos de la Comunidad de Madrid, como el de discapacidad auditiva, discapacidad visual, discapacidad motora, el equipo específico

del trastorno general de desarrollo, el equipo específico del trastorno del espectro autista, o los que, recientemente se han creado para altas capacidades y dificultades de aprendizaje. En ellos, un grupo de profesionales del ámbito de actuación correspondiente, se acerca a los colegios e institutos donde se requiere de su colaboración. Estas actuaciones del equipo específico se recogen en la Orden 1250/2000, de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, por la que se detalla la sectorización de los equipos de orientación educativa y psicopedagógica.

En el ejemplo del equipo de motóricos, una profesional de la discapacidad motora, realiza una valoración a los niños y niñas, y en base a su diagnóstico, intenta adoptar las medidas necesarias para su correcta adaptación al centro, otorgándoles recursos materiales y ayudas externas como contacto con asociaciones u hospitales y centros de rehabilitación.

En el caso de la mediación, el equipo regional (EREME) estaría formado por un grupo de estudiantes, cuyas prácticas fueran la creación de dicho programa y la implantación en los centros que demanden de su colaboración. Se podrían atender demandas de diferentes modalidades. Por un lado, se podría atender un caso concreto en el que el centro se pusiera en contacto con el equipo para la mediación. De manera puntual, y centrándose específicamente en él. De esta manera, se tendría que valorar el centro, la existencia previa de un plan de mediación, el caso concreto sobre el que se quiere actuar, etc. Es decir, requiere la valoración y el análisis de todos los elementos que rodean al conflicto.

La segunda situación que se puede plantear para este equipo de mediación específico es la prevención. El objetivo de esta actuación es explicar el funcionamiento del propio equipo, dar las instrucciones para que se puedan aplicar en el centro sin la necesidad de que este estuviera presente. Para ello, se visitarían institutos y colegios, a principios de curso, para poder explicar su funcionamiento. Se darían pautas de acción y se fomentaría la colaboración interna del centro, con alumnos ayudantes, profesores y familias. De este modo, se pueden solucionar los conflictos que vayan surgiendo con personas que hayan sido formadas en dicho ámbito. De manera paulatina, el equipo regional específico, iría reduciendo su actividad en el centro, hasta que este consiguiese ser totalmente independiente.

El objetivo de la realización de estos dos marcos de actuación varía en función de las demandas del centro. Si este está muy sobrecargado con otras actividades, como es el ejemplo del IES donde realicé las prácticas, es probable que solo requiera la implicación del equipo regional específico en un momento puntual, donde se desarrollaran casos más graves, donde la actuación tanto del profesorado como de dirección, fuera insuficiente. Sin embargo, si este está muy concienciado

con la problemática y le interesa tener a un grupo de personas capaces de poder resolverlo, optará por la segunda estrategia que se plantea: la formación en mediación. Al realizarlo de esta manera, damos cabida a las dos propuestas que pueden surgir.

Además, EREME ofrece la posibilidad de impartir una serie de talleres que permitan conocer su trabajo en el centro y la importancia de la creación de un equipo independiente a este, que sea organizado por el propio centro y que sepa manejar la mediación y la resolución pacífica de conflictos. El equipo específico, podrá adecuarse a las necesidades del centro educativo para poder atender las demandas en materia de convivencia que este presenta. Al explicar el proyecto se detallarán los contenidos de cada uno de los talleres para que el tutor escoja cuales son más enriquecedores para realizar en sus horas de tutoría. Estos talleres se adaptarían a las necesidades y solicitudes del centro.

Fundamentación teórica

En las últimas décadas, la convivencia escolar está adquiriendo mayor importancia. Tal y como menciona Veiga (2011), los docentes son conscientes de que existen problemas de convivencia en los centros. Estos problemas son debidos a un incremento en el número de conflictos que en ellos tienen lugar.

El conflicto se entiende como algo inherente al ser humano. Está inmerso en nuestra sociedad, desarrollándose tanto en un entorno formal como es el trabajo, los estudios, como en un entorno informal, como son las relaciones sociales con familiares, amigos, etc. Autores como Iborra y Sanmartín (2011) consideran que los conflictos se producen debido a un choque de intereses entre las partes. Cada una de ellas, considera que su posición es la correcta y que su opinión debe ser la que prospere.

Para poder garantizar un adecuado clima de convivencia en el aula, es necesario recurrir a los planes de mediación que se desarrollan por expertos del ámbito educativo. Estos programas de intervención suponen esfuerzo por parte del profesorado. Deben estar formados en la metodología que me imparte y, en caso de no obtenerse los resultados esperados, pueden surgir experiencias frustrantes. El desarrollar los programas de mediación permite evitar que “los centros escolares se conviertan en tierra quemada, siendo mucho más complicado intentar implantar algo nuevo o modificar lo ya existente”, tal y como señaló Mar Luz Sánchez García-Arista, especialista en mediación.

Desarrollar la práctica de la mediación tiene como objetivo ayudar a que las personas enfrentadas puedan comprender el conflicto generado entre ellas de una forma constructiva, buscando la manera de colaborar entre ellas y de llegar a una solución. Se dice que la mediación suele ser singular e imaginativa debido a que pretende buscar diferentes vías de solución para un mismo conflicto alcanzando un acuerdo que tranquilice a ambas partes (Rozenblum, 1998; Hernández, 2003; Torrego, 2006). Para poder conseguir dicho objetivo, se cuenta con un tercero, que debe aportar confianza en el proceso. Además, es el encargado de que ambas partes entiendan la postura contraria pudiendo transformar las posiciones iniciales en necesidades (Mas y Torrego, 2014). Esta figura recibe el nombre de mediador o mediadora y facilita el análisis de lo ocurrido, desde una perspectiva objetiva y sin mostrarse a favor o en contra de ninguna de las posturas. Esta figura debe mostrar neutralidad e imparcialidad entre las partes. De esta manera, se potencia que sean ellas mismas las que puedan entender lo que está ocurriendo y cómo quieren llegar a la solución (Pulido y Gema Martín Seoane, 2013).

La mediación es un proceso estructurado, que sigue unos pasos concretos y se basa en el uso de unas herramientas que son conocidas por la persona encargada del proceso. Es fundamental que en este proceso las partes enfrentadas decidan participar de forma voluntaria. Es un procedimiento alternativo al proceso que se realizaba anteriormente en el que siempre había ganadores y perdedores: la confrontación. En este sistema, no se atendían a las necesidades de cada una de las partes, solo se buscaba solucionar el conflicto de manera que una parte obtuviese la ventaja frente a la otra, y esta, se quedara resignada a perder sus intereses y necesidades. La finalidad del procedimiento de la mediación es transformar el conflicto en una situación que resulte beneficiosa para todas las personas involucradas, cuidando, además, la relación que hay entre ellas (Pulido y Gema Martín Seoane, 2013).

Al tratarse de un contexto escolar, la mediación tiene que estar definida por el marco de actuación en el que se va a desarrollar. Por ello, es necesario que se garantice al alumnado una educación integral y de calidad, que les permita disponer de habilidades con las que poder enfrentarse a los conflictos de una manera sana, tanto para ellos como para la otra parte. La metodología que sigue este proceso cuenta con las familias, con los profesores y con el personal no docente del centro. También se debe tener en cuenta a los alumnos, ya que, a través de ellos, se puede conseguir una relación más cercana con los compañeros que tengan dificultades de socialización, de resolución de conflictos y necesiten de la ayuda de una persona intermedia.

Esta propuesta surge como alternativa al método de resolución de conflictos que se viene desarrollando desde hace muchos años, donde son los padres los encargados de resolver los conflictos que tienen sus hijos (Bickmore, 1997, 1999, 2002; Johnson y Johnson, 2001, 2004). Se busca mayor autonomía y, además, satisface un mayor número de necesidades de los alumnos, ya que, en muchas ocasiones, el propio estudiante prefiere pedir ayuda a un compañero que a un adulto (Martín-Seoane, Pulido y Vera, 2008). Los alumnos se ven más similares entre ellos y prefieren pedir ayuda a un compañero que a un profesor. Tal y como exponen Burrell, Zirbel y Allen (2003), en una metarevisión de 43 estudios, concluyeron que el alumnado puede llevar a cabo este tipo de mediaciones de forma satisfactoria.

Lo primero que se debe conocer antes de que se produzca un conflicto es la forma en la que este se puede afrontar. Se debe conocer de manera individual cada elemento para poder entender cuál ha sido la causa de origen. Existen otros elementos que también influyen como la relación y la comunicación entre las partes. En estos casos, el desencadenante principal es el deterioro del vínculo entre las personas o grupos (Torrego, 2007). La percepción que cada uno de ellos tiene es fundamental para poder entender cada una de las posiciones.

Otro motivo son los intereses y necesidades de cada una de las partes. Hay un desacuerdo producido por una confrontación o por la percepción de que hay diferencias. Suelen ser por recursos, como objetos, espacios, tiempos. O, también, por actividades, como por la forma de organizar trabajos o áreas. Desde una perspectiva más objetiva como es la que posee el equipo de mediación, es más fácil acceder a las diferencias encontradas entre las personas. Un tercer motivo son los valores, creencias o preferencias donde se dan cabida a las ideologías. Y, por último, la propia naturaleza de la escuela como organización. Es decir, dependerá de la ambigüedad de las metas, del celularismo, de la debilidad organizativa que este tenga o de la poca autonomía que se ejerza (Torrego, 2007).

Para entender el conflicto en su totalidad es importante explicar las funciones que este puede tener. Es una manera de poder comprender el por qué de su origen y las alternativas para su resolución. Por un lado, favorece la consolidación de identidades personales y grupales. Tras generarse un conflicto, las posiciones de cada parte se ven afectadas, por lo que se tienden a cerrar en banda ante las nuevas ideas y alternativas de solución. Esto permite que las personas que participan en el conflicto, se sientan más semejantes a su grupo o terminen de concretar su identidad. Por otro, previene el inmovilismo social, es decir, permite cambios constantes que producen mejoras en el contexto más próximo. Y, por último, tiene una función adaptativa al medio. Nos permite adaptarnos a las nuevas realidades cambiantes de las que formamos parte y que constituyen nuestra sociedad. Se entiende que el conflicto es inherente a la sociedad y no desaparece, sino que se transforma. Esta concepción del conflicto pertenece a la escuela transformativa cuya principal finalidad es transformar a las personas (Arribas y Torrego, 2006). Esta concepción resulta especialmente útil cuando se trabaja el conflicto desde el marco escolar. Ayuda a que las partes entiendan la situación que se ha generado como una posibilidad de aprendizaje y de transformación de lo ocurrido.

Por este motivo, una estrategia de afrontamiento del mismo consiste en conocer los mecanismos perceptivos que utilizamos en nuestro día a día para sacar conclusiones. Estos mecanismos reducen la realidad con el objetivo de simplificarla y de atender a los recursos que son primordiales. De esta manera, los recursos atenciones no se saturan y permiten dar respuesta a los estímulos que captan mayormente la atención. Permiten contemplar el mundo con una estructura coherente.

En los conflictos, estos mismos mecanismos, con frecuencia, pueden llevar a cometer errores a las personas o, a agudizar innecesariamente su resolución. Los rumores, prejuicios y estereotipos producen este efecto, contribuyendo a lo que se ha llamado “la construcción del enemigo”. Generalmente, se tiene una idea simplificada, basada en aspectos generales que se relacionan con un grupo muy amplio de personas y se les atribuye esas mismas características a todos ellos. Se generan una serie de expectativas, tanto positivas como negativas, que nos recuerdan de manera continua, lo coherente que es la idea que se tiene de ellas o, en función de las actuaciones que deben realizar. Son muy resistentes al cambio, por lo que su modificación, resulta complicada. Son formas de conocimiento involuntarias y nos permiten completar la información que es ambigua.

En ocasiones, se crea un efecto halo sobre los demás que repercute en las expectativas de consecución que proyectamos sobre ellas. Esta idea no se ajusta a la realidad, por lo que se originan conflictos fácilmente. Los condicionantes culturales, sociales y físicos también influyen en la percepción (Funes, 2000) haciendo que la atención de uno recaiga sobre aspectos diferentes a los que recae la atención de la otra parte. De esta forma, se generan discrepancias entre lo que cada uno entiende del conflicto.

Estos mecanismos involuntarios tienen un gran peso en la comprensión del conflicto y, es por ello, que, junto con la percepción, son un aspecto clave del tratamiento del conflicto. Concretamente, la percepción hace que se genere una creencia. Esta, a su vez, genera una emoción y, seguidamente, una respuesta. En el caso, en el que el primer elemento, la percepción, haya sido errónea, condicionará todo el proceso resultante (Funes, 2000).

Otros mecanismos destacados son el efecto Pigmalión o la profecía autocumplida donde la expectativa que se tenga sobre una determinada situación o sobre una determinada persona, tiende a cumplirse porque organizamos todos nuestros recursos, de manera involuntaria, para que finalmente se acabe consiguiendo el objetivo deseado. En muchas ocasiones, estos mecanismos involuntarios e inconscientes son barreras insalvables o de difícil solución en los conflictos.

Analizando el ámbito de interés que nos ocupa, el ámbito educativo, destacamos los conflictos que se pueden dar en él. Lo primero de todo es mencionar que existen muchas variedades de conflictos y que no existe un acuerdo general sobre ello. La clasificación se organiza siguiendo las pautas marcadas por Torrego y Moreno (2003), Moreno (1998) y Fernández (2001).

Por un lado, la violencia, en general, tanto psicológica, física como estructural. La primera incluye el maltrato puntual o permanente entre iguales, la falta de respeto, el poner motes, la intimidación

y la exclusión social. La violencia física se puede producir hacia uno mismo y hacia los demás. Y, en cuanto a la violencia estructural, es aquella que se puede dar en un centro debido a una mala gestión de la organización escolar o del currículo, que puede desencadenar en diferentes tipos de violencia.

Otro tipo de conflicto son las conductas disruptivas que impiden el desarrollo y el funcionamiento ordinario de la clase. Tal y como lo define Fernández (2006a) es el conjunto de conductas inapropiadas, que, en función de los docentes, pueden variar. Es decir, los parámetros para medirlos no tienen por qué ser compartidos. Este tipo de conducta supone un problema académico que produce daños colaterales en el grupo-clase. Acaba generando un clima tenso que deteriora las relaciones entre profesor y alumno. Este es considerado como uno de los problemas más frecuentes entre el profesorado, sobre todo, en los primeros cursos de la etapa de secundaria. La disrupción crea un clima de aula hostil, poco académico, que repercute de manera negativa, en el plano educativo. Las continuas interrupciones, la inexistencia de hábitos educativos, la falta de motivación en los alumnos, hacen que las aulas sean espacios donde resulte una ardua tarea mantener el orden (Torrego, 2008).

La manera de saber si se ha producido un cambio en el clima del aula es a partir de cuatro elementos. Como expone Fernández (2006a), el primero es la organización del aula que incluye la distribución del espacio y del tiempo. Esta organización está relacionada con la metodología que cada docente imparte en el aula. Las normas son un elemento fundamental de convivencia en el aula por lo que se debe procurar que su elaboración sea conjunta, entre toda la clase y el profesor. Se debe tener en cuenta la ecología del aula, es decir, los aspectos físicos y de apropiación del espacio. Atendiendo a estos se asume una adecuada atención a la diversidad. El segundo elemento es la programación de los contenidos y procedimientos, siendo adaptados según las necesidades del grupo-aula. El tercero son las relaciones interpersonales que se dan en todos los ámbitos, entre alumnos, entre alumnos y profesores y entre los propios profesores. Por último, el estilo docente. Este engloba las habilidades, la gestión y el manejo de cada docente ante el desarrollo de un conflicto. Este clima del aula se da tanto en las tutorías con el grupo-clase como en las demás asignaturas que se imparten en el centro, cambiando el alumnado y el profesorado.

Un tercer tipo de conflicto que se puede dar en los centros escolares es el vandalismo. Es aquella violencia física que desemboca en daños al centro educativo y a sus instalaciones (Torrego, 2006). Ejemplos de este tipo de actuaciones serían los grafitis no autorizados en los muros del centro, incendiar una papelería, arrojar papeles mojados en los techos de los baños o romper de forma intencionada el mobiliario.

El cuarto son los problemas de disciplina que suponen el incumplimiento de las normas, en el centro o en el aula. De esa forma, surgen como consecuencia, los conflictos entre las personas pertenecientes al centro (Torrego, 2006). Ejemplos de este tipo de comportamientos son el consumo de sustancia nocivas para la salud, una vestimenta inadecuada para el desarrollo de la jornada lectiva o el incumplimiento de los horarios establecidos.

El bullying es otro tipo de conflicto que se puede dar en el ámbito escolar. Es sobre el que más se conoce y siempre se alude a él cuando se habla de acoso escolar. Supone un tipo de maltrato que realiza un alumno o varios en contra de un compañero (Torrego, 2006). Generalmente, para que se pueda determinar como acoso entre iguales se tiene que dar durante un periodo de tiempo largo. No se caracteriza como tal un maltrato puntual, aislado o concreto. El alumno maltratado no tiene la capacidad para defenderse, o si lo hace, no es eficaz. Puede producirse el maltrato sin que sea visto por un adulto. Los ataques presentan un carácter físico o psicológico. La intencionalidad de dicho maltrato es la de producir daños en la víctima. Como consecuencia de estos, se produce un deterioro de la integración social y de los aprendizajes de las víctimas.

Atendiendo a las personas que participan del acoso entre iguales se encuentran las víctimas. Son los que reciben la agresión. Pueden ser pasivos si se muestran inseguras, no se defienden y no comunican las agresiones recibidas. O provocadoras, que son aquellas que mantienen un comportamiento angustiado y agresivo. Por otro lado, se encuentran los agresores que son aquellos que producen la agresión. Pueden ser activos, es decir, mantienen una relación directa con la víctima y ejercen la violencia de forma personal o socio-indirectos. Manipulan a sus compañeros para que sean ellos los que ejerzan las conductas violentas. Por último, un tercer participante de los conflictos son los espectadores. Son los que presencian la agresión. Pueden ser considerados “agresores pasivos”, si animan a la agresión. Ambivalentes, no comparten la agresión, pero tampoco la denuncian o hacen algo para evitarla. Y, los comprometidos que son los que, finalmente, denuncian la agresión (Torrego, 2006).

Siguiendo con los tipos de acoso, se debe mencionar el acoso y abuso sexual. Es un atentado sobre la libertad sexual y dignidad de las personas y una manifestación de comportamiento antisocial oculto (Torrego, 2006). Se presenta como un conjunto de conductas no consentidas por ambas partes o que implican desigualdad de poder. Este concepto hace referencia a tocamientos, relaciones sexuales forzadas, caricias inadecuadas, contacto sexual perverso, exposición indecente, masturbación exhibicionista, exposición directa a la pornografía, explotación sexual, vejaciones sexuales, etc. (Lacasse, Purdy y Mendelson, 2003). El abuso sexual infantil es aquel, en el que el agresor, ya sea, un adulto o un menor de 18 años, que presenta un control o poder

sobre la víctima, interactúa y mantiene un contacto con un menor con el fin de estimularse sexualmente a sí mismo, al menor o a terceras personas (Torrego, 2006).

El absentismo y la deserción son otra tipología de conflicto que se puede desarrollar en el ámbito escolar. Hacen referencia al incumplimiento de las tareas educativas asignadas, ya sean en la posición de estudiante o de docente (Torrego, 2006). Dentro de esta tipología podemos encontrar términos relacionados, tal y como expone Torrego (2009). Por un lado, la desafección escolar. Este concepto es la ausencia emocional que conlleva a la pérdida de sentido y ruptura con la oferta educativa. El alumno asiste a clase, pero presenta un bajo interés por la actividad educativa, se siente completamente desvinculado y rechazado del centro escolar.

El absentismo escolar se produce cuando un alumno falta a clase de forma reiterada. Concretamente cuando falta una semana al mes, es decir, a un 20% de las sesiones impartidas en un mes. Estas faltas deben estar injustificadas. Según el grado de inasistencia a clase puede ser: moderado, inferior al 20% del tiempo lectivo mensual, medio, entre el 20 y el 50% del tiempo mensual o severo, cuando se falta más del 50% del tiempo mensual. El motivo de las faltas puede ser justificado cuando el alumno falta por razones de salud, cambios en la vida familiar, o cualquier motivo que tenga una justificación. O injustificado, cuando no existen razones suficientes que fundamentan la ausencia.

Otro tipo de deserción es el abandono escolar. Consiste en la ausencia definitiva e injustificada del centro escolar sin haber terminado la etapa educativa que se está cursando. Existen dos términos asociados. El primero es la desescolarización. Esta es una situación en la que un menor que cursa la enseñanza obligatoria no está escolarizado en el sistema educativo. Y la segunda es el abandono prematuro. Esta es una situación en la que el menor de edad que cursa la enseñanza obligatoria ha permanecido en el centro durante varios cursos, pero deja su educación con un absentismo total y con la intención de no volver al mismo. Puede producirse por razones de desmotivación y de desinterés o por razones sociales, cuidado de hermanos menores, trabajo en edad escolar o desinterés familiar.

Otro tipo de conflictos que encontramos en este ámbito es el fraude o corrupción. Se trata de un conjunto de conductas inapropiadas socialmente dentro de la gestión y desarrollo del desempeño educativo (Torrego, 2006). Ejemplos de este tipo de conductas son el plagio, el tráfico de influencias o la apropiación indebida de bienes materiales.

Atendiendo a otro tipo de clasificación, encontramos la propuesta de Moreno (1999). Esta destaca diferentes tipos: formas épicas, trágicas, líricas e industriales. La primera son las formas más clásicas, que más extendidas están y las que mayor aceptación tienen. Son copiar en los exámenes, suplantar la identidad en un examen o distribuir las preguntas del mismo. Son un riesgo tanto para la persona que las efectúa como para quién ayuda en el proceso. Las segundas, las formas trágicas, son aquellas en las que se daña de forma directa a una tercera persona. Implica el abuso de poder. En muchos casos, se precisa de más de una persona para poder hacerlo como el plagio en los trabajos, el tráfico de influencias para modificar las calificaciones del alumnado o la falsificación de títulos académicos. Las consecuencias de estos actos pueden acabar en un delito penitenciario. Las formas líricas son aquellas prácticas sutiles de corrupción y fraude. Se encuentran muy extendidas y no se consideran fraude como tal porque son legales. El caso de un fraude de este tipo se produce cuando a un alumno aprueba una asignatura bajo el mínimo esfuerzo. Finalmente, la forma industrial es un negocio en el que intervienen muchas personas. Son títulos universitarios prestigiosos, clones para hacer los exámenes o enriquecimiento del currículum.

Por último, los problemas de seguridad. Se desencadenan por daños producidos debido a conductas internas o externas a los miembros del centro que ocasionan un clima de miedo a sufrir daños (Torrego, 2006) como robos, secuestros, asaltos con armas, luchas de bandas rivales.

Para poder dar respuesta a esta enorme variedad de conflictos que se pueden dar en el ámbito escolar, es necesario explicar, en primer lugar, el modelo que permite una resolución eficaz de los mismos: el modelo integrado. Y, en segundo, es necesario explicar la teoría de Galtung (1998), la cual permite representar las partes de un conflicto de forma esquemática, permitiendo una comprensión, tanto de los elementos visibles como de los no visibles, siendo, todos igual de importantes en la comprensión del mismo.

El modelo integrado permite la resolución del conflicto a través de la implicación del centro, quién establece y fomenta una comunicación directa entre las partes implicadas (Mas, 2014). El centro ofrece la posibilidad de acudir al equipo de mediación para que sea el encargado de resolver la situación de la parte dañada. Es decir, la víctima. Esta puede recibir una restitución material, inmaterial o moral por parte del agresor y, este, liberarse de la culpa ante la actuación cometida. El objetivo que se pretende conseguir con la aplicación de este modelo es la reconciliación de víctima y agresor. Presenta, además, un carácter preventivo, para que no se vuelva a repetir la actuación anterior (Mas, 2014). En los centros escolares es muy frecuente que se pueda repetir si no ha quedado resuelto el conflicto de forma satisfactoria.

La intención de escoger dicho modelo para que el equipo regional específico (EREME) pueda impartirlo en los centros es debido a que combina los efectos positivos del modelo punitivo y del relacional. Del primero, recoge la necesidad de que las instituciones se vean implicadas en la resolución y posean normas definidas. Y, del modelo relacional utiliza el diálogo, la restitución del daño en la víctima y la liberación de la culpa del agresor (Torrego, 2001b). Con la implicación de todas las partes, desde los propios agresores, hasta la jefatura de estudios y, un tercero, como sería en este caso, la implicación del equipo de mediación, supone una mayor atención a los conflictos desde una perspectiva más humana.

La aplicación de este modelo supone contar con un equipo de mediación especializado y entrenado en la resolución de conflictos a través del diálogo (Arribas y Torrego, 2006). Además, sería beneficioso y más productivo que este equipo también participara de las normas del centro y del currículo de los planes de convivencia. De este modo se conseguiría una vinculación máxima con el proyecto. Este sería el objetivo final del equipo de mediación: conseguir que este proyecto esté inmerso en la cultura escolar, siendo accesible a toda la comunidad educativa, permitiendo que sea conocido por todos ellos. Así, se asegura un mayor cumplimiento, implicación y participación de todos ellos.

Tras su aplicación, se permite trabajar el conflicto desde un planteamiento de pasado, presente y futuro. El supuesto del que parte es conseguir resolver el conflicto integrando lo sucedido y sus causas, tratando de reparar, reconciliar y resolver (Torrego, 2001b). Permite responder a las necesidades presentes de los centros educativos de manera más efectiva que el modelo punitivo y que el modelo relacional.

En definitiva, al producirse una gran cantidad de conflictos en el centro educativo, es adecuado que este cuente con una figura externa que facilite los canales de comunicación adecuados. Por ello, es preferible, que, personas expertas en mediación, puedan encargarse de estas situaciones complejas, que requieran dedicar el tiempo suficiente para su resolución y que buscan que las partes interesadas, salgan beneficiadas. Con la participación del equipo regional específico, se eliminan las diferencias y la estructura jerárquica que condiciona el sistema educativo.

Análisis del centro escolar

Aunque esta propuesta se plantea con vocación de ser aplicable en cualquier centro de Secundaria, voy a analizar brevemente el contexto particular del instituto que la motivó.

La organización que presenta el instituto es la siguiente:

El instituto Gaspar Sanz de Meco se encuentra en una población de recursos medio/medio-bajo, tal y como aparece en un Proyecto Educativo de Centro (PEC). Dicho centro cuenta con siete líneas, tanto para el primer como para el segundo curso de secundaria. El tercero y el cuarto, tienen cinco cada uno. Destaca una línea más en el segundo y tercero debido al desarrollo del Programa de Mejora del Aprendizaje y el Rendimiento (PMAR) enfocado a estudiantes con altos niveles de esfuerzo que requieren de un seguimiento y una formación más individualizada. A finales de la etapa de secundaria, los alumnos se organizan según los itinerarios que van escogiendo, diferenciando entre aquellos que su formación es académica o aplicada, en función de si están orientados a la realización de bachillerato o de cursos de grado medio, respectivamente. En bachillerato solo hay dos clases por cada curso, una destinada al itinerario de ciencias y tecnología y otro al de la rama de ciencias sociales.

El centro escolar en el que me baso para la realización de esta propuesta cuenta con un volumen considerable de alumnos, por lo que, el número de interacciones que se producen a diario, es elevado. El entorno escolar es un lugar donde conviven personas muy diferentes entre sí, con objetivos e intereses distintos. Al relacionarse durante muchas horas al día durante los nueve meses del curso académico, soportar carga de trabajo elevada, estrés, diferencias entre preferencias e intereses, las probabilidades del desarrollo de conflictos, se incrementan. En cualquier contexto en sociedad es muy común que se produzcan diferentes conflictos, de cualquier tipología. Estos son considerados inherentes al ser humano, por lo que, en las relaciones sociales, es frecuente que se produzcan.

Concretamente, en el ámbito escolar, ámbito en el que se desarrolla este proyecto, las preocupaciones de los alumnos, no son solo las clases, sino también sus propios problemas, personales y grupales. Sienten gran interés en poder resolverlos y, en aprender a hacerlos a través de sus amigos, para que, en futuras ocasiones, conozcan la manera de afrontarlos (Torrego, 2007). Del mismo modo, personal docente y no docente están interesados en poder ayudar tanto a los alumnos como a sus compañeros.

En el instituto, existía un despacho de mediación que era atendido por la orientadora y por otros docentes que asumieron la responsabilidad junto con jefatura de estudios. El objetivo de dicho despacho era la creación de un buen clima de convivencia entre los alumnos, docentes, familias y personal no docente. Debido a una mala organización del mismo y al incremento del número de horas destinadas a reuniones y juntas de evaluación, era menor el tiempo que se podía dedicar a dicho despacho.

Otro inconveniente que resultó crucial, para que, finalmente se acabara eliminado su función, fue la inestabilidad de los profesores en sus puestos de trabajo. Muchos de ellos eran interinos que solo estaban en el centro durante un curso escolar. Las continuas rotaciones de estos hacían que la carga de trabajo que conllevaba, fuera repartida entre la orientadora y la jefatura de estudios, que tampoco tenía un puesto de trabajo fijo. Finalmente, se decidió invertir estas horas en otras actividades. Los profesores quedaron reducidos a las horas de docencia, y la orientadora a las horas lectivas propias de su profesión. A partir de entonces, cualquier conflicto que sucede en el instituto es resuelto por esta o, en su caso, se lleva a dirección.

A diario, se presentan problemas de convivencia en el centro, entre alumnos y profesores. Muchos tutores recurrían a la orientadora, por faltas de respeto entre ellos y por la gran cantidad de disputas que se originaban en clase. Piden que la orientadora realice un taller o una charla que permita concienciar sobre las faltas de respeto hacia los demás.

Al observar en este instituto carencias en materia de convivencia y conflicto escolar, me planteé si en otros centros de la Comunidad de Madrid se presentaban las mismas. Por ello, para poder ofrecer una solución viable a todos ellos, quise disponer de una estructura externa al centro que fuera experta en materia de convivencia y mediación de conflictos, para que pudiera acudir a los centros escolares, a formar y a informar, sobre esta actuación.

Aunque en un primer momento, esta propuesta fue de carácter específico, puede derivarse y utilizarse para otros contextos que requieran de las mismas actuaciones. Puede ser útil emplearlo en otros institutos o colegios, de diferentes etapas educativas, de diferentes regiones de la Comunidad de Madrid. Al fin y al cabo, EREME atiende a las necesidades que se pueden dar en materia de convivencia, a través de la formación a la comunidad educativa o atendiendo un conflicto puntual que se escapa de los conocimientos y de las estrategias que el centro dispone. Son situaciones que pueden ocurrir en cualquier entorno educativo, ya que este es un lugar propicio para su desarrollo.

Análisis institucional: la convivencia escolar en la Comunidad de Madrid

Actuaciones sobre mediación implantadas en la Comunidad de Madrid

De cara a explicar la actuación del equipo de mediación que propongo, es necesario contextualizar qué tipos de mediación se emplean en la Comunidad de Madrid, marco en el que se quiere trabajar.

En primer lugar, hay un Equipo de Apoyo contra el acoso escolar, que trabaja de forma multidisciplinar, encuadrado en la Subdirección General de Inspección Educativa. Este equipo tiene una función más limitada que el que proponemos. Lo constituyen psicólogos clínicos y personal adecuado para cada situación. Está coordinado por un inspector en educación. En la Resolución de 10 de mayo de 2016, de la Viceconsejería de Organización Educativa quedan establecidas las actuaciones que deberán seguir los centros educativos en situaciones de acoso y ciberacoso. De manera general, se deben seguir las pautas marcadas por los Servicios Territoriales de Inspección Educativa. Se deben poner a disposición de los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica y de los Departamentos de Orientación, materiales para la prevención, la detección y la intervención en situaciones de acoso. Para que los centros educativos puedan disponer de los servicios y recursos necesarios, la Subdirección General de Inspección Educativa cuenta con un equipo de apoyo formado por un inspector en educación, dos asesores técnicos docentes del Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria de la especialidad de Orientación Educativa, con perfil profesional de psicólogo. En dicha Resolución se especifica que también se podrá contar con las fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, de la Fiscalía de Menores y con profesionales de salud mental infanto-juvenil de los Centros de Salud Mental de la Comunidad de Madrid.

En segundo lugar, tenemos que mencionar la formación que realiza el Centro Regional de Innovación y Formación (CRIF) “Las Acacias” en la Comunidad de Madrid. Este tiene como finalidades el diseño, la gestión y la impartición de actividades de formación de docentes, ya sea de carácter general como de carácter especial. Además, se encarga de impulsar las actividades relacionadas con la innovación didáctica en las enseñanzas que se imparten antes de la etapa universitaria. “Las Acacias” realiza formaciones sobre la “Mejora de la Convivencia y Prevención del Acoso Escolar” (MOC). Es una iniciativa que realiza este centro junto con la Unidad de Convivencia y de las Familias de la Comunidad de Madrid, destinado a los docentes de la Comunidad de Madrid. Como exponen en su página web: “Con esta acción formativa queremos

contribuir a la mejora del clima escolar en los centros educativos, favoreciendo la convivencia y fomentando la implantación de estrategias que ayuden a la resolución pacífica de los conflictos”.

En los cursos que se imparten se pueden encontrar aspectos relacionados con técnicas o herramientas que pueden medir la estructura de la clase, como el programa Sociescuela. Es un test sociométrico que permite ver la organización de la clase, los grupos que se forman, quiénes son los líderes, quiénes se quedan más aislados, quiénes reciben mejores valoraciones por sus compañeros. En general, esta herramienta permite obtener un análisis detallado de la estructura de la clase. Los expertos recomiendan desarrollarla en cada una de las clases para detectar e intervenir en casos de acoso escolar. Recomiendan interpretar informes para la detección de situaciones que puedan suponer riesgo e identificar sus características y la tipología.

A través de esta formación, Isabel Serrano, coordinadora del programa Lucha contra el Acoso Escolar de la Consejería de Educación e Investigación de la Comunidad de Madrid, explica cómo se desarrolla este programa. Por un lado, describe la finalidad y utilidad de aplicar la sociometría y desarrolla el protocolo de intervención del programa Sociescuela. Por otro, detalla cómo es el protocolo de ayuda entre iguales y la importancia de la colaboración con las familias. La formación dispone de un cuaderno de sensibilización para alumnos, tanto de la etapa de educación primaria como la de secundaria, para que entiendan la problemática y sepan prevenir estas situaciones de acoso que se dan en su entorno. Durante el desarrollo de estos cursos, los expertos lanzaban varias preguntas generando un debate entre los asistentes. Estas preguntas estaban relacionadas con el código de silencio que impide a los adultos darse cuenta de los casos de acoso que se producen en los centros. El objetivo de estas jornadas es exponer las herramientas que se han desarrollado para mejorar el clima de convivencia en los centros escolares y disponer de los medios necesarios a los docentes, para que, concienciados con la problemática, sepan actuar cuando se empiecen a detectar los primeros síntomas de un posible caso de acoso.

Informes oficiales sobre la convivencia escolar en la Comunidad de Madrid

Una vez expuestas las actuaciones que tiene implantadas la Comunidad de Madrid para afrontar las situaciones de conflicto en el ámbito escolar, se detallan los informes que recalcan la importancia de este tipo de actuaciones, elaborados por órganos específicos.

El primer órgano es el Observatorio para la Convivencia Escolar que se creó mediante el Decreto 58/2016, de 7 de junio, del Consejo de Gobierno, con objetivo de abordar los problemas que puedan detectarse en los centros educativos, coordinar las iniciativas en los colegios e institutos y tomar las medidas pertinentes para poder resolverlos. Este órgano permite la recogida y análisis de información, el estudio de la convivencia en los centros docentes y la evaluación de los problemas específicos que se presentan en el entorno escolar.

Entre sus funciones está la orientación a la comunidad educativa, hacer propuestas, planificar y coordinar las intervenciones necesarias para la prevención y resolución de conflictos en el entorno escolar. Está formado por todas aquellas personas que pertenecen al ámbito educativo, desde padres, alumnado, profesores, directores, hasta personal externo al propio centro como los representados por la Federación Madrileña de Municipios, las Administraciones con competencias en materia de Políticas Sociales, Sanidad o Seguridad, la Inspección de Educación y la Alta Inspección del Estado, las direcciones generales con competencias en enseñanzas de Educación Infantil, Educación Primaria y Educación Secundaria, Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial, tanto en la red pública como en la red de privada-concertada. Por otro lado, también lo componen las ONG con experiencia en materia de convivencia educativa, dedicada a la protección de la infancia, como ANAR, Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo, y CERMI, Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.

En la Memoria del Observatorio para la Convivencia Escolar en los centros educativos de la Comunidad de Madrid se recogen las pautas de actuación y propuestas de intervención para el desarrollo de planes para la mejora de la convivencia y resolución de conflictos. Además, se proporcionan materiales de trabajo, recursos para los centros que han sido elaborados por el equipo como la web de “Mejora de la convivencia y clima social de los centros docentes de la Comunidad de Madrid” para desarrollar, por un lado, en los planes de convivencia, y, por otro, en las sesiones del Plan de Acción Tutorial (PAT). De este modo, se da respuesta a los hechos que ocurren en cada caso como a la documentación requerida en las instrucciones del protocolo de acoso.

Las actuaciones que ha realizado el equipo de apoyo contra el acoso escolar en el curso 2018/2019 han sido: actuaciones en casos de acoso (44), emergencias, fallecimientos, ideación suicida (31), proyectos de promoción de convivencia entre iguales (44), asesoramiento telefónico (322), formación y sensibilización (49), Programa Redes sin límites (83) y Otras actuaciones, reuniones, informes, propuestas (23). Las actuaciones presenciales y territoriales se clasifican por áreas geográficas dando respuesta a las zonas de la Dirección de Área Territorial (DAT): Norte, Sur, Este, Oeste y Capital. Los contenidos tratados en las actuaciones del asesoramiento telefónico han

sido de orientación, de dudas sobre el proceso de resolución, conflictos con las familias de las presuntas víctimas, de los presuntos acosadores, dudas sobre la necesidad de tomar testimonio con o sin la presencia de los padres de los menores, situaciones graves sobre casos de fallecimientos o de comunicación de ideación suicida, necesidad de derivar a la Fiscalía de Menores, participación de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, alumnos con necesidades educativas especiales y colectivo LGTBI, consultas sobre presencia de asesores externos o abogados y la apertura del protocolo cuando el presunto acosador no es del mismo centro que la víctima.

Un segundo informe que se recoge en la Comunidad de Madrid para la elaboración de datos relacionados con la convivencia en los centros escolares es el IV Informe Regional de Acoso Escolar 2018/2019. Tal y como aparece en su página web, el porcentaje general de alumnos que presentan mayores indicadores de potencial acoso escolar es de un 1%, y el porcentaje de alumnos que se encuentran en riesgo potencial es de un 2.2%, teniendo en cuenta diferentes formas de agresión: física, verbal, social y de ciberacoso.

En términos generales, según la muestra recogida en el curso 2018-2019, indica un descenso del 66,6% del acoso escolar. Uno de los resultados más relevantes del estudio comparativo sobre el impacto de las medidas del “Programa de atención contra el acoso escolar” es la disminución de riesgo que se ha producido en los centros escolares. Concretamente, en 214 centros. Este programa se implantó en cuatro cursos académicos, desde el 2015 hasta el 2019. Tras su desarrollo, se pudo observar que, en el último curso académico, del total de 79.566 alumnos que entraron a formar parte del programa, fueron detectados 688 situaciones de potencial riesgo. Esto supone un porcentaje de disminución del 68% de las potenciales víctimas de acoso escolar en los centros educativos. Estableciendo otra comparativa, también se produjo un descenso en los casos de acoso denunciados según la Inspección Educativa desde el curso 2015-2016, donde se recogieron un total de 179. Y, en relación al curso 2018-2019, se recogieron 105 casos. Esta disminución supone un descenso del 60%.

Analizando otros datos de forma más concreta, el informe también detalla que el 21,32% de las potenciales víctimas de acoso escolar manifiestan que no han hablado de la situación que viven en el centro con nadie de su familia. Y, un 39% que había hablado “algo” con ellas. Estos datos reflejan el silencio que se crea ante estas situaciones, desde las propias víctimas, hasta los compañeros de clase, que, al no comunicar lo sucedido a profesores, hace que la situación se agrave todavía más.

PROPUESTA DE CREACIÓN DEL EQUIPO REGIONAL ESPECÍFICO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

Objetivos

El objetivo principal que se plantea para esta propuesta es la formación adecuada de un equipo de mediación que pueda dar respuesta a las necesidades surgidas en los centros escolares en materia de convivencia.

La actuación de este equipo estaría orientada hacia estos objetivos:

- Trabajar en la prevención de los conflictos escolares.
- Atender específicamente los conflictos en materia de convivencia escolar en los centros que lo requieran.
- Asesorar en los proyectos de innovación relacionados con la mejora del clima y convivencia escolar.

Organización del Equipo Regional Específico de Mediación Escolar (EREME)

En un primer momento, EREME no estaría respaldado por la Comunidad de Madrid (aunque la aspiración sería esa), por lo que las personas que lo formaran tendrían que ser alumnos universitarios con experiencia en el ámbito de la mediación. Para ello, se ha considerado oportuno la participación, de forma voluntaria, de alumnos de másteres relacionados con este ámbito. Este proyecto podría ser la formación práctica de sus estudios. De esta forma, su trabajo tendría una finalidad concreta para todos ellos y sería más factible la idea de llevarlo a cabo. Para una correcta colaboración conjunta, es necesaria la intervención de un tutor experto en mediación, que aconseje sobre las dificultades encontradas y que pueda acompañar el proceso de la mediación, tanto para el propio equipo regional como para los centros escolares donde tengan que intervenir.

En función del número de participantes interesados en la propuesta, se crearán grupos de trabajo de entre dos y cuatro personas. Para dar a conocer sus funciones al resto de centros escolares, se empezará por los colegios e institutos que fueran colaboradores de la Universidad de Alcalá. Es decir, docentes universitarios que, además, fueran orientadores en los centros. En grupo, elaboran la propuesta y la exponen a los orientadores y a jefatura de estudios de los respectivos centros. De esta manera, dan a conocer su trabajo y su marco de actuación realizando la difusión en la

comunidad escolar. En esta primera fase de difusión, entregarán un dossier con las principales actuaciones y objetivos que tiene el equipo específico, para que, de una manera visual, puedan entender la finalidad de la creación de un equipo de mediación en el centro escolar, implicando a toda la comunidad educativa. Dicho dossier se recoge en el apartado de Anexos del trabajo.

El segundo paso de esta difusión contaría con la elaboración de un cuestionario, donde pudieran establecerse las condiciones de inicio en materia de convivencia. En él se pretende recoger la implicación de las familias en esta cuestión, es decir, el conocimiento que tienen sobre las normas de convivencia del centro, la tipología de conflictos que puede haber en él, cual de todos ellos es el que más frecuentemente se reproduce, qué herramientas hacen falta para poder afrontarlo, qué factores consideran que pueden ser de riesgo y cuáles pueden ser protectores. Este cuestionario puede ser repartido a las familias, a los alumnos e, incluso, realizar un modelo diferente para los docentes (recogidos en el Anexo del trabajo). Es una forma de implicar a toda la comunidad educativa en el proyecto, para que cada uno pueda entender cuál es su función y qué actuaciones puede realizar tanto, para evitar un conflicto como para su resolución.

Esta fase de difusión, permite recoger toda la información relativa a la gran variedad de conflictos que se pueden dar en el centro educativo para preparar al equipo específico en una tipología mucho más concreta.

Estos primeros pasos permiten trabajar uno de los principales objetivos del proyecto: la prevención de conflictos escolares. Crea un espacio para que la comunidad educativa reflexione sobre esta problemática. También cumple un segundo objetivo: atender de manera más específica el contenido y las características concretas de los conflictos que se dan en los centros, adecuando las estrategias para su resolución. Además, el equipo estaría capacitado para implantar programas de mejora de la convivencia y del clima en el aula, pudiendo desarrollar el tercer objetivo del proyecto.

La información obtenida en este paso es totalmente confidencial y se especificará que solo es para recoger los datos de cara a poder determinar si es adecuado o no, la participación del equipo específico (EREME). Y, en el caso de que así sea, poder organizar la estructura y los objetivos de actuación de dicho equipo. Posteriormente, al final de la intervención del equipo regional, se volverá a entregar un cuestionario que permita recoger una valoración objetiva de cada miembro de la comunidad educativa que haya participado en la propuesta. De esta forma, se pretende recoger los aspectos que hayan sido mejor valorados, aquellos en los que se pueda introducir una mejora, aquellos que hayan resultado más útiles de la intervención, etc. Esta información será

recogida de cara a futuras intervenciones del equipo regional en otros centros educativos o, incluso, en el mismo centro durante otros cursos académicos.

Se ha considerado importante la realización previa de estos cuestionarios porque, tras la realización de las prácticas y comentando entre los compañeros la tipología de conflictos que se daba en cada centro, observamos que, en función de la zona geográfica en la que se encontrara, se producían situaciones más favorables al desarrollo de un tipo concreto de conflicto. Por ejemplo, si el centro recibe estudiantes de poblaciones de bajos recursos, como la Cañada Real, la tipología más frecuente era el absentismo y la deserción escolar. Sin embargo, si se trataba de un colegio situado en una región con niveles socioeconómicos más altos, como en el caso de un colegio concertado de una compañera, el tipo de demandas que este tenía estaban más relacionadas con conductas disruptivas y faltas de disciplina. Realizar este análisis, nos permite poner el foco de atención en una tipología de conflicto más concreta, adecuando la actuación del equipo a las necesidades específicas del centro.

La cuestión principal de la organización del equipo regional específico es la detección de una situación de acoso en un centro educativo. Cuando este se desarrolla, la primera actuación que efectuará el equipo regional será la realización de un estudio previo del contexto del centro en cuestión y, de la región sobre la que se va a actuar.

En segundo lugar, se hará un análisis del caso concreto sobre el que se quiere mediar. Una parte fundamental es la realización de entrevistas semiestructuradas que permitan orientar la problemática. Dichas entrevistas estarían dirigidas, tanto a la práctica individual como a la grupal, siempre y cuando no se trate de un grupo de personas muy elevado. Se estudiaría el caso y se propondrían diferentes alternativas para poder solucionarlo.

Para atender las demandas de los centros habrá que valorar si se puede utilizar la mediación. Esta es útil para resolver una tipología concreta de conflictos que se dan en este entorno. Por ejemplo, para aquellos que se establezcan entre las personas que formen parte de la comunidad educativa como disputas entre alumnos, que son las más frecuentes y fáciles de mediar, peleas, insultos, amenazas, malentendidos, rumores, abusos leves, etc. También es frecuente recurrir a ella cuando se han desarrollado conflictos entre profesores y alumnos o cuando hay problemas entre miembros adultos como profesores, familias, personal no docente.

En el caso de que se establezca adecuado la aplicación de la mediación, podría considerarse la idea de que la llevara a cabo una persona con la que ambas partes estuvieran de acuerdo. También se puede ofrecer la opción de que realicen la mediación dos personas. De esta manera, el mediador tiene un apoyo en el proceso y las partes implicadas pueden escoger también a una persona con la que se sientan cómodas.

Sin embargo, no es práctico recurrir a la mediación cuando el conflicto que se tiene que enfrentar es un conflicto violento, muy grave o delictivo. Si se ha producido algún tipo de conflicto especial como es un abuso sexual, acoso continuado (bullying) en grado extremo se debe actuar siguiendo otro protocolo de actuación diferente. O cuando son conflictos en los que una o ambas personas están muy afectados psicológicamente, tampoco es recomendable utilizar la vía de la mediación. En este caso, ni el propio centro ni el equipo de mediación estarían lo suficientemente preparados como para atender adecuadamente la situación, por lo que, se debería derivar a un especialista de la materia. Puede ser a nivel judicial, a través de los tribunales o que requiera de la actuación de la Policía del Menor, si, por ejemplo, se produjera violencia parental. El estudio previo detallaría la gravedad del asunto y las competencias que se requieran.

La actuación del equipo resulta crucial porque, una gran parte de las demandas que se originan en el centro, están fundamentadas en la escasez de tiempo que impide poderlas atender adecuadamente. La gestión de este tiempo tiene dos aspectos. Por un lado, el reconocer por parte de las administraciones el tiempo que se va a necesitar para la implantación del proceso, de manera general. Pero, por otro, también es necesario que se tenga en cuenta la distribución de manera específica del tiempo que va a necesitar cada persona que se implique en el proceso (Mas y Torrego, 2014). Por ello, el factor tiempo va a resultar relevante para que se pueda mediar en un conflicto y poder llegar a su resolución.

Líneas de actuación del Equipo

Como hemos indicado, se proponen dos líneas de actuación para la realización de este proyecto. La primera es la actuación directa ante los conflictos que surjan en el centro, de manera puntual, resolviendo aquellos que el centro escolar considere que su actuación puede resultar insuficiente.

La segunda actuación que se propone es la implantación de un proyecto de formación sobre mediación y resolución de conflictos en el centro escolar.

EREME se encargará, no solo de formar a las personas del centro que quieran participar de forma voluntaria, sino que pondrá a disposición del centro una oferta variada de talleres que pueden ser impartidos para la comunidad educativa. Se realizarían del mismo modo que se imparten talleres de prevención de conductas de riesgo con expertos en la materia o sobre los diferentes itinerarios que se pueden escoger en cada curso. El equipo específico ofrece la posibilidad de explicar la importancia de su actuación y la organización que tiene el nuevo equipo con los compañeros que han decidido participar. De esta manera, involucran mayormente a toda la comunidad educativa en el proyecto de convivencia y en la resolución de conflictos.

- Los temas que abordará el equipo específico de mediación y tratamiento de conflictos son las que ofrece Torrego (2000):
 - o Descripción del proyecto de mediación
 - o Cómo conseguir la participación de los alumnos en las normas del centro
 - o Descripción del programa de ayuda entre iguales
 - o Talleres para trabajar la disrupción en el aula
 - o Talleres sobre acoso entre iguales
 - o Formación de acción tutorial para la resolución de conflictos

Cada centro, deberá escoger sobre qué temática quiere que el equipo de mediación específico trate en su aula. Se deberá adecuar a las características del centro, a la tipología de conflictos que este tenga, al grado de implicación de las familias en el proyecto educativo, etc. Será el centro, reunido con cada tutor, el que decida cuáles son los talleres que resultan de mayor utilidad en cada aula.

Esta actuación está encaminada a una mayor participación de todo el centro en el proyecto de mediación, para que entiendan su función, la necesidad de implantar un adecuado programa de convivencia y de resolución de conflictos en el centro y se conozca la situación que vive el centro.

A continuación, se muestra un diagrama que explica detalladamente la actuación del Equipo Regional Específico. Permite una rápida comprensión de las funciones que realiza y de las personas involucradas en el proyecto.

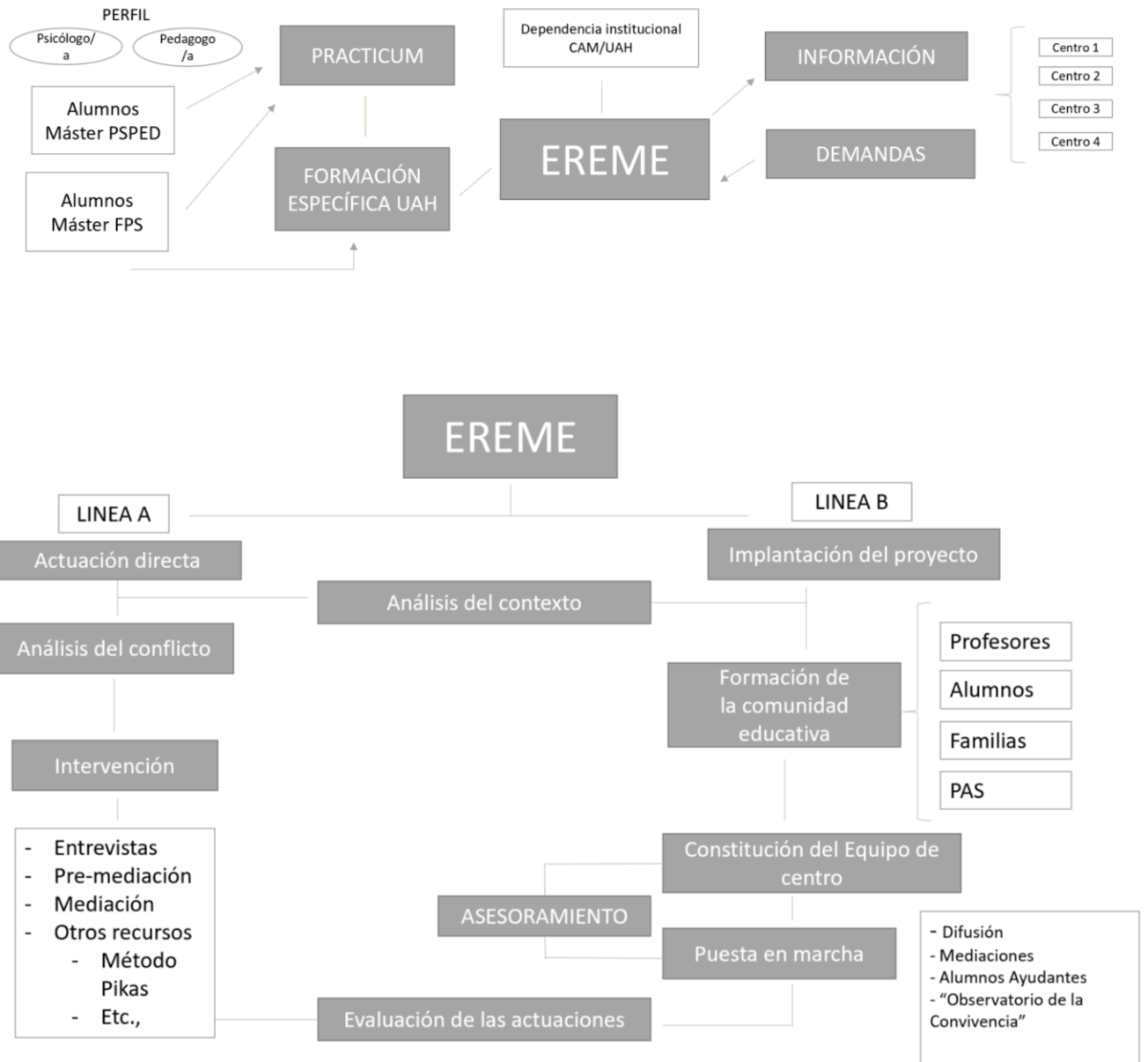


Diagrama 1. Estructura y líneas de actuación del EREME (elaboración propia).

A. Actuación directa ante los conflictos

Un primer paso para poder atender de manera directa los conflictos que surjan en los centros escolares se articula a través de la realización de un análisis del contexto donde se realiza un estudio detallado de los elementos que entran a formar parte del mismo. El conflicto es generador de inquietud y de innovación (Mas y Torrego, 2014), por lo que va a fomentar la búsqueda de alternativas y de propuestas para adecuarse correctamente a las partes.

Un segundo, es analizar el conflicto ocasionado a través del triángulo de Galtung (1998). Este nos permite distinguir tres partes muy diferenciadas. Una de ellas, la observable, donde se encuentran las conductas más reconocidas del conflicto, como puede ser la violencia o la huida. Las otras dos partes resultan invisibles, pero también tienen una importante repercusión en la evolución de este. Una de ellas es la actitud de las partes como el resentimiento o la frustración que pueden sentir, y la segunda es la raíz del conflicto como diferencias entre los intereses de cada una de las partes. Analizar el conflicto utilizando este diagrama puede resultar muy útil para entender qué elementos del análisis anterior resultan cruciales en la evolución y transcurso del conflicto particular.

Los miembros del equipo específico, (EREME) deberán conocer cada uno de los elementos, desgranando uno a uno. Tendrán que delimitar quiénes son los protagonistas, tanto las partes implicadas como terceros y su influencia en él. Otro elemento fundamental son las posiciones, describiendo el estado inicial de las personas, lo que reclama, en principio, cada parte. Esta es la manera más efectiva para que cada una se sienta satisfecha con poder expresar su opinión. Se deberá estudiar la relación que hay entre las personas que forman el conflicto, cómo es la comunicación entre ellas, cómo percibe cada una el conflicto, qué roles son los que desempeñan y la influencia mutua que ejercen.

En este análisis se atiende también al proceso y al momento del conflicto: qué lo desencadenó, desde dónde viene, cómo se desarrolla, el estado actual en el que se encuentra, si es latente, polarizado, enquistado, relajado. Y, cómo tratan de resolverlo. Se debe llegar a conocer los sentimientos, lo que están viviendo cada una de las partes. Permite llegar a la comprensión y a la resolución del mismo. En todo conflicto aparecen sensaciones negativas, como el dolor, la humillación, el odio, la desconfianza, la decepción o la vergüenza. En la resolución de un conflicto hay que conseguir que cada parte exprese sus sentimientos con respeto e intente comprender los sentimientos de la otra parte (Funes, 2000). Es necesario el desarrollo de la empatía. Deberán atender las necesidades y los intereses, conocer el por qué y para qué de su posición. Los valores

de estas, ya sean el supuesto del que parten o las expectativas que tengan en cuanto a las personas, las normas, etc. Se deberá dejar espacio a las creencias y a criterios de cada una de ellas.

Los mediadores deben ayudar a las partes a hacer la transición desde las posiciones a los intereses y necesidades concretos (Mas y Torrego, 2014). Estos intereses pueden ser comunes, compatibles o incompatibles, en función de dónde parta cada una de las personas que participan del conflicto. Y, por último, se deberán proponer soluciones. Plantear posibles escenarios donde cada uno pueda reflexionar sobre cómo cree que se podría sentir satisfecho y qué es lo que estaría dispuesto a hacer para resolverlo.

Una vez descubiertos cuáles son los impedimentos que dificultan el progreso del conflicto, tratar de hablarlos con las partes es fundamental para que ellas también conozcan qué es lo que frena la actuación de la mediación. Se hará especial énfasis en su remedio, destacando la importancia de la implicación de todos en el proceso, de remar juntos en la misma dirección y de poder conseguir un beneficio común, aunque ello conlleve ciertas movilizaciones de las partes.

El modo de actuación del equipo regional sería el siguiente:

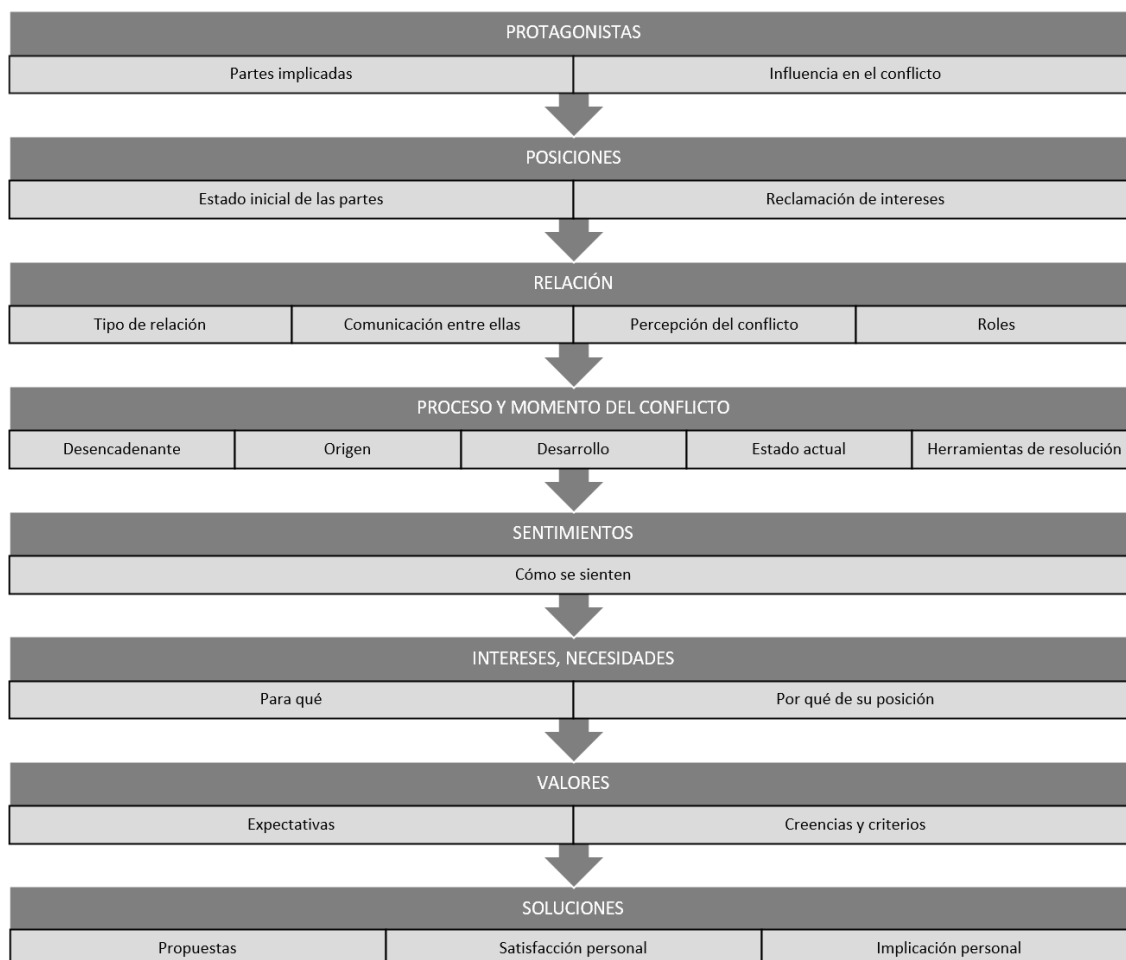


Diagrama 2. Actuación directa ante los conflictos: análisis y soluciones (elaboración propia).

Una vez analizado el conflicto sobre el que se va a intervenir, el equipo regional específico decidirá junto con el centro, el tipo de intervención que se va a realizar, ajustándose a las características particulares de cada uno de los miembros y a la forma que tienen de entender el conflicto. Se decidirá si es adecuado realizar una intervención formal u otro tipo de actuación con las personas implicadas y las familias.

Las actuaciones de tratamiento de cada conflicto tendrán un seguimiento por parte del equipo regional para determinar si ha sido adecuada la intervención realizada, si se han cumplido los objetivos propuestos al inicio de la intervención, si las partes han cumplido con lo acordado durante el desarrollo de la intervención, etc.

Finalmente, se registrará la información del conflicto por medios seguros que garanticen la confidencialidad. Esta actuación será registrada para poder atender cualquier otra demanda que se dé en el futuro y que presente características similares. De esta manera, se espera que sea el propio centro el que pueda solventar la situación sin necesidad de recurrir al equipo específico. La confidencialidad será una máxima en la creación de este proyecto.

B. Implantación del proyecto en el centro: formación de profesorado y alumnado, constitución del equipo, elaboración del proyecto, aplicación y puesta en marcha

El equipo específico (EREME) empezará con un análisis de las demandas del centro escolar donde se quiere implantar el proyecto. Este atenderá a las características del centro, a los tipos y al volumen de conflictos que en él se producen. Deberá conocer el proceso de resolución que el propio centro utiliza en su día a día y detectar las carencias que existan. El equipo deberá centrarse en las posibilidades de mejora de la convivencia, ya sea, a través del interés que tenga en la comunidad escolar como con los apoyos, internos y externos al centro.

Un segundo paso para la implantación del equipo específico es la formación a sus componentes. Se deberán formar en el modelo integrado, en habilidades de comunicación para poder resolver los conflictos y en el proceso de mediación e implantación del equipo.

A continuación, se describe la formación teórica y la filosofía que deben tener los alumnos que constituyen el equipo regional específico de mediación escolar (EREME) para poder desempeñar adecuadamente su labor.

Programa de formación

La primera formación que deben recibir el equipo regional específico de mediación, y que, posteriormente se encargará de transmitir en los centros escolares, es sobre los modelos teóricos que sustentan la base de la mediación: el punitivo, el relacional y el integrado. Deberán conocer las características, las limitaciones y las ventajas de cada uno.

El modelo que se propone para la creación de este equipo de mediación es el modelo integrado. Permite resolver conflictos teniendo en cuenta al centro y llevando a cabo una comunicación directa entre las partes implicadas (Mas, 2014). El objetivo es conseguir la reconciliación de víctima y agresor. Presenta, además, un carácter preventivo (Mas, 2014).

La filosofía que se quiere seguir con la creación del equipo regional específico, y que, posteriormente, será transmitida a los voluntarios que quieran colaborar a través de la mediación en los centros escolares, es la de comprender los conflictos como un suceso que tiene tanto consecuencias positivas como negativas. Es decir, a través de ellos, se pueden conseguir resultados favorables para cada una de las partes. Es una situación que requiere analizar y resolver, revisar las relaciones de los implicados. Se debe dar una respuesta de comunicación, sin utilizar la violencia, y el efecto que se debe conseguir es el de la negociación. Debe ser entendido como un nuevo camino que se abre para entender nuevas o contrarias posturas y que debe ser enfrentado como una oportunidad de aprendizaje (Torrego, 2001a). Además, en la formación se deberá atender a otro contenido importante como es la función que tienen los conflictos. De esta manera, se puede entender el conflicto de una forma más generalizada, atendiendo a cada elemento partícipe del mismo.

Por otro lado, para la implantación del equipo regional, es adecuado que este conozca las herramientas comunicativas que permiten exponer el punto de vista propio sin dañar a la otra parte. Es decir, deberán poseer habilidades de comunicación asertiva para poder mantener su punto de vista y saber escuchar el del otro (Mas y Torrego, 2014). Estas habilidades deberán desarrollarlas ellos, pero también deberán saberlas transmitir a las personas protagonistas del conflicto. Es una herramienta fundamental de la mediación y ayuda. Asimismo, se puede utilizar como mecanismo de prevención y resolución de conflictos y, permite adquirir un adecuado desarrollo personal. Dichas habilidades permiten evitar errores de comunicación, malentendidos, mensajes agresivos, críticas incorrectas o a terceros. En definitiva, permiten ayudar a resolver cualquier tipo de conflicto.

El equipo regional específico deberá seguir el modelo de comunicación en la ayuda que tiene una serie de pasos que permitirá facilitar la creación de un rapport positivo. Para ello, es adecuado que se presente, que muestre interés. Debe favorecer la confianza y asegurar la confidencialidad de todo lo que se trate. Pregunta qué es lo que ha pasado, muestra empatía y preocupación por lo sucedido. Pregunta a la persona o personas cómo cree que se le puede ayudar o, incluso, si fuera necesario, cómo su actuación puede beneficiarle. Se llega a un acuerdo y se hace un seguimiento para estudiar la evolución del caso. Al terminar, el equipo debe mostrarse disponible ante cualquier actuación que requiera tanto la persona como la situación.

Para que se pueda desarrollar este modelo de comunicación, los integrantes del equipo regional deben ser formados en los estilos de comunicación que existen: el estilo inhibido, el asertivo y el

agresivo. Deberán ser entrenados en escucha activa, en comunicación verbal y no verbal y en inteligencia emocional.

Los estilos de comunicación permiten aportar una visión completa de cómo llegar a la resolución de los conflictos. Cuando se entiende el conflicto de manera competitiva, el estilo comunicativo utilizado es la agresividad. Cuando la manera de afrontarlo se encuentra entre la evitación y la acomodación, se caracteriza por un estilo pasivo. Y, cuando el conflicto se enfrenta entre las actitudes de compromiso y colaboración, el estilo de comunicación que se está empleando es el asertivo (Thomas y Kilman, 1997). Es fundamental conocer las diferencias entre estos modelos comunicativos, puesto que van a resultar cruciales para entender el desarrollo de las habilidades sociales de las personas de su entorno.

En relación al término escucha activa, este se define como la habilidad que nos permite captar con atención el mensaje y mostrar al interlocutor, a partir de la comunicación verbal y no verbal, la empatía y la comprensión del mensaje. La finalidad de utilizar este tipo de comunicación es mejorar la predisposición del emisor y disminuir su ansiedad, transmitir confianza, ayudar al mediador a comprender mejor las partes, empatizar con ellas y comprenderlas, facilitar que estas puedan expresarse y aprendan a escucharse. El objetivo es facilitar que pasen de las posiciones a los intereses y necesidades comunes (Mas y Torrego, 2014). Para poder conseguir realizar esta escucha activa, es necesario que el equipo específico refleje la posición de la otra parte. Es decir, que utilice para comprobar que se han entendido los sentimientos que se han expresado. Puede, también, resumir o estructurar lo relatado como muestra de que ha comprendido adecuadamente el mensaje y que siente preocupación por ello. La manera de realizarlo consiste en agrupar la información dada. Permite añadir o corregir una interpretación errónea. Se puede reformular repitiendo las ideas expresadas, pero introduciendo nuevos matices o reconvirtiendo expresiones agresivas en asertivas.

Otra herramienta que permite mejorar el proceso de escucha activa es a través de las preguntas circulares. Estas permiten plantear cuestiones que promuevan la reflexión, plantearse significados que hasta el momento no se habían considerado o generar soluciones imaginativas (Díez y Tapia, 1999).

Para poder llegar mejor al interlocutor, mostrar mayor interés en lo que cuenta y facilitar que se sienta escuchado, el equipo específico puede utilizar los mensajes en primera persona. El objetivo de esta aplicación es para que el receptor cambie su comportamiento al conocer cómo afecta el

conflicto al emisor. Para ello, se pregunta qué situación le afecta, qué sentimiento le produce, por qué le afecta de esa manera y qué es lo que necesita para estar a gusto. Las ventajas de este tipo de mensajes son la disminución de malos entendidos y la reducción de la activación emocional que se genera en un principio (Díez y Tapia, 1999). Tanto los mensajes en primera persona como la escucha activa, son la mejor forma de evitar la escalada del conflicto. Es adecuado utilizarlos, por un lado, por el mediador porque permite expresar lo que molesta o causa problemas en el proceso de mediación. Y, por las partes, porque así ellas pueden expresar también sus quejas o disconformidades. Las dificultades que pueden encontrarse al llevar a cabo este tipo de actuaciones son no tener claro el sentimiento que produce la situación. En ocasiones, puede resultar artificial, en función del contexto y de la persona, y generar una sensación de desnudez frente al otro.

Otro tipo de mensajes que pueden ser de gran utilidad en el proceso comunicativo y, que, por tanto, los miembros del equipo específico deben utilizar, son los mensajes neutrales. Estos nunca muestran preferencia por ninguna de las partes, son objetivos, imparciales, no muestran juicios de crítica. Son empleados por el mediador del conflicto quien debe poner en marcha la escucha activa y debe intentar que las partes reformulen los mensajes que resultan agresivos o descalificatorios (Díez y Tapia, 1999).

El mediador también debe conocer la manera de poder hacer críticas. Es necesario que adquiera las herramientas necesarias para poder realizarlas sin ofender a las partes implicadas, pero transmitiendo la necesidad del conflicto. Las críticas suelen venir de la necesidad de querer cambiar un comportamiento que se está produciendo y que resulta incómodo, para las partes o para el propio mediador. Esta debe efectuarse de forma correcta para que aporte información útil al otro, de forma que salga fortalecida la relación. El principal inconveniente que puede producirse es que esta no se realice adecuadamente, produciendo un deterioro en la relación. Es muy importante la relajación y el control emocional en el proceso de emitir una crítica.

Para poder hacerlo, el equipo regional debe seguir una serie de pasos. El primero es tener claro los objetivos que se quieren conseguir. Al emitir una crítica se quiere conseguir un cambio sin que se deteriore la relación que se ha creado entre mediador y las diferentes partes. El hecho de querer producir un cambio provoca en la otra parte una resistencia a este. Por este motivo, se debe cuidar la forma en que se realiza. El segundo consiste en describir la situación de forma concreta aportando aquella información que sea relevante. Para ello, es adecuado evitar las generalizaciones y las etiquetas, ya que se alejan del foco principal del conflicto, que es lo que se quiere abordar. En tercer lugar, se deben expresar sentimientos que dejen claro la sensación que

provocan y cómo se siente uno. El objetivo no es romper la relación sino mejorarla. Un cuarto paso es pedir cambios. Es más práctico sugerir al otro que cambie ciertos comportamientos que dedicar todos los esfuerzos a describir sus defectos. Por último, se recomienda recompensar y agradecer que hayan escuchado (Torrego [coord.], 2000).

Los mediadores también deben saber recibir críticas, no solo efectuarlas. Es probable que, en un proceso de mediación, una de las partes se enfrente y decida criticar el proceso y la labor. Por ello, saber reconocer cuales son los defectos, los errores que se han cometido, permite avanzar en el proceso de mejora y seguir aprendiendo. Estas críticas deben ser constructivas, no deben hacerse desde la intención de herir o dañar a los demás (Costa y López, 1994). Simplemente, para que la otra persona sepa cómo hacerlo de una manera diferente y que le ayude a mejorar.

El objetivo principal de la creación de este equipo regional es mediar en la resolución de conflictos. Para ello, es necesario llevar a cabo una intervención que no sea forzada, habiendo, una tercera persona, que es completamente neutral. Dicha persona es el mediador o mediadora que interviene entre las partes implicadas para ayudar a que estas transformen, por sí mismas, las posiciones iniciales en intereses y necesidades. La mediación es una forma de resolver conflictos con la ayuda de un tercero que regula el proceso de comunicación hacia la búsqueda de una posible solución que satisfaga las necesidades de las partes (Torrego, 2000). A este mediador se le conoce como *colega o acompañante crítico* que es capaz de tener una visión comprensiva del centro y del desarrollo de los procesos de mejora, devolviendo información sobre el transcurso del proceso, detectando aspectos mejorables y facilitando la reflexión de la comunidad educativa que participa de él (Mas y Torrego, 2014).

La mediación escolar es una propuesta que se desarrolla en el marco educativo. Está comprometida con el desarrollo integral de la persona para que esta pueda vivir de forma autónoma y solidaria. Se compromete a colaborar en la satisfacción de las necesidades humanas, interpretando las razones y los sentimientos que fundamentan los conflictos entre las personas (Mas y Torrego, 2014). Para que se pueda conseguir, es necesario que las partes implicadas se ofrezcan de manera voluntaria a llevar a cabo el proceso de mediación y realicen un esfuerzo para comunicarse, comprenderse y llegar a acuerdos conjuntos. Este proceso de acercamiento entre las partes es lo que se denomina cultura de mediación entre la comunidad escolar (Torrego, 2008b).

El objetivo final de esta intervención es resolver el conflicto a través de la participación entre las partes, sin violencia, con empatía y respeto entre ellas, y llegando a un acuerdo que satisfaga ambas necesidades. La mediación busca un acercamiento, un estrechamiento de la relación entre las partes. Es decir, es un proceso que se preocupa por las personas y por la relación entre ellas.

Desde esta perspectiva, las relaciones humanas constituyen el núcleo de los procesos de cambio (Mas y Torrego, 2014).

La función de los mediadores es guiar el proceso. Es decir, lo controlan para que siga el curso esperado, pero no pueden intervenir en los resultados. Una vez que se inicia el proceso de la mediación, no pueden asumir la responsabilidad de transformar el conflicto. Esta actuación corresponde a las partes implicadas. Los mediadores ayudan a estas a identificar y satisfacer sus intereses, pero, también, les ayudan a comprenderse y a sopesar los planteamientos. Facilitan el desarrollo de la empatía y contribuyen a generar confianza entre ellas y en el propio proceso de la mediación. Proponen diferentes procedimientos que faciliten una búsqueda conjunta de soluciones por las partes. El mediador debe analizar todos y cada uno de los conflictos con los que se encuentra para ayudar a que las partes puedan llegar a una solución.

Las cualidades que se consideran idóneas para ser un buen mediador son: ser una persona comunicativa, extrovertida, capaz de hablar con los demás y de enfrentarse a situaciones que sean nuevas para ellos, que sean activantes y que requieran de tenacidad y de manejo de diferentes factores al mismo tiempo. De cara a buscar personas para la creación del equipo específico, se tenderá a escoger a estudiantes que cumplan con este perfil. Ellos, posteriormente, también se encargarán de buscar voluntarios de cada uno de los centros, que cumplan con la mayoría de estas características. Tanto los miembros del equipo específico como los voluntarios de los centros escolares, alumnos, docentes, etc., deben mostrar confianza en sí mismos y en su labor (Mas y Torrego, 2014). Es una figura que es percibida por los demás como una persona con la que se puede contar, a la que se puede acudir cuando se encuentre en una situación comprometida. El hecho de que el mediador sea altruista no es una condición necesaria, pero sí que ayuda en el proceso de la mediación. Es capaz de intervenir en muchas situaciones sin necesidad de esperar nada a cambio. También es importante que el equipo tenga una actitud tolerante hacia la diversidad puesto que permite entender mejor los conflictos y ofrecer un mayor número de alternativas para su resolución.

Los errores que se tienen que evitar por parte de los mediadores son imponer el proceso de la mediación como una obligación. La mediación es una propuesta, que tiene que ser valorada de forma voluntaria entre las partes, pero nunca puede ser impuesta. No es recomendable hacer demasiadas preguntas porque genera un clima de desconfianza. La persona entrevistada siente encontrarse en un interrogatorio, por lo que, una de las principales características que se debe conseguir con la mediación, ganar confianza, no se logra. Se debe evitar discutir entre las partes, emitir juicios de valor, dar consejos, realizar amenazas o forzar una reconciliación. Si las partes no quieren llegar a una reconciliación, el mediador no puede forzarlo. Si se produjera una de estas

actuaciones por parte de los mediadores, la relación de confianza se perdería o se deterioraría. Por lo tanto, ya no se percibiría al mediador como una persona colaboradora, imparcial y neutral.

Retomando la idea anterior sobre la confianza en el proceso de la mediación y en sus cualidades para realizar adecuadamente el proceso, los nuevos mediadores, es decir, los que han participado de forma voluntaria en los centros, pueden sentirse desbordados en alguna ocasión que no sepan cómo manejar. Para evitar esta situación, antes de que puedan poner en práctica los conocimientos adquiridos en la formación teórica, se realizarán casos prácticos donde puedan desarrollar las estrategias aprendidas y saber cómo desenvolverse en situaciones novedosas y complejas. También realizarán un análisis de los casos para poder albergar una mayor variedad. El equipo específico de mediación siempre acompañará el proceso durante el tiempo que se estime oportuno para evitar que se puedan sentir desamparados. En el momento en el que el centro disponga de las personas adecuadas, formadas en mediación y demuestren su valía en el proceso, el equipo específico dejará de estar presente en el centro, y este, será independiente en su actuación, consiguiendo uno de los objetivos de la propuesta: la prevención de los conflictos escolares sin depender de la actuación del equipo regional.

Para poder llegar a una solución que repercuta de forma positiva en las partes implicadas, el conflicto debe ser enfrentado y, para ello, las personas encargadas de su mediación deben conocer cuáles son las estrategias que se pueden emplear y cuáles son las que lo están dificultando. Los miembros del equipo específico deberán conocer la teoría de Galtung (1998) que expone un perfil del mediador en su resolución. En ella se exponen los elementos, tanto visibles como invisibles, que entran a formar parte del conflicto, y que tan importantes resultan de cara a su resolución.

Otro aspecto que debe ser introducido en la formación del equipo específico es sobre los estilos de enfrentamiento del conflicto. Estos se van a diferenciar según dos ejes: en función de la preocupación por uno mismo y en función de la preocupación por el otro. El primero que se observa es la competición que persigue los objetivos personales por encima o a costa de los otros. El segundo es la evitación, que es la actitud que consiste en no afrontar los problemas. Siguiendo este estilo, los conflictos se posponen. En este caso, no existe preocupación ni por los demás ni por uno mismo (Thomas y Kilman, 1997).

Un tercer estilo de afrontamiento es la acomodación. Este supone ceder, de manera habitual, a los puntos de vista de los otros, renunciando a los propios. El cuarto es el compromiso. Este se caracteriza por ser la actitud que utiliza la negociación con el objetivo de llegar a un pacto que suele suponer la renuncia parcial a los intereses de ambas partes. El último estilo es la

colaboración que implica la participación de las partes en la búsqueda de un objetivo común. Supone explorar el desacuerdo, generando alternativas comunes que satisfagan a ambas partes (Thomas y Kilman, 1997). Es imprescindible esta formación ya que permite exponer las diferentes maneras de poder atender un conflicto y buscar su resolución. Conocerlas, hace que se hagan más explícitas y se pueda avanzar en su resolución de una manera más eficaz.

A continuación, se explica uno de los aspectos principales del trabajo: la formación sobre las distintas fases del proceso de mediación. Es necesario que se conozca el orden de las fases que se debe seguir para saber si se están cumpliendo o no, las expectativas creadas por el equipo. Estas fases se han obtenido del libro “Modelo integrado de mejora de la convivencia”, de Juan Carlos Torrego, (2006).

La primera, antes de la propia mediación es la Pre-mediación que permite crear las condiciones que facilitan, posteriormente, el desarrollo de la mediación. Se determina si este proceso es el adecuado, si es aconsejable hablar con las partes, se escoge al mediador para poder llevarlo a cabo, se estudia si se genera confianza tanto en las personas involucradas como en el proceso en sí. Se realiza una evaluación del espacio donde se va a producir esta. Una vez transcurridos estos primeros pasos, se presentan las partes, el mediador y se explica cómo va a ser el proceso. En ella, se muestran los hechos y posiciones de las dos partes. Es importante que en esta fase también tenga lugar la comunicación de las reglas de juego. Es decir, los miembros del equipo deben explicar que es un proceso voluntario, que debe contar con el respeto de las partes en todo momento, y que es confidencial. Ninguna de ellas, ni el mediador, contarán nada de lo que en esos momentos se narre. El objetivo de esta fase es la creación de un espacio y una atmósfera positiva, cómoda, confortable para todos los que intervienen, de aceptación y respeto mutuo que permita afrontar el conflicto.

En la segunda fase, se produce el “desahogo”. En ella, se narra que es lo que ha sucedido, es decir, se parte de los hechos, de las intenciones, de los sentimientos y de los valores. Es muy importante que todo ello sea expuesto, porque, de esta manera, se da a conocer cómo afecta el conflicto a cada una de ellas. Los sentimientos van a permitir poder pensar con claridad y, al eliminar la carga emocional que se ha producido, es más fácil poder entender las causas y plantear las posibles alternativas para su resolución (Segura, 2007). En ella, el mediador asume la función de oyente, practicando la escucha activa, sin valorar, sin aconsejar ni señalar lo que es correcto o incorrecto.

En la siguiente fase del proceso tiene lugar la aclaración del problema. En ella se identifica el conflicto y se consensua con las partes los aspectos más relevantes del mismo. Se detallan cuales

pueden ser los que bloquean la resolución de este, en caso de que se dé esta situación. Cada parte determina dónde se encuentra, qué posiciones son desde las que parte y da a conocer sus intereses y necesidades.

En la siguiente, se proponen soluciones o alternativas a la problemática ocasionada. Se tratan los aspectos del conflicto y se buscan vías de solución de un modo abierto, se explora lo que cada parte está dispuesta a hacer y lo que le pide a la otra. Se selecciona la solución más satisfactoria para ambas, aquella que sea justa y realista. Y, finalmente, se llega a un acuerdo. En esta fase se establecen las condiciones de aplicación para cada uno. Se delimita qué es lo que hace cada uno, cómo, cuándo, dónde. Estos acuerdos deben ser justos, concretos, realizables y evaluables para que puedan conseguir los objetivos deseados (Funes, y Saint-Mezard, 2000). Por último, es adecuado realizar una reflexión y un seguimiento del acuerdo establecido. De esta manera, se asegura su cumplimiento y la implicación de las partes. Una serie de reflexiones que son adecuadas poder realizar después del proceso de la mediación son: “Después de lo ocurrido, ¿has aprendido algo nuevo?”, “¿Consideras adecuado el modo en que has llevado a cabo el proceso de la mediación?”.

Durante este proceso pueden ocurrir incidentes que dificulten el proceso. Por ejemplo, que las partes no respeten las normas que han sido previamente establecidas, que la comunicación que se dé entre ellas sea muy rígida porque una de ellas no quiera intervenir o esté muy enfadada. Puede darse una situación en la que no se llegue a una solución y pidan consejo, en la que estas no llegan a la solución y la relación se rompa. Puede, incluso, cuestionarse la mediación por no haber conseguido el objetivo o las partes pueden preferir no seguir con ella.

Al querer implantar esta filosofía de resolución de conflictos en un centro escolar, otra actuación que se puede llevar a cabo es la ayuda de iguales. Esta herramienta permite ayudar, dar apoyo, acompañar a los compañeros de clase, proponer una resolución pacífica de conflictos. Para ello, los valores que se siguen son la amistad, principalmente. Al emplear la ayuda entre iguales, se sigue participando de la mediación como filosofía para abordar los conflictos. Trata de desarrollar en todos los participantes la capacidad de ayuda y de ser ayudado como una dimensión fundamental en la convivencia, entendida como interdependencia humana.

Los alumnos escogidos como ayudantes deberán informar a los compañeros sobre la ayuda que él o ella puede disponer y del equipo para, que estos sepan a quién pueden acudir cuando se desarrolle un conflicto a su alrededor. Deben difundir el servicio de actividades conjuntas con los otros compañeros.

Otra importante función a la que se le debe dar gran importancia desde el equipo específico es a la de acoger a los alumnos que hayan llegado al centro o a los que se queden solos en los recreos o en los patios. Estos alumnos deben escuchar las versiones de sus compañeros cuando se haya desatado un conflicto y conocer las inquietudes de cada uno para poder buscar formas de intervenir antes de que aumenten y sea más difícil su solución. Por último, estos alumnos ayudantes deben derivar aquellos casos en los que no sepan cómo actuar o sean situaciones de casos especiales o graves como abusos sexuales, agresiones físicas con armas, agresiones muy fuertes. También en aquellos casos en los que las personas implicadas reflejen mucho dolor o graves dificultades personales. En estos casos, los profesores valorarán estas situaciones y los pasos que se deben seguir. Al darse las pautas en caso de que se produjeran dichas situaciones lo más recomendable sería derivar el caso a la Policía del Menor o a los tribunales.

Del mismo modo que la mediación, este proceso de ayuda entre iguales, garantiza la confidencialidad manteniendo en silencio las intimidaciones o las dificultades de las personas a las que ayudan. Se comprometen con ellos a ayudarles en lo que esté en sus manos, obrando de la mejor manera, incluso en situaciones difíciles. Mantienen una actitud de respeto a los compañeros que requieren del acompañamiento y se preocupan por la imagen que dan a los demás. Se basan en el valor de la solidaridad, hacia el dolor, las dificultades, la debilidad o la diferencia con el otro. Parten de la idea de buscar las similitudes y respetar las diferencias. Estos alumnos se muestran disponibles ante cualquier necesidad que surja. Esta actitud hace que los demás vean cercana la disposición y se abran con ellos ante sus dificultades.

Una vez que este equipo específico ha recibido la formación necesaria en el ámbito de la mediación, conoce las pautas a seguir, ha dado a conocer su mecanismo de actuación a los demás centros escolares y sabe cuáles son las demandas, que el centro que ha requerido de sus servicios presenta, comienza el siguiente paso: la elaboración del proyecto.

La justificación de la creación de este equipo regional específico de mediación escolar (EREME) es debido a la detección de una necesidad, en materia de convivencia, en diferentes centros escolares. En ellos no se contaba con las herramientas necesarias para poder dar respuesta a la enorme diversidad de conflictos que se producían. Los objetivos de este proyecto son formar adecuadamente al equipo que va a atender las demandas de los centros educativos, resolver de forma eficaz los conflictos originados, asesorar a los proyectos de innovación en términos de materia de convivencia y prevenir en los futuros que puedan ocurrir.

Para su correcto desempeño, el equipo regional cuenta con un tutor experto en mediación, que será quién dirija las actuaciones de este. Además, al asistir a cada uno de los centros escolares, se presenta el proyecto a la Comisión de Coordinación Pedagógica (CCP) y al director. Este debe ser aprobado por el Consejo Escolar. Una vez que ha sido aprobado por los diferentes órganos escolares, se comunica a las familias y se difunde entre el alumnado. Por otro lado, jefatura de estudios, los tutores de cada clase y el orientador, gestionarán los espacios y tiempos donde se puedan realizar las intervenciones, ya sea, para recibir la formación en mediación o para atender los conflictos que surjan en las instalaciones escolares. En estas reuniones, se escogerán alumnos ayudantes por cada aula, para que puedan atender las necesidades que en ellas se den. Los tutores proponen qué alumnado será el encargado de realizar estas funciones y, en las tutorías, se debate entre el grupo-clase quién quiere intervenir en el proyecto. El equipo de mediación externo acompañará este proceso con la finalidad de solventar las dudas que vayan surgiendo. Este proceso de selección de alumnos ayudantes es recomendable que se cree durante el primer trimestre del curso académico, una vez que entre los alumnos se conozcan y sepan decidir quién puede ser el que mejor pueda realizar esta función.

Este nuevo equipo estará constituido por un coordinador o responsable que será quién dirija las principales actuaciones de este. Además, formarán parte de él, los profesores que voluntariamente quieran participar, los alumnos ayudantes, las familias implicadas en el proceso y el personal administrativo y de servicios (PAS) que elabore los documentos y se encargue de las funciones organizativas necesarias. Este nuevo equipo deberá poseer un espacio propio para las reuniones entre ellos y donde puedan llevar a cabo las intervenciones que vayan surgiendo durante el transcurso del año escolar. Las tareas que se realicen deberán estar organizadas temporalmente para asegurarse su cumplimiento y su consecución. Se recoge toda la información y se transcribe en un formato oficial para que quede constancia de las actuaciones realizadas. Se incluirá en el Proyecto Educativo de Centro (PEC) y en el Plan de Convivencia, si así queda estipulado.

En las reuniones que se establezcan de formación inicial o de seguimiento, se deberán atender a los sentimientos de cada una de las partes. Aunque, aparentemente, no parezcan espacios donde se pueda hablar de ello, siempre se tratarán mejor los asuntos cuando las partes hayan podido expresar sus emociones, necesidades y se sientan escuchadas. Del mismo que en el proceso de mediación, cuando se reúna el nuevo equipo, las actuaciones que se deben seguir deben ser las mismas. Los entornos en los que se realicen estas intervenciones o reuniones deben estar previamente cuidados. Debe facilitar la presencia y la audición cómoda de todos los asistentes. Es importante que todos tengan las mismas oportunidades de poder expresarse. También, para estas reuniones, sería recomendable, aunque no necesaria, la adecuación del clima del aula donde

se realizara, por ejemplo, en una que tuviera lemas o dibujos, posters, realizados por los alumnos, que generaran una atmósfera acogedora y cálida para todos (Mas y Torrego, 2014).

La primera actuación de este nuevo equipo será la realización de un análisis detallado de los recursos con los que cuenta el centro en términos de mediación. Parte de la idea de: “¿Qué es para nosotros un conflicto?” o “¿Qué ideas tenemos sobre la mediación en conflictos?” Lo primero que se tiene que valorar es el tipo de necesidades que cada centro tiene, cuáles son las dificultades que presenta en términos de convivencia y cuáles son los conflictos más habituales que en él se desarrollan. Por otro lado, el centro debe saber con qué herramientas cuenta, es decir, si dispone de un Plan específico de Convivencia, de los mecanismos concretos que tiene para gestionar la convivencia, del tipo de iniciativas que puede desarrollar y con qué tipo de recursos o apoyos cuenta este. En este análisis previo se determinan cinco objetivos, deseos o aspiraciones para la convivencia del centro y cinco actuaciones, pasos o tareas para trabajar por ellos.

Cuando el proceso de mediación comience, se deberá realizar una programación de cara a ese curso escolar, atendiendo al conflicto inicial y los posibles conflictos que puedan surgir en el futuro. En esta reunión, se tendrá en cuenta la información recogida en el cuestionario previo que se realizó a las familias, al alumnado y a los docentes del centro escolar.

Se coordina la actuación conjunta, tanto del equipo externo como de todos los profesionales que han intervenido en el proyecto y, se realiza un seguimiento con la intención de estudiar si se cumplen las hipótesis planteadas y si los mecanismos de actuación han resultado eficaces. Finalmente, como cualquier proceso, se realiza una evaluación y una memoria resaltando los aspectos que destacan del proyecto y cuáles son las mejoras que se podrían introducir de cara a realizarlo en el siguiente curso escolar.

Al finalizar el proceso de mediación, se elaboran los documentos que recojan las características principales de los conflictos que el equipo externo haya abordado, determinando quiénes han sido las partes implicadas, de qué posiciones partían, cuál era la necesidad de cada una de ellas, qué estrategias se han seguido, qué solución se ha adoptado, las condiciones que se han impuesto y los deberes que cada una de ellas debe hacer en el futuro.

En caso de que la formación recibida por parte del equipo externo no haya sido suficiente, este debe detectar dicha carencia y realizar una formación o ampliación periódica de los contenidos que se requieran. Para ello, se puede organizar un seminario de seguimiento, donde se puedan

detectar dichas necesidades, un seguimiento externo, formación al alumnado que colabore en el proceso. Estas formaciones se pueden realizar atendiendo dudas o consultas solo de alumnos ayudantes, con la elaboración de role playing donde puedan aprender cómo desenvolverse en situaciones complicadas o que tengan dudas de cómo hacerlo. Y, en caso de que fuera necesario, se puede ampliar el equipo, tanto de alumnos ayudantes como de docentes o de personas que quieran participar de él.

Al terminar la intervención, el equipo regional elaborará unos cuestionarios posteriores a su actuación, para que todos los miembros de la comunidad educativa que hayan decidido participar, puedan mostrar el grado de acuerdo o desacuerdo con el programa. Deberán hacer valoraciones sobre el proyecto que se ha implantado en el centro, sobre su utilidad, sobre su organización, describiendo si recomiendan su actuación en otros centros escolares o en otros cursos académicos.

Evaluación

Resultados esperados

Los beneficios que se esperan obtener tras la implantación de este equipo son los recogidos en el estudio de convivencia de centros educativos realizado por Galán, Mas y Torrego (2008). En él, se realiza una investigación evaluativa en mediación y tratamiento de conflictos siguiendo el modelo integrado que se quiere implantar con la propuesta. Las unidades de estudio que han sido analizadas tras la intervención son, en primer lugar, el centro educativo. En él se diferencian distintas categorías. Por un lado, la mejora de las relaciones interpersonales entre el personal tras la implantación de una cultura de paz entre ellos. Las relaciones que se establecen a partir de dicha investigación están basadas en un modelo comunicativo asertivo, dando importancia a los sentimientos y a la opinión de los demás. Como resultado de esta mejora en la calidad comunicativa y relacional, se potencia una estructura democrática en la organización del centro. Con ella, se tienen en cuenta las decisiones de todas las partes implicadas en el proceso. Y, por otro, se asume el modelo integrado de gestión de la convivencia.

Una segunda unidad de estudio es el profesorado que ha participado en el equipo de mediación. Se valora la mejora en su desarrollo profesional. También se tiene en cuenta al profesorado que no ha intervenido en la mediación para determinar el grado de utilización del modelo integrado en resolución de conflictos.

Una figura muy importante en el proceso es el alumnado ayudante. De este se valora una mejora en su desarrollo personal. Del mismo modo que en los docentes, se tiene en cuenta a los alumnos que no han participado de forma directa en el equipo de mediación, pero sí que han aplicado el modelo de resolución de conflictos. De ellos se observan cambios positivos en los comportamientos con sus compañeros, mayores actitudes de tolerancia, respeto y compromiso con los que presentaban mayores dificultades de integración en el grupo de iguales. Se espera que se aprendan dichas conductas y que se produzca un cambio en sus actitudes ante los conflictos, en parte, por la realización de los talleres que imparte el equipo específico, permitiendo dar a conocer a su función al resto de la comunidad educativa.

No se puede entender el cambio que ha supuesto la creación de este equipo sin tener en cuenta a las familias. La participación de este equipo promueve una percepción positiva de estas respecto al clima y cultura de convivencia en el centro. Permite una mayor implicación de ellas en el resultado de la mejora de convivencia. Las prácticas enseñadas en el equipo pueden ser transmitidas desde casa, poniéndose en práctica desde todos los contextos próximos al alumno.

Aspectos a valorar

El principal aspecto que se puede valorar es la utilidad del proyecto, el impacto que este ha tenido en el centro y los beneficios que ha contribuido a generar en relación a la mejora del clima de convivencia. Un segundo aspecto se plantea en relación con la formación recibida por el equipo, tanto de cara a los docentes como a los alumnos, familias y personal no docente. Por otro lado, se realizará una valoración de los casos prácticos y de las actividades desarrolladas en la parte teórica de la formación.

Una tercera valoración se realizará en torno a la convivencia del centro después de la implantación de dicho proyecto determinando si se ha producido algún cambio cualitativo y/o cuantitativo. Esta información se recoge a través de cuestionarios iniciales como la percepción sobre la convivencia y la disciplina en el centro, la satisfacción con la forma de resolución de conflictos, la valoración del clima de convivencia y la participación en actividades del centro.

Una cuarta valoración es en relación al nivel de conflictividad en el centro. Para ello es necesario tener recogida información previa sobre el tipo de conflictos que se desarrollan en cada centro escolar, y estudiar, si tras la implementación, ha habido un descenso de los mismos. Tal y como describen los autores Galán y Torrego (2008), en el estudio que realizaron, la mayoría de los conflictos son leves como agresiones verbales en los primeros cursos de Educación Secundaria, reduciéndose enormemente, tanto la frecuencia como la gravedad de cada uno de ellos al ascender en los cursos superiores de esta etapa educativa. Como esta propuesta está dirigida a cualquier

centro escolar, es importante tener en cuenta la gran variedad de conflictos que se pueden desarrollar en dicho ámbito: agresiones, interrupciones, etc.

Resultaría de gran relevancia poder recoger información sobre la percepción de mejora que los participantes tienen. Es la valoración que permite evaluar objetivamente, la consecución de los objetivos de la propuesta. Este ítem podría destacar una mejora en la relación de las familias y entre el propio profesorado. Para recoger esta información se realizará un cuestionario posterior a la implantación del proyecto para que lo cumplimenten tanto las familias, los alumnos, como el personal docente del centro en el que se ha llevado a cabo la propuesta.

Una vez que se aplique el modelo en los centros, se irán asimilando las nuevas propuestas que se pondrán en marcha de forma más natural, consiguiendo mejoras y nuevas formas de actuación. Esta forma de entender los conflictos y su tratamiento desde el ámbito escolar, supone un cambio de paradigma, que, para que sea finalmente consolidado, debe transcurrir el suficiente tiempo para que toda la comunidad educativa conozca el procedimiento. La utilización de estructuras alternativas, el funcionamiento de las estructuras de mediación y la formación de los nuevos miembros del equipo de resolución de conflictos, implica un mayor compromiso y una continuidad en el proyecto.

Cada persona puede valorar diferentes aspectos de la implantación del proyecto en el centro. Los alumnos describen cómo ha sido la ayuda ofrecida por los alumnos ayudantes, si estos eran conocidos por los compañeros y si se sintieron satisfechos con la ayuda recibida, si realmente consideran que es necesaria la implicación de estos en el proyecto, si se recurre antes a un compañero que a un profesor ante una situación de conflicto o de preocupación.

Los docentes, por ejemplo, podrán evaluar cual ha sido el grado de consecución del proyecto, el tipo de conocimientos que han adquirido tras el programa, el tipo de conflictos que más frecuentemente se desarrolla en su centro, las actuaciones que puede desempeñar el centro ante ellas. Es decir, en términos generales, medirán la respuesta que tenga el centro ante los conflictos.

De cara a realizar una evaluación sobre la utilidad de esta propuesta, se analizan diferentes aspectos que deben ser tenidos en cuenta para poder determinar si puede ser empleado en más centros escolares o durante más cursos en un mismo centro educativo. Para ello se emplea un

análisis DAFO que permite definir las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y las amenazas del proyecto que se quiere llevar a cabo.

Para empezar, una de las fortalezas que se puede observar es la percepción de una posible mejora en el clima escolar. El objetivo principal de la creación de este equipo es conseguir adquirir las herramientas de mediación necesarias para poder hacer frente a los conflictos que surjan en el centro. Estos cambios que se quieren introducir son paulatinos y forman parte de la “cultura del centro”, por lo que supone un cambio de paradigma al entender la complejidad de los conflictos que se dan en el ámbito escolar. Otra de las ventajas que puede suponer este proyecto es la reducción del número de conflictos, de cualquier índole, y mayores estrategias de resolución para cada uno. Tanto para los alumnos como para los docentes, supone un enriquecimiento en las habilidades interpersonales y negociadoras, adquiriendo nuevas competencias que pueden emplear en cualquier ámbito de su vida.

En cuanto a las debilidades, esta propuesta puede no resultar viable para los docentes que decidan no llevarla a cabo o que no confíen en el procedimiento. Al ser necesaria la intervención de la comunidad educativa, si estos no participan, el proyecto no puede ser efectuado. Los procesos de cambio de las estructuras que se quieren implantar son lentos de construcción y de aplicación, por lo que la percepción de cambio en ellos es un proceso costoso. Al igual que con los docentes, ocurre con las familias. Si estas no deciden participar, ralentizan el proceso, complicando que puedan obtenerse los resultados esperados. Un hándicap con el que cuenta esta propuesta, es el reconocimiento de tiempo para todas las personas involucradas en el proceso. Compaginar las labores de docencia, de orientación, de dirección del centro, de estudios, en el caso de los alumnos ayudantes, hace que, se requieran mayores esfuerzos para poder invertir en el proyecto. Se debe encontrar una forma de compaginar todas las actividades que se realizan en el centro escolar o, de reforzar, de alguna manera, esta actuación.

En relación a las oportunidades, este proyecto supone un intercambio de conocimientos entre la universidad y los centros escolares. Permite una reciprocidad continua, una comunicación constante y permanente de los contextos en los que se puede aplicar. De esta manera, el equipo de mediación creado a partir de la universidad está actualizado de las novedades y de cómo es el entorno escolar en el que se quiere aplicar el proyecto presente. Pueden introducirse nuevas sugerencias que permitan una actuación más rápida y que den cabida a las necesidades actuales de los centros. Del mismo modo, el equipo utiliza dicha información para poder realizar investigaciones en el campo de la mediación escolar. Es una reacción bidireccional en el que ambas partes se unen con un objetivo común: introducir nuevas pautas de mediación, lo más

realistas posibles, para que se puedan aplicar a los contextos escolares con el objetivo de reducir los conflictos y de que todas las personas implicadas en ellos puedan adquirir las habilidades necesarias para su resolución.

La creación del EREME implica abrir una línea de investigación sobre convivencia en los centros escolares. Permite conocer cuál es la tipología de conflicto más predominante en cada centro, realizar la intervención más ajustada a las características de cada uno, dando respuestas a sus necesidades y permitiendo crear una estructura más sólida y estable de lo que supone la mediación en el ámbito escolar. Es un proyecto que tiene visión y vocación de futuro, para que pueda ser empleado por más centros escolares, de distintas etapas, primaria, secundaria, formación profesional, artes plásticas, diseño, escuelas de idiomas, educación de adultos. Incluso, en grados universitarios o academias de formación. Esta propuesta puede suponer una innovación educativa, llegando a poder ampliar horizontes en otras comunidades autónomas, si se cumplen los objetivos pautados al inicio del programa.

Y, por último, las amenazas que se observan para el desarrollo del proyecto son la excesiva rotación del personal interno, lo que dificulta poder asentar la formación durante más de un curso escolar. Se tienen que crear nuevos equipos cada año, introducir de nuevo la formación a los nuevos. Cada año tienen que buscar a los candidatos que se ofrezcan para la creación del mismo. En definitiva, es una amenaza real, que se da con frecuencia en los contextos escolares en los que se quiere trabajar. Otra es la ratio de las clases. Al ser elevada, es más difícil que se pueda implantar cualquier programa. Por otro lado, la cultura de la violencia que se viene gestando desde hace muchos años, donde la información que consumen los adolescentes a través de los medios de comunicación, de los juegos, de las redes sociales, es de contenido violento, hace que la forma de resolver los conflictos sea utilizando esta como medio. Estas actuaciones dificultan el adecuado desarrollo de la mediación en las aulas.

Conclusión

El planteamiento en el que se ha basado el desarrollo de este trabajo está sustentado bajo una perspectiva humanista. El principal elemento siempre han sido las personas, por lo que se le ha dado gran importancia a las emociones, ambiciones y relaciones que repercuten en la dinámica de grupo. La implantación de este proyecto permite contribuir a que se genere un buen clima de convivencia, tanto en el aula como en cualquier otro ámbito de actuación. Lo que se busca es esa mirada más humana, que, en muchas ocasiones, se deja de lado, para atender solo a los marcos normativos, a la legislación, a los tiempos exactos que solo conducen a conflictos de gran relevancia. Es a través de la mediación como podremos conseguir los resultados que esperamos, atendiendo tanto a la forma como al contenido de los mismos. Es decir, se consigue el objetivo prioritario, preocupándose por el eje principal del proceso, las personas que lo forman, tanto las personas enfrentadas como el tercero que realiza el tan conocido proceso de mediación.

Por otro lado, también destaca el apoyo organizativo que puede suponer la creación del EREME para los centros educativos. La existencia de un equipo específico, organizado, experto en una temática tan recurrente como son los conflictos escolares, supone una liberación de carga de trabajo para el centro, pudiendo encargarse de realizar su función, ya sean horas de docencia o de orientación. Además, permite dar una respuesta ajustada a las necesidades de cada centro, de cada conflicto, de cada una de las partes involucradas. Este equipo es capaz de responder a una demanda de ayuda especializada de los centros. Es el máximo representante de esta corriente, por lo que, su actuación se considera primordial ante los conflictos escolares.

El contar con un grupo de personas expertas en esta temática, que organice sus actuaciones y centralice las pautas de mejora, siguiendo las directrices marcadas por una institución, como en este caso, un departamento específico de la Comunidad de Madrid, permite tener un respaldo y cumplir con las garantías marcadas al principio.

De esta propuesta se puede extraer un aspecto muy importante como es la relación entre Universidad y los centros escolares. Al poner en contacto a alumnos universitarios de máster con las actuaciones en materia de convivencia en los centros escolares, permite obtener una perspectiva más externa sobre la situación que se produce en ellos. Es una visión más objetiva, conocedora de la problemática y de los elementos que forman parte del conflicto. Profundiza sobre la apertura de una línea de investigación en materia de convivencia.

Ambos componentes resultan beneficiados. Por un lado, el centro escolar obtiene una forma de resolver los conflictos que en él ocurren y, por otro, la Universidad, puede desarrollar una investigación basada en un contexto real, cercano, tangible, donde las propuestas que se planteen, pueden aplicarse en él. Al final, resulta una interacción bidireccional que repercute de forma positiva en los dos elementos principales del proyecto.

Referencias

- Arribas, J. M. y Torrego, J. C. (2006). *El modelo integrado: fundamentos, estructuras y su despliegue en la vida de los centros*. En J. C. Torrego (Coord.), *Modelo integrado de mejora de la convivencia: estrategias de mediación y tratamiento de conflictos* (pp. 27-68). Barcelona: Graó.
- Bickmore, K. (1997). Teaching conflict and conflict resolution in schools: (extra-) curricular considerations. Paper presented at Connections'97. *International Social Studies Conference*. Sydney: Australia.
- Bickmore, K. (1999). Preparation for pluralism: curricular and extracurricular practice with conflict resolution. *Theory into Practice*, 36(1), 3-10.
- Bickmore, K. (2002). Peer mediation training and program implementation in elementary schools: research results. *Conflict Resolution Quarterly*, 20, 137-160.
- Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid. (2016, 7 de junio). Decreto 58. *Por el que se crea el Observatorio de la Convivencia Escolar en los centros docentes de la Comunidad de Madrid y se regula su composición, organización y funcionamiento*.
- Burrell, N. A., Zirbel, Z.S. y Allen, M. (2003). Evaluating peer mediation outcomes in educational settings: a meta-analytic review. *Conflict Resolution Quarterly*, 21(1), 7-26.
- Comunidad de Madrid. Consejería de Educación y Juventud. *Memoria del Observatorio para la convivencia escolar en los centros docentes de la Comunidad de Madrid. Curso 2018-2019*.
- Comunidad de Madrid. (2000, 25 de abril). Consejería de Presidencia. Orden 1259/2000. *Por la que se establece la sectorización de los equipos de orientación educativa y psicopedagógica*.
- Comunidad de Madrid. (2016, 10 de mayo). Resolución de la Viceconsejería de Organización Educativa. *Por la que se dictan instrucciones a la Subdirección General de Inspección Educativa para el asesoramiento en materia de prevención en intervención en situaciones de acoso escolar y ciberacoso*.
- Costa, M. y López, E. (1994). *Manual para el educador social*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.
- Díez, F. y Tapia, G. (1999). *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires. Paidós.

- Fernández, I. (2001). ¿Qué entendemos por disrupción? *En Guía para la convivencia en el aula*. Madrid. Escuela Española.
- Fernández, I. (2006a). ¿Qué entendemos por «disrupción»? En I. Fernández (Coord.), *Guía para la convivencia en el aula* (3ª edición) (pp. 15-26). Madrid: Wolters Kluwer.
- Funes, S. y Saint-Mezard, D. (2000). *La dimensión comunicativa en los conflictos y en la resolución a través de la mediación*. Monitor Educador, 77 y 78, 20-29 y 8-17. Bilbao.
- Galán, A. y Torrego, J. C. (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. *Revista de Educación*. Madrid. Ministerio de Educación y Ciencia.
- Galtung, J. (1998). *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución*. Bilbao, Gernika Gogoratuz.
- Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educar*, 32, 125-136.
- Iborra, I., y Sanmartín, J. (2011). ¿Cómo clasificar la violencia?: la taxonomía según Sanmartín. *Criminología y Justicia*, 1, 22-31.
- Johnson, D.W. y Johnson, R. (2001). Peer mediation in an inner-city elementary school. *Urban Education*, 36, 165.
- Johnson, D.W. y Johnson, R. (2004). Implementing the “Teaching Students To Be Peacemakers Program”. *Theory into Practice*, 43, 68-79.
- Lacasse, A., Purdy K. T. y Mendelson, M. J. (2003). The Mixed Company They Keep: Potentially Offensive Sexual Behaviours among Adolescents. *International Journal of Behavioral Development*, 27, 532-540.
- Martin-Seoane, G., Pulido, R. y Vera, R. (2008). Maltrato entre iguales y exclusión social en la Comunidad de Madrid: análisis y posibilidades de intervención. *Psicología Educativa*, 14(2), 103-113.
- Mas, C. (2014). *El modelo integrado de mejora de la convivencia en centros educativos*. Estudio de un caso. Tesis doctoral. Madrid. UAH.
- Mas, C., y Torrego, J. C. (2014). Asesoramiento y mediación de conflictos en los procesos de mejora escolar. *Innovación Educativa*, 24, 19-34.
- Moreno, J.M. (1998). Comportamiento antisocial en los centros escolares: una visión desde Europa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 18, 189-204.

- Moreno, J. M. (1999). Con trampa y con cartón. El fraude en la educación, o cómo la corrupción también se aprende. *Cuadernos de Pedagogía*, 283, 71-77.
- Pulido, R., & Gema Martín Seoane. (2013). Orígenes de los programas de mediación escolar: Distintos enfoques que influyen en esta práctica restaurativa. *Anales De Psicología (Murcia, Spain)*, 29(2), 385-392. doi:10.6018/analesps.29.2.132601
- Rozenblum, S. (1998). *Mediación en la escuela*. Buenos Aires. Aique.
- Segura, M. (2007). *Educación de las emociones y los sentimientos*. Madrid. Narcea.
- Torrego, J.C. (2000). *Documento: 1.ª Guía para el análisis del conflicto*. En Torrego, J.C. (coord.) (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: Manual para la formación de mediadores*. Madrid. Narcea.
- Torrego, J. C. (coord.) (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid. Narcea.
- Torrego, J. C. (2001a). Nuevos enfoques de actuación ante el conflicto y la convivencia escolar. En I. Fernández (Coord.), *Guía para la convivencia en el aula* (pp. 171-180). Barcelona: Cisspraxis.
- Torrego, J. C. (2001b). Modelos de regulación de la convivencia. *Cuadernos de Pedagogía*, 304, 22-28.
- Torrego, J.C. y Moreno, J.M. (2003). *Convivencia y disciplina en la escuela: el aprendizaje de la democracia*. Madrid. Alianza.
- Torrego, J. C. (2006). *Desde la mediación de conflictos en centros escolares hacia el modelo integrado de mejora de la convivencia*. En J. C. Torrego (Coord.), *Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos* (pp. 11-26). Barcelona: Graó.
- Torrego, J. C. (2006). *Formación de los equipos de mediación y tratamiento de conflictos*. En J. C. Torrego (Coord.), *Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos* (pp. 69-108). Barcelona: Graó.
- Torrego, J. C. (2007). *Convivencia, conflicto y escuela*. En J. M. Moreno y F. Luengo (Coords.), *Construir ciudadanía y prevenir conflictos. La elaboración de planes de convivencia en los centros* (pp. 49-58). Madrid: Wolters Kluwer.
- Torrego, J.C. (coord.) (2008). *Los conflictos en el ámbito educativo. Programa para aprender a resolver conflictos a través de la negociación*. Madrid, Cideal y MEC.

- Torrego, J. C. (2008b). Un estudio sobre la utilización de la metodología de procesos como estrategia de formación del profesorado en relación con la mejora de la convivencia. *Revista profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, Vol. 12, nº 1. Recuperado de: <http://www.ugr.es/~recfpro/Rev121.html>
- Torrego, J. C. (2009). *Desafección escolar, absentismo y abandono. Compromiso por una educación para todos*. En E. Sebastián y M. Martín (Coords.), *Formación del ciudadano en un mundo global. Una mirada desde los contextos español y brasileño* (pp. 93-104). Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Veiga, J.M. (2011). *La multiculturalidad y su influencia en la convivencia escolar*. (Trabajo de Fin de Máster. Universidad de Almería, Almería. Recuperado de http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/1185/Veiga_Benatti_Jennifer_Maria.pdf?sequence=1

Anexos

- Cuestionario de consentimiento para el centro educativo (Elaboración propia).

Como director/a del centro educativo.....
firmo este consentimiento para que el Equipo Regional Específico de Mediación Escolar (EREME) utilice la información relacionada con los conflictos y mediación escolar relativa a este centro.

Firma del centro:

Firma del Tutor experto del Equipo:

En, a de de.....,.....

- Folleto de difusión del Equipo Regional Específico de Mediación Escolar (EREME), (Elaboración propia).

EQUIPO REGIONAL ESPECIFICO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

QUÍENES SOMOS
Estudiantes especializados en convivencia y conflicto escolar. La principal estrategia que utilizamos es la mediación escolar para resolver conflictos.

E.R.E.M.E.
OBJETIVOS
MEDIACIÓN
PROGRAMA

MEDIACIÓN ESCOLAR

La mediación escolar es una herramienta que permite resolver los conflictos que ocurren a nuestro alrededor.

Cuenta con la ayuda de un tercero, el mediador, que será el que colabore con las partes.

A través de la mediación, se puede entender el conflicto desde un punto de vista diferente, expresar los sentimientos y conocer los intereses de la otra parte.

Con ella, se puede llegar a un acuerdo mutuo que beneficie a ambos y que suponga la implicación de los dos para conseguir un objetivo común.

OBJETIVOS

- Atender específicamente los conflictos en materia de convivencia escolar.
- Trabajar en la prevención de los conflictos escolares.
- Asesorar en los proyectos de innovación relacionados con la mejora del clima y convivencia escolar.

ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA

- Análisis del contexto a través de un cuestionario.
- Reuniones de formación con los voluntarios del proyecto.
- Aplicación de las herramientas aprendidas.
- Seguimiento del programa.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

PRIMERA LÍNEA

Actuación directa ante los conflictos que surjan en el centro. Se ofrecerá el servicio de manera puntual, cuando el centro así lo disponga.

SEGUNDA LÍNEA

Implantación de un proyecto de formación sobre mediación y resolución de conflictos en los centros escolares.

EQUIPO REGIONAL ESPECIFICO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

Cuestionario para las familias donde se quiere estudiar el nivel de conocimientos que tienen sobre el Plan en Materia de Convivencia que posee el centro (Elaboración propia).

CUESTIONARIO DE CONOCIMIENTOS PREVIOS SOBRE EL PLAN DE CONVIVENCIA

Señale la opción que más se ajusta según el nivel de conocimientos que posea, siendo 1 "No conozco nada el tema del que se pregunta", y 5 "Estoy totalmente informado@ sobre ello".

1. Conocimiento del plan en materia de convivencia que posee el centro:
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
 - e. 5
2. Conocimiento de las normas que regulan la convivencia en el aula y el centro:
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
3. Conocimiento del proceso de elaboración de las normas del aula:
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
4. Conocimiento sobre las sanciones en caso de incumplimiento:
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
5. Saber cómo se debe responder ante situaciones de conflicto escolar:
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
6. Personas que están involucradas en la resolución de un conflicto escolar. (Marque las opciones que considere):
 - a. Alumn@s
 - b. Profesor@s
 - c. Familias
 - d. Personal de administración y servicios (PAS)
7. Influencia de las relaciones familiares en conflictos escolares:
 - a. Nada
 - b. Poco
 - c. Medio
 - d. Mucho
 - e. Afecta enormemente
8. Tipos de conflicto que se pueden dar en el centro escolar donde asiste su hij@ (Marque las opciones que considere):
 - a. Acoso escolar
 - b. Absentismo, (faltas continuadas a clase sin justificación)

- c. Disrupción en las clases
 - d. Violencia física o psicológica
 - e. Problemas de disciplina
 - f. Vandalismo
 - g. Fraude o corrupción
 - h. Problemas de seguridad
9. Tipos de conflicto que considere que puede tener su hij@ durante el presente curso académico en el centro donde está matriculado:
- a. Acoso escolar
 - b. Absentismo, (faltas continuadas a clase sin justificación)
 - c. Disrupción en las clases
 - d. Violencia física o psicológica
 - e. Problemas de disciplina
 - f. Vandalismo
 - g. Fraude o corrupción
 - h. Problemas de seguridad
10. Necesidad que tiene el centro de formarse en materia de convivencia para poder resolver los conflictos que en él se producen:
- a. Nada
 - b. Poca
 - c. Media
 - d. Mucha
 - e. Elevada
11. Personas que se deben formar para saber cómo afrontar una situación de conflicto en el centro. (Marque las opciones que considere):
- a. Alumn@s
 - b. Profesor@s
 - c. Familias
 - d. Personal de administración y servicios (PAS)

A continuación, señale la opción que se ajuste a su centro:

- Situado en zona Centro
- Situado en zona Norte
- Situado en zona Este
- Situado en zona Oeste
- Situado en zona Sur

12. Puede comentar algún tipo de duda, sugerencia, inquietud, preocupación sobre los conflictos escolares que se producen en el centro.

Recoger esta información permite al centro registrar los conocimientos que tiene la comunidad educativa en materia de convivencia. Permite agrupar el tipo de información que disponen y conocer cómo entienden los conflictos escolares. Esta información se utilizará para analizar, si es adecuado o no, la posible intervención de un equipo de mediación específico de carácter regional. Esta decisión será tomada por el conjunto de la comunidad educativa y será el propio centro quién la solicite.

Todo lo que se obtenga de este cuestionario, será tratado de forma anónima garantizando la máxima confidencialidad.

Muchas gracias por su participación.

Cuestionario para los docentes donde se quiere estudiar el nivel de conocimiento que tienen sobre el Plan en Materia de Convivencia que posee el centro (Elaboración propia).

CUESTIONARIO DE CONOCIMIENTOS PREVIOS SOBRE EL PLAN DE CONVIVENCIA

Señale la opción que más se ajusta según el nivel de conocimientos que posea, siendo 1 "No conozco nada el tema del que se pregunta", y 5 "Estoy totalmente informado@ sobre ello".

1. Conocimiento del plan en materia de convivencia que posee el centro:
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
 - e. 5
2. Conocimiento de las normas que regulan la convivencia en el aula y el centro:
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
3. Conocimiento del proceso de elaboración de las normas del aula:
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
4. Conocimiento sobre las sanciones en caso de incumplimiento:
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
5. Saber cómo se debe responder ante situaciones de conflicto escolar:
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
6. Personas que están involucradas en la resolución de un conflicto escolar. (Marque las opciones que considere):
 - a. Alumn@s
 - b. Profesor@s
 - c. Familias
 - d. Personal de administración y servicios (PAS)
7. Tipos de conflicto que se pueden dar en el centro escolar donde trabaja (Marque las opciones que considere):
 - a. Acoso escolar
 - b. Absentismo, (faltas continuadas a clase sin justificación)
 - c. Disrupción en las clases
 - d. Violencia física o psicológica
 - e. Problemas de disciplina
 - f. Vandalismo
 - g. Fraude o corrupción

- h. Problemas de seguridad
- 8. Tipos de conflicto que considere que puede tener su grupo-clase durante el presente curso académico:
 - a. Acoso escolar
 - b. Absentismo, (faltas continuadas a clase sin justificación)
 - c. Disrupción en las clases
 - d. Violencia física o psicológica
 - e. Problemas de disciplina
 - f. Vandalismo
 - g. Fraude o corrupción
 - h. Problemas de seguridad
- 9. Necesidad que tiene el centro de formarse en materia de convivencia para poder resolver los conflictos que en él se producen:
 - a. Nada
 - b. Poca
 - c. Media
 - d. Mucha
 - e. Elevada
- 10. Personas que se deben formar para saber cómo afrontar una situación de conflicto en el centro (Marque las opciones que considere):
 - a. Alumn@s
 - b. Profesor@s
 - c. Familias
 - d. Personal de administración y servicios (PAS)

A continuación, señale la opción que se ajuste a su centro:

- Situado en zona Centro
- Situado en zona Norte
- Situado en zona Este
- Situado en zona Oeste
- Situado en zona Sur

- 11. Puede comentar algún tipo de duda, sugerencia, inquietud, preocupación sobre los conflictos escolares que se producen en el centro.

Recoger esta información permite al centro registrar los conocimientos que tiene la comunidad educativa en materia de convivencia. Permite agrupar el tipo de información que disponen y conocer cómo entienden los conflictos escolares. Esta información se utilizará para analizar, si es adecuado o no, la posible intervención de un equipo de mediación específico de carácter regional. Esta decisión será tomada por el conjunto de la comunidad educativa y será el propio centro quién la solicite.

Todo lo que se obtenga de este cuestionario, será tratado de forma anónima garantizando la máxima confidencialidad.

Muchas gracias por su participación.

Cuestionario para los alumn@s donde se quiere estudiar el nivel de conocimiento que tienen sobre el Plan en Materia de Convivencia que posee el centro (Elaboración propia).

CUESTIONARIO DE CONOCIMIENTOS PREVIOS SOBRE EL PLAN DE CONVIVENCIA

Señale la opción que más se ajusta según el nivel de conocimientos que posea, siendo 1 "No conozco nada el tema del que se pregunta", y 5 "Estoy totalmente informad@ sobre ello".

1. Conocimiento del plan en materia de convivencia que posee el centro:
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
 - e. 5
2. Conocimiento de las normas que regulan la convivencia en el aula y el centro:
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
3. Conocimiento del proceso de elaboración de las normas del aula:
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
4. Conocimiento sobre las sanciones en caso de incumplimiento:
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
5. Saber cómo se debe responder ante situaciones de conflicto escolar:
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
6. Personas que están involucradas en la resolución de un conflicto escolar. (Marque las opciones que considere):
 - a. Alumn@s
 - b. Profesor@s
 - c. Familias
 - d. Personal de administración y servicios (PAS)
7. Tipos de conflicto que se pueden dar en el centro escolar donde estudia (Marque las opciones que considere):
 - a. Acoso escolar
 - b. Absentismo, (faltas continuadas a clase sin justificación)
 - c. Disrupción en las clases
 - d. Violencia física o psicológica
 - e. Problemas de disciplina
 - f. Vandalismo
 - g. Fraude o corrupción
 - h. Problemas de seguridad

8. Tipos de conflicto que considere que puede haber en su grupo-clase durante el presente curso académico:
 - a. Acoso escolar
 - b. Absentismo, (faltas continuadas a clase sin justificación)
 - c. Disrupción en las clases
 - d. Violencia física o psicológica
 - e. Problemas de disciplina
 - f. Vandalismo
 - g. Fraude o corrupción
 - h. Problemas de seguridad
9. Necesidad que tiene el centro de formarse en materia de convivencia para poder resolver los conflictos que en él se producen:
 - a. Nada
 - b. Poca
 - c. Media
 - d. Mucha
 - e. Elevada
10. Personas que se deben formar para saber cómo afrontar una situación de conflicto en el centro (Marque las opciones que considere):
 - a. Alumn@s
 - b. Profesor@s
 - c. Familias
 - d. Personal de administración y servicios (PAS)

A continuación, señale la opción que se ajuste a su centro:

- Situado en zona Centro
- Situado en zona Norte
- Situado en zona Este
- Situado en zona Oeste
- Situado en zona Sur

11. Puede comentar algún tipo de duda, sugerencia, inquietud, preocupación sobre los conflictos escolares que se producen en el centro.

Recoger esta información permite al centro registrar los conocimientos que tiene la comunidad educativa en materia de convivencia. Permite agrupar el tipo de información que disponen y conocer cómo entienden los conflictos escolares. Esta información se utilizará para analizar, si es adecuado o no, la posible intervención de un equipo de mediación específico de carácter regional. Esta decisión será tomada por el conjunto de la comunidad educativa y será el propio centro quién la solicite.

Todo lo que se obtenga de este cuestionario, será tratado de forma anónima garantizando la máxima confidencialidad.

Muchas gracias por su participación.

Cuestionario para las familias posterior a la intervención. Se pretende recoger información sobre las opiniones, el grado de consecución de los objetivos del programa, la capacidad del centro y de las propias familias de cara al tratamiento de conflictos y a la utilización de la mediación (Elaboración propia)..

CUESTIONARIO POSTERIOR A LA INTERVENCIÓN Y AL DESARROLLO DEL PLAN DE ACTUACIÓN

Una vez terminado el proyecto, tras la actuación del equipo específico en el plan de formación del centro, con la implantación de un nuevo equipo independiente, valora el grado de consecución de los objetivos del programa y la capacidad del centro para desempeñar adecuadamente una gestión de conflictos pacífica utilizando la mediación como herramienta.

Responde el cuestionario de forma sincera. Los datos serán tratados de forma anónima, pero nos ayudarán a conocer vuestra opinión sobre el marco de actuación del equipo.

1. Actuación del equipo específico de mediación en el centro
 - a. Mala
 - b. Regular
 - c. Buena
 - d. Muy buena
2. Grado de implicación del centro en el proyecto
 - a. Bajo
 - b. Medio
 - c. Alto
 - d. Muy alto
3. Grado de implicación de las familias en el proyecto
 - a. Bajo
 - b. Medio
 - c. Alto
 - d. Muy alto
4. Grado de implicación de los alumnos en el proyecto
 - a. Bajo
 - b. Medio
 - c. Alto
 - d. Muy alto
5. Conocimientos de mediación por parte de la comunidad educativa
 - a. Pocos
 - b. Medios
 - c. Altos
 - d. Muy altos
6. Capacidad para resolver un conflicto desde el marco de la mediación
 - a. Muy baja
 - b. Baja
 - c. Media
 - d. Alta
 - e. Muy alta
7. ¿Consideraría adecuado desarrollar este plan el curso que viene?

- a. Sí
 - b. No
 - c. No lo tengo claro
8. ¿Lo recomendaría para otros centros educativos?
- a. Sí
 - b. No
 - c. No lo tengo claro
9. A continuación, puede añadir cualquier tipo de comentario de mejora, consejo, aportación, sugerencia, en relación a su experiencia tras la implantación de un nuevo equipo de mediación en su centro educativo:

Cuestionario para los docentes posterior a la intervención. Se pretende recoger información sobre las opiniones, el grado de consecución de los objetivos del programa, la capacidad del centro y de las propias familias de cara al tratamiento de conflictos y a la utilización de la mediación (Elaboración propia).

CUESTIONARIO POSTERIOR A LA INTERVENCIÓN Y AL DESARROLLO DEL PLAN DE ACTUACIÓN

Una vez terminado el proyecto, tras la actuación del equipo específico en el plan de formación del centro, con la implantación de un nuevo equipo independiente, valora el grado de consecución de los objetivos del programa y la capacidad del centro para desempeñar adecuadamente una gestión de conflictos pacífica utilizando la mediación como herramienta.

Responde el cuestionario de forma sincera. Los datos serán tratados de forma anónima, pero nos ayudarán a conocer vuestra opinión sobre el marco de actuación del equipo.

1. Actuación del equipo específico de mediación en el centro
 - a. Mala
 - b. Regular
 - c. Buena
 - d. Muy buena
2. Grado de implicación del centro en el proyecto
 - a. Bajo
 - b. Medio
 - c. Alto
 - d. Muy alto
3. Grado de implicación de las familias en el proyecto
 - a. Bajo
 - b. Medio
 - c. Alto
 - d. Muy alto
4. Grado de implicación de los alumnos en el proyecto
 - a. Bajo
 - b. Medio
 - c. Alto
 - d. Muy alto
5. Conocimientos de mediación por parte de la comunidad educativa
 - a. Pocos
 - b. Medios
 - c. Altos
 - d. Muy altos
6. Capacidad para resolver un conflicto desde el marco de la mediación
 - a. Muy baja
 - b. Baja
 - c. Media
 - d. Alta
 - e. Muy alta
7. ¿Consideraría adecuado desarrollar este plan el curso que viene?

- a. Sí
 - b. No
 - c. No lo tengo claro
8. ¿Lo recomendaría para otros centros educativos?
- a. Sí
 - b. No
 - c. No lo tengo claro
9. A continuación, puede añadir cualquier tipo de comentario de mejora, consejo, aportación, sugerencia, en relación a su experiencia tras la implantación de un nuevo equipo de mediación en su centro educativo:

Cuestionario para los alumnos posterior a la intervención. Se pretende recoger información sobre las opiniones, el grado de consecución de los objetivos del programa, la capacidad del centro y de las propias familias de cara al tratamiento de conflictos y a la utilización de la mediación (Elaboración propia).

CUESTIONARIO POSTERIOR A LA INTERVENCIÓN Y AL DESARROLLO DEL PLAN DE ACTUACIÓN

Una vez terminado el proyecto, tras la actuación del equipo específico en el plan de formación del centro, con la implantación de un nuevo equipo independiente, valora el grado de consecución de los objetivos del programa y la capacidad del centro para desempeñar adecuadamente una gestión de conflictos pacífica utilizando la mediación como herramienta.

Responde el cuestionario de forma sincera. Los datos serán tratados de forma anónima, pero nos ayudarán a conocer vuestra opinión sobre el marco de actuación del equipo.

1. Actuación del equipo específico de mediación en el centro
 - a. Mala
 - b. Regular
 - c. Buena
 - d. Muy buena
2. Grado de implicación del centro en el proyecto
 - a. Bajo
 - b. Medio
 - c. Alto
 - d. Muy alto
3. Grado de implicación de las familias en el proyecto
 - a. Bajo
 - b. Medio
 - c. Alto
 - d. Muy alto
4. Grado de implicación de los alumnos en el proyecto
 - a. Bajo
 - b. Medio
 - c. Alto
 - d. Muy alto
5. Conocimientos de mediación por parte de la comunidad educativa
 - a. Pocos
 - b. Medios
 - c. Altos
 - d. Muy altos
6. Capacidad para resolver un conflicto desde el marco de la mediación
 - a. Muy baja
 - b. Baja
 - c. Media
 - d. Alta
 - e. Muy alta
7. ¿Consideraría adecuado desarrollar este plan el curso que viene?

- a. Sí
 - b. No
 - c. No lo tengo claro
8. ¿Lo recomendaría para otros centros educativos?
- a. Sí
 - b. No
 - c. No lo tengo claro
9. A continuación, puede añadir cualquier tipo de comentario de mejora, consejo, aportación, sugerencia, en relación a su experiencia tras la implantación de un nuevo equipo de mediación en su centro educativo: