



Universidad Internacional de La Rioja  
Facultad de Educación

Máster Universitario en Prevención y Mediación de  
Conflictos en Entornos Educativos

**Programa de mediación de conflictos  
entre iguales: figura del alumnado mediador  
en los centros escolares**

Trabajo fin de estudio presentado por:	Nerea Gutiérrez González
Especialidad:	Programa de intervención
Director/a:	Raúl López Olivia
Fecha:	12 de julio de 2023

## Resumen

En el presente trabajo se profundiza en la convivencia escolar y en los conflictos que surgen dentro del contexto escolar, haciendo referencia a la influencia que tienen las disputas en los centros educativos. También, se describe el concepto de mediación como técnica de resolución pacífica de conflictos dentro de los entornos educativos, haciendo hincapié en el rol del mediador como figura imparcial y neutral dentro de un proceso de mediación. Por otra parte, se detallan los beneficios que aporta la mediación entre iguales, tanto en el desarrollo personal y social del alumnado como en la convivencia y en clima del centro escolar. Por ello, se ha diseñado un proyecto de formación en mediación entre iguales para un colegio de la ciudad de Salamanca, con el objetivo de crear dentro de él un equipo de mediación entre iguales. Los destinatarios directos de la formación del proyecto son los docentes, los educadores y el alumnado de 6º de Educación Primaria de dicha escuela. En conclusión, se ha observado que la inclusión de la mediación entre iguales como método de resolución de conflictos disminuye la presencia de la violencia dentro de los centros escolares.

**Palabras clave:** convivencia escolar, resolución de conflictos, mediación entre iguales, alumno mediador, mediación

## Abstract

In this paper, school coexistence and the conflicts that arise within the school context are discussed in depth, making reference to the influence that disputes have in educational centers. It also describes the concept of mediation as a technique for the peaceful resolution of conflicts within educational environments, emphasizing the role of the mediator as an impartial and neutral figure within a mediation process. On the other hand, the benefits of peer mediation are detailed, both in the personal and social development of students and in the coexistence and climate of the school. Therefore, a peer mediation training project has been designed for a school in the city of Salamanca, with the aim of creating a peer mediation team within the school. The direct addressees of the project training are teachers, educators and students in the 6th grade of Primary Education of that school. In conclusion, it has been observed that the inclusion of peer mediation as a method of conflict resolution reduces the presence of violence in schools.

**Keywords:** School coexistence, conflict resolution, peer mediation, student mediator, mediation

## Índice de contenidos

1.	Introducción .....	1
1.1.	Justificación del tema seleccionado.....	1
1.2.	Planteamiento de la necesidad que motiva el proyecto .....	2
2.	Marco teórico .....	3
2.1.	Convivencia en los centros escolares y la gestión de los conflictos .....	3
2.1.1.	La convivencia escolar .....	3
2.1.2.	Los conflictos en el entorno escolar .....	4
2.2.	Mediación como técnica de resolución de conflictos .....	5
2.2.1.	Concepto de mediación .....	5
2.2.2.	La figura del mediador .....	6
2.2.3.	Modelos de mediación .....	8
2.3.	Mediación entre iguales como técnica de resolución de conflictos.....	10
2.3.1.	Concepto de mediación entre iguales .....	10
2.3.2.	Figura del alumno mediador.....	11
2.3.3.	Estrategias de mediación entre iguales.....	12
2.3.4.	Experiencias sobre programas de mediación escolar .....	13
3.	Proyecto Protectores de Convivencia .....	15
3.1.	Objetivos del Proyecto Protectores de Convivencia.....	15
3.1.1.	Objetivos generales .....	15
3.1.2.	Objetivos específicos .....	15
3.2.	Características del centro escolar en el que se va a implementar el Proyecto Protectores de la convivencia .....	15
3.3.	Descripción de los destinatarios del Proyecto Protectores de Convivencia .....	16
3.4.	Procedimiento para su implementación y recursos necesarios.....	17

Programa de mediación de conflictos entre iguales: figura del alumnado mediador en los centros escolares

3.4.1.	Etapas del proyecto .....	17
3.4.2.	Recursos necesarios.....	21
3.4.3.	Temporalización de ejecución del Proyecto Protectores de Convivencia .....	22
3.5.	Evaluación y discusión de los resultados del proyecto propuesto .....	22
3.5.1.	Evaluación formativa .....	23
3.5.2.	Evaluación sumativa .....	23
4.	Conclusiones.....	24
5.	Limitaciones y prospectiva .....	26
	Referencias bibliográficas.....	27

Anexos

## Índice de Tablas

Tabla 1: <i>Principales funciones y objetivos del mediador</i> .....	7
Tabla 2: <i>Actitudes, estrategias y técnicas</i> .....	8
Tabla 3: <i>Modelos de mediación</i> .....	9

## 1. Introducción

La finalidad de este apartado es argumentar el porqué del tema seleccionado, la necesidad observada dentro de él y presentar los objetivos del Trabajo de Fin de Máster.

### 1.1. Justificación del tema seleccionado

El motivo que me ha llevado a escoger este tema es que, a lo largo de mi etapa como estudiante, he observado que en los centros escolares, quienes resuelven los problemas son los docentes y educadores, sin dar la oportunidad al alumnado de participar en su resolución. Además, es notoria la carencia de herramientas y habilidades que presentan los menores para hacer frente a los conflictos que surgen, tanto dentro de la escuela como fuera de ella. En consecuencia, los menores tienen dificultades para gestionar los problemas, puesto que no han aprendido a enfrentarse a ellos.

Para comprender cómo se define el concepto de mediación entre iguales es necesario definir previamente qué es la mediación. En palabras de Torrego (2017, citado en Galindo y Sanahuja, 2021), la mediación es un sistema de resolución de conflictos, en el que se requiere a una persona imparcial y neutral (mediador) para poder llegar a un pacto. El mediador guía el proceso sin juzgar, construyendo un clima seguro que posibilite que los enfrentados alcancen un pacto con el que se sientan satisfechos (Alcover, 2006, citado en Galindo y Sanahuja, 2021).

En relación al concepto de mediación entre iguales, se describe como la formación de una parte del alumnado del centro escolar para resolver los conflictos a través de la mediación (De Prada y López, 2008). Por otro lado, en palabras de los autores Pulido, Martín-Seoane y Lucas-Molina (2013, citado en Galindo y Sanahuja, 2021), la mediación entre iguales es de gran importancia, ya que el alumnado se muestra más dispuesto a pedir ayuda a su grupo de iguales en lugar de solicitársela a un adulto.

Igualmente, es necesario destacar que quien realiza la función de mediador ayuda a los demás y esto influye positivamente en su desarrollo interior, por el aprendizaje que adquiere y el sentimiento de bienestar que le produce su tarea como mediador (Sánchez, 2013, citado en Galindo y Sanahuja, 2021). Al mismo tiempo, favorece sus competencias personales y sociales (Silva y Torrego, 2016, citado en Galindo y Sanahuja, 2021). Además, el

Programa de mediación de conflictos entre iguales: figura del alumnado mediador en los centros escolares  
alumnado valora que la mediación es positiva tanto en la prevención de la violencia como en la resolución de conflictos (García-Raga *et al.*, 2016, citado en Galindo y Sanahuja, 2021).

## 1.2.Planteamiento de la necesidad que motiva el proyecto

Un centro escolar es una sociedad en miniatura en el que conviven diversos agentes educativos, como son el profesorado, las familias, el alumnado y el personal no docente (Lacuesta-Vizcaino y Traver-Martí, 2018). A la hora de referirse a los conflictos, se entienden como el resultado de un problema, comprendiendo este como alguna dificultad en un determinado aspecto organizativo, relacional o personal (Lacuesta-Vizcaino y Traver-Martí, 2018). Esta dificultad se convierte en un problema cuando enfrenta a individuos que tienen puntos de vista diferentes en relación a su origen (Teixidó, 1999, citado en Lacuesta-Vizcaino y Traver-Martí, 2018). La escuela, entendida como aquel lugar en el que conviven personas, predispone que dentro de ella existan relaciones entre los diferentes agentes que participan en este entorno (Lúcio y Neves, 2010, citado en Lacuesta-Vizcaino y Traver-Martí, 2018). Además, se debe tener en cuenta que estas personas tienen diversidad de opiniones, intereses o motivaciones (Lúcio y Neves, 2010, citado en Lacuesta-Vizcaino y Traver-Martí, 2018).

El colegio debe de ser un lugar de aprendizaje en relación a la gestión de conflictos (Luna, 2012, citado en Lacuesta-Vizcaino y Traver-Martí, 2018). La gran cantidad de situaciones conflictivas que suceden en este contexto nos ofrece la posibilidad de aprender a gestionar de manera positiva los problemas relacionados con la convivencia del centro (Luna, 2012, citado en Lacuesta-Vizcaino y Traver-Martí, 2018).

En consecuencia, es en la mediación entre iguales donde se puede encontrar una herramienta en la que se antepone las relaciones, el diálogo y la oportunidad de hallar una solución apropiada para las dos partes en conflicto (Lacuesta-Vizcaino y Traver-Martí, 2018).



## 2. Marco teórico

Para la elaboración del marco teórico se ha realizado una búsqueda exhaustiva de la bibliografía que existe sobre el tema escogido. Así, se han buscado artículos científicos, libros, manuales, etc. en los buscadores Google Académico, Dialnet y en la biblioteca del Universidad Internacional de la Rioja (UNIR), seleccionando aquéllos que contenían la información y conocimientos apropiados para la elaboración de este apartado.

### 2.1. Convivencia en los centros escolares y la gestión de los conflictos

#### 2.1.1. La convivencia escolar

La convivencia escolar ha sido el foco de atención de los medios de comunicación, de las administraciones públicas y de los agentes educativos, pero no de la investigación empírica (Ortega-Ruiz, del Rey y Casa, 2013). Desde la perspectiva histórico-conceptual, se puede hacer alusión al Informe Delors (1996, citado en Ortega-Ruiz, del Rey y Casa, 2013), puesto que este documento señala la necesidad de proponer a los centros educativos que orienten la educación hacia un aprendizaje para vivir con los demás.

Aprender a vivir con los demás, a respetar a los otros y a saber exigir de forma pacífica y educada el respeto propio, junto con las actitudes positivas mutuas, forma parte de lo que en los países de habla hispana denominamos convivencia (Consejo Escolar del Estado, 2001, citado en Ortega-Ruiz, del Rey y Casa, 2013, p. 92)

Por otra parte, los autores Mena, Romagnoli, y Valdés (2006, citado en Marrugo, Gutiérrez, Concepción y Concepción, 2016) definen la convivencia escolar de la siguiente manera: “acto vivencial de estar en compañía de otras personas dentro del contexto escolar y que se pueda dar de manera pacífica y armónica” (p. 74). Sin embargo, dentro de los procesos de convivencia pueden surgir conflictos, ya que es imposible que en un grupo social no existan intereses y puntos de vista contrarios (Ruiz y Choux, 2005, citado en Marrugo, Gutiérrez, Concepción y Concepción, 2016). Es más, los conflictos pueden ser la oportunidad de impulsar el diálogo para transformar las relaciones y reforzar la capacidad de empatizar con el otro (Ruiz y Choux, 2005, citado en Marrugo, Gutiérrez, Concepción y Concepción, 2016).

No obstante, en el contexto español, diferentes trabajos argumentan que para prevenir la violencia escolar es necesario actuar sobre la convivencia, aceptando que la violencia influye

Programa de mediación de conflictos entre iguales: figura del alumnado mediador en los centros escolares sobre ella (Díaz Aguado, 1996; Félix, Soriano, Godoy y Martínez, 2007; Ortega, Del Rey, y Fernández, 2003; Ramírez y Justicia, 2006; Trianes y Fernández Figarés, 2001; Viguer y Aviá, 2009, citado en Ortega-Ruiz, Del Rey y Casa, 2013)

### 2.1.2. Los conflictos en el entorno escolar

En la actualidad, se puede observar que los conflictos, la violencia o la agresividad forman parte de la vida diaria de las personas, teniendo que hacerles frente con mayor frecuencia en el contexto social y escolar (Moral, 2014, citado en Ramos Pérez, 2020). En la quinta acepción del Diccionario de la Real Academia Española (RAE), se define la palabra conflicto como la coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia (RAE, 2022).

En los centros escolares surgen conflictos todos los días, estos pueden ser entre compañeros, entre profesores, entre profesores y alumnos, etc. (Ramos Pérez, 2020). Por tanto, es importante que, desde el ámbito educativo, se muestre que los conflictos son parte de la vida de las personas, los cuales están presentes tanto en las relaciones sociales y humanas como en todos los contextos en los que las personas interactúan (Hinojosa, 2015, citado en Ramos Pérez, 2020).

En lo que se refiere al acoso entre iguales (*bullying*) y el ciberacoso (*ciberbullying*), ambas son formas de expresar violencia entre niños y niñas; además, este tipo de violencia está presente dentro de los colegios (*Save the Children*, 2016, citado en Ramos Pérez, 2020).

En el estudio realizado por el Defensor del Pueblo en 2007 (citado en Ramos Pérez, 2020) se observó que, desde la perspectiva de las víctimas, las manifestaciones de violencia valoradas como muy graves (acoso sexual, amenazas con armas y actuar bajo amenaza) se daban en menor medida. El alumnado afirmaba que las formas de acoso que habitualmente sufrían eran agresiones verbales como, por ejemplo, los insultos, hablar mal de alguien a sus espaldas o poner mote ofensivo (Defensor del Pueblo, 2007, citado en Ramos Pérez, 2020). Al mismo tiempo, se le suma la agresión física indirecta, siendo una manifestación de esta que tus compañeros te escondan las cosas. Y, por último, la exclusión social, véase, ser ignorado (Defensor del Pueblo, 2007, citado en Ramos Pérez, 2020).

Pero tanto el acoso como el ciberacoso han comenzado a traspasar las puertas de los colegios y también se producen fuera de él (Ramos Pérez, 2020). Es más, ambos tipos de

Programa de mediación de conflictos entre iguales: figura del alumnado mediador en los centros escolares

agresión se pueden detectar y tienen consecuencias directas en el rendimiento escolar del alumno que lo sufre y en la convivencia del colegio (Ramos Pérez, 2020). Por tanto, “la educación y el centro educativo son claves para combatir este tipo de violencia” (*Save the Children*, 2016, citado en Ramos Pérez, 2020, p. 6).

## 2.2. Mediación como técnica de resolución de conflictos

### 2.2.1. Concepto de mediación

Comenzando por la descripción del concepto de mediación, en palabras de Ortiz, Ordóñez, Hervás y Gómez (2020), la mediación es la oportunidad que tienen dos personas que están en conflicto, mediante una tercera persona (mediador), para que puedan dialogar e intentar alcanzar un acuerdo voluntario y satisfactorio para ambos. Por tanto, la mediación da valor al diálogo y a las relaciones interpersonales e intrapersonales, teniendo como objetivo buscar soluciones pacíficas a problemas que se han originado dentro del entorno educativo (Ortiz, Ordóñez, Hervás y Gómez, 2020). La finalidad principal de la mediación es mejorar la convivencia, tanto en el centro como en las aulas, de tal manera que esta se adapte a los distintos tipos de conflicto que se pueden dar entre grupos de iguales, profesores o familiares del alumnado (Ortiz, Ordóñez, Hervás y Gómez, 2020).

También, se puede decir que la mediación es “una técnica de ayuda a personas enfrentadas para que entiendan su conflicto de una forma constructiva y busquen soluciones basadas en la colaboración” (Pulido, Calderón, Martín y Lucas-Molina, 2013, p. 376). Siendo el mediador aquella tercera persona ajena al conflicto que se encarga de facilitar el análisis de lo que ha sucedido mediante un proceso ordenado, siguiendo unas fases establecidas y empleando métodos que conoce (Pulido, Calderón, Martín y Lucas-Molina, 2013). Éste tiene que caracterizarse por su imparcialidad y neutralidad, puesto que su papel es ayudar a las partes a que ellas mismas sean capaces de tomar sus propias decisiones y llegar a un acuerdo (Pulido, Calderón, Martín y Lucas-Molina, 2013).

Por otra parte, dentro del ámbito legal, la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles (2012) en su artículo 1, define la mediación como “el medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en la que dos o más partes intentan con voluntariedad alcanzar por sí mismas un acuerdo con el arbitraje de un mediador”.

Programa de mediación de conflictos entre iguales: figura del alumnado mediador en los centros escolares Asimismo, la Ley Orgánica de la Mejora de la Calidad de Educación 8/2013, comúnmente conocida como LOMCE, describe la mediación de la siguiente manera:

Favorecer la convivencia en el centro, garantizar la mediación en la resolución de los conflictos e imponer las medidas disciplinarias que correspondan a los alumnos, en cumplimiento de la normativa vigente sin perjuicio de las competencias atribuidas al Consejo Escolar en el artículo 127 de esta Ley Orgánica. A tal fin, se promoverá la agilización de los procedimientos para la resolución de los conflictos en los centros (LOMCE, 2013)

Por último, uno de los ámbitos en los que la mediación está presente, es en la mediación escolar (Agencia Nacional de Mediación, 2019, citado en Ortiz, Ordóñez, Hervás y Gómez, 2020). La mediación escolar se encarga de:

Buscar soluciones a los conflictos del ámbito educativo, entre padres, alumnos y organizaciones de padres, entre otros, para establecer la comunicación a través de la mediación. Ello implica dar las herramientas necesarias a los docentes, educandos y familia en relación con las competencias relacionadas con la prevención, mediación de tensiones, incidencias de conflictos que se dan en las escuelas, en las organizaciones y en la vida misma. Por ello, se posibilita la mejora de las relaciones interpersonales, la comunicación, así como poder trabajar sobre valores de solidaridad, empatía, cooperación, esfuerzo... (Agencia Nacional de Mediación, 2019, citado en Ortiz, Ordóñez, Hervás y Gómez, 2020, p. 35)

### 2.2.2. La figura del mediador

El mediador tiene que tener una serie de características para poder desarrollar su cometido dentro del proceso de mediación (Ortiz, Ordóñez, Hervás y Gómez, 2020). En base a la descripción realizada por Serrate (2011), las características que debe tener el mediador son: empatía, motivación, positividad, capacidad de negociar, ausencia de prejuicios, escucha activa, sensibilidad ante un conflicto, confidencialidad y neutralidad, asertividad, creatividad en la búsqueda de soluciones, capacidad para soportar tensiones emocionales y ser totalmente imparcial.

Programa de mediación de conflictos entre iguales: figura del alumnado mediador en los centros escolares

Por otro lado, Levesque (1998, citado en de Armas, 2003) describe, de forma resumida, las principales funciones que tiene el mediador y los objetivos que debe cumplir en el proceso de mediación (véase Tabla 1)

**Tabla 1**

*Principales funciones y objetivos del mediador*

FUNCIONES	OBJETIVOS
<b>1. Hacerse cargo del proceso y establecer una estructura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guiar los intercambios</li> <li>- Establecer una relación</li> <li>- Crear un ambiente</li> <li>- Gestionar la agresividad</li> <li>- Mantener su objetividad</li> </ul>
<b>2. Establecer una comunicación funcional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar una comunicación honesta</li> <li>- Favorecer sentimientos</li> <li>- Identificar y clarificar juegos</li> <li>- Compartir la información</li> <li>- Identificar las expectativas</li> </ul>
<b>3. Facilitar la negociación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las necesidades</li> <li>- Exponer lo que está en juego</li> <li>- Equilibrar los poderes</li> <li>- Favorecer la toma de decisiones</li> <li>- Poner a prueba la realidad</li> <li>- Planificar</li> </ul>

*Nota:* Tabla de elaboración propia. Información extraída del artículo de Armas Hernández (2003, p. 130)

Además, Levesque (1998, citado en de Armas, 2003) también habla sobre las actitudes que tiene que tener el mediador y de las estrategias y técnicas que puede usar a lo largo de todo el proceso de mediación (véase Tabla 2).

**Tabla 2***Actitudes, estrategias y técnicas*

ACTITUDES	ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS
<b>1ª función:</b> - Receptividad - Empatía - Respeto - Calor humano - Objetividad	- Escucha activa - Reflejar - Recogida de información - Aportación de información - Utilización de un lenguaje neutro - Decidir el ritmo de la entrevista - Utilización del humor
<b>2ª función:</b> - Empatía - Comprensión - Aceptación y soporte emocional - Autenticidad	<b>Acciones de:</b> - Parafrasear y resumir - Individualizar y reformular - Universalizar y confrontar - Reencuadrar e interpretar
<b>3ª función:</b> - Flexibilidad - Creatividad - Realismo	- Previsión de dificultades - Acento sobre las similitudes - Favorecer la toma de decisiones

*Nota:* Tabla de elaboración propia. Información extraída del artículo de Armas Hernández (2003, p. 130)

En resumen, el mediador guía el proceso sin juzgar, construyendo un clima seguro que posibilite que los enfrentados alcancen un pacto con el que se sientan satisfechos (Alcover, 2006, citado en Galindo y Sanahuja, 2021).

### 2.2.3. Modelos de mediación

Existen tres modelos diferentes para aplicar la mediación, que evidencian objetivos y perspectivas distintas sobre ella.

- **Modelo tradicional lineal o de Harvard:** es un modelo que se centra en el derecho y en la economía, teniendo como objetivo principal conseguir un acuerdo en el que las dos partes ganen (de Parada y López, 2008). Es un proceso muy estructurado y su ámbito de actuación normalmente es el empresarial (de Parada y López, 2008). En definitiva, se centra en lograr un acuerdo (de Parada y López, 2008).
- **Modelo transformativo:** este modelo tiene su origen en la sociología y su objetivo es cambiar el conflicto, las relaciones y a las personas, a través de la cooperación y del perdón. En definitiva, busca que haya un cambio social (de Parada y López, 2008).

- **Modelo circular narrativo:** este modelo tiene su origen en el mundo de la psicología, y busca mejorar la información y comunicación que existe entre las partes que tienen una disputa, de tal manera que estas logren cambiar su visión de la realidad y del conflicto, para así arreglar su relación (de Parada y López, 2008).

A continuación, se expone resumidamente la información de los tres modelos (véase Tabla 3)

**Tabla 3**

*Modelos de mediación*

	<b>Lineal (Harvard)</b>	<b>Circular – Narrativo (Sara Cobb)</b>	<b>Transformativa (Léderach, Folger, Busch)</b>
<b>Fundamentos y objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inspirada en la negociación bilateral</li> <li>- La causa del conflicto es lineal, es el desacuerdo</li> <li>- Disminuir las diferencias</li> <li>- Llegar a un acuerdo: ganar-ganar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basada en la comunicación</li> <li>- Trabajar la comunicación y la información para cambiar los puntos de vista. Modificar las narraciones para modificar la percepción de la realidad.</li> <li>- Promover la reflexión de las partes con la finalidad de modificar un proceso negativo en positivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El centro de interés son los aspectos relacionales del conflicto</li> <li>- Transformar el conflicto y las relaciones</li> <li>- Trabajar las diferencias</li> <li>- Cambiar las situaciones y a las personas.</li> <li>- Se trata de que las partes encuentren formas de cooperación, de reconciliación, al margen de pretender solucionar el conflicto</li> </ul>
<b>Método</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordenamiento del proceso del conflicto</li> <li>- Proceder a esclarecer las causas a partir de 7 fases sistematizadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasar de la comunicación controversial a la comunicación cooperativa</li> <li>- Deconstruir los procesos mentales que llevan al conflicto para volver a construir otros que cambien la visión del conflicto y aporten soluciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procurar que las partes adquieran conciencia de sus propias capacidades de cambio y de transformación de sus conflictos</li> <li>- Protagonismo de las partes y reconocimiento de la cuota de responsabilidad en el conflicto</li> </ul>
<b>Características</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El conflicto negativo. Es algo a evitar y debe desaparecer</li> <li>- El acuerdo es esencial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El conflicto sirve para cambiar procesos mentales</li> <li>- Los acuerdos son tácticos</li> <li>- Lo importante es la mejora de las relaciones, los acuerdos son únicamente circunstanciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El conflicto es una oportunidad de crecimiento. Inherente a la sociedad, no desaparece, se transforma</li> <li>- Los acuerdos carecen de importancia; la adquisición de capacidades de gestión y la transformación de los conflictos es lo que importa desarrollar</li> </ul>
<b>Ámbito de actuación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empresarial</li> <li>- Internacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Familiar</li> <li>- Escolar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escolar</li> <li>- Comunitaria</li> <li>- Internacional</li> </ul>

*Nota:* Información extraída del artículo de Parada y López (2008, p. 103).

## 2.3. Mediación entre iguales como técnica de resolución de conflictos

### 2.3.1. Concepto de mediación entre iguales

A raíz del aumento de los conflictos en los colegios surge la necesidad de crear medidas que ayuden a la resolución y gestión de estos (Robert, 2004). Las nuevas perspectivas centradas en la solución de conflictos y en el diálogo son la base tanto de los modelos de mediación escolar como de la ayuda entre iguales (Fernández, 2002, citado en Robert, 2004).

Por un lado, la mediación entre iguales se puede definir de la siguiente manera: “los sistemas de ayuda entre iguales son estrategias en las que los alumnos asisten a sus compañeros en situaciones de debilidad, maltrato e indefensión” (Robert, 2004, p. 3)

Por otro lado, en palabras de Cowie y Fernández (2006):

Los sistemas de ayuda entre iguales aportan a los jóvenes un marco desde el cual pueden desarrollar habilidades que le permitan desafiar las agresiones cuando se produzcan, obteniendo a su vez experiencia en la promoción de valores de no violencia en el contexto escolar (p. 294).

En la ayuda entre iguales no se implica a los protagonistas directos de un caso de *bullying*, pero sí a las personas que lo han presenciado (espectadores) y les gustaría tener un papel activo en la prevención de este tipo de acoso (Cowie y Fernández, 2006).

Al igual que en la mediación, “en los sistemas de mediación/ayuda entre iguales los alumnos intervienen desde la neutralidad, buscando el equilibrio entre las partes sin aportar juicios de valor ni soluciones” (Badenes, Guiral y Serrano, 2013, p. 166). Además, el hecho de que ambos estén en posición de igualdad influye en una mayor credibilidad ante sus compañeros (Fernández, Villaoslada y Funes, 2002, citado en Badenes, Guiral y Serrano, 2013). En consecuencia, las ventajas que presenta la mediación entre iguales son claras: “fomento de la autonomía y de las habilidades sociales del alumnado, mejora de las relaciones sociales, del clima del centro, tasas de reducción del acoso y de la victimización entre el 20-50%, etc.” (Cowie, 1998; Smith, 2011, citado en Badenes, Guiral y Serrano, 2013, p. 166)

Por último, es importante destacar que la mediación entre iguales se ha identificado como una medida eficaz y versátil tanto para la enseñanza como para el aprendizaje de las habilidades sociales (Wang, Cui, y Parrila, 2011; Watkins et al., 2015, citando en Rodríguez et



Programa de mediación de conflictos entre iguales: figura del alumnado mediador en los centros escolares *al.*, 2018). Aún es más importante en contextos educativos, en los que la participación de otros compañeros en este tipo de proyectos de intervención posibilita poner en práctica habilidades de interacción social en entornos naturales (Martos y Llorente, 2013). A su vez, contribuye positivamente en el rendimiento académico, en el desarrollo personal y social y en la modificación de las conductas del alumnado (Rodríguez *et al.*, 2018). También, fomenta la inclusión de los alumnos, ya que permite establecer diferentes redes de relaciones sociales en distintos entornos (Chan *et al.*, 2009, citado en Rodríguez *et al.*, 2018).

### 2.3.2. Figura del alumno mediador

Dentro de la mediación entre iguales se han creado diferentes figuras del alumno mediador y, dependiendo de las funciones que realice, se le denominará de una manera u otra. Haciendo alusión a la clasificación realizada por Robert (2004) son las siguientes:

- **Alumno hermano mayor o alumno tutor:** “es un alumno de un curso superior que ayuda a los recién llegados al instituto” (p. 3)
- **Los ayudantes de recreo:** “son alumnos de cursos superiores encargados de mediar en peleas y conflictos serios en los tiempos de ocio” (p. 3)
- **El alumno consejero o alumno amigo:** es el alumno que actúa como oyente de cada una de las partes que están en conflicto (Fernández, 2002, citado en Robert, 2004). Después, a través de una reunión junto con las dos partes en conflicto, el mediador comienza el proceso de mediación, intentando que ambas partes logren alcanzar entre ellas un acuerdo satisfactorio para ambos (Fernández, 2002, citado en Robert, 2004). En resumen, hablaríamos del alumno mediador como tal.

Por otro lado, en Cowie y Wallace (2000, citado en Cowie y Fernández, 2006) describen las características que debe de tener el alumno mediador:

- Los jóvenes tienen que estar dispuestos a trabajar junto con personas que están fuera de su círculo de amistades. Esto ayudará a disminuir los prejuicios y a impulsar la confianza entre géneros y grupos étnicos.
- Los jóvenes deben estar predispuestos a aprender habilidades de comunicación y de inteligencia y gestión emocional.

Programa de mediación de conflictos entre iguales: figura del alumnado mediador en los centros escolares

- Los jóvenes tienen que querer aprender a gestionar los conflictos y ayudar a sus compañeros a que aprendan a relacionarse con los demás, de manera positiva y no violenta.

### 2.3.3. Estrategias de mediación entre iguales

Es necesario diferenciar entre las diversas estrategias que existen sobre la mediación entre iguales y seleccionar aquella que se adapte mejor a las necesidades del centro escolar donde se quiere llevar a cabo (Cowie y Fernández, 2006). Según Cowie y Fernández (2006), las estrategias de mediación entre iguales que más éxito han tenido en los colegios europeos son:

- **La hora del círculo:** un educador será el encargado de liderar y dinamizar la actividad. El alumnado tendrá que compartir sus sentimientos y preocupaciones sobre una situación que actualmente le inquiete para, así, intentar buscar distintas alternativas que mejoren esa situación. De esta manera, los estudiantes se sentirán apoyados y aprenderán a trabajar en grupo en la mejora de las relaciones interpersonales. Esta actividad es recomendable hacerla una vez a la semana.
- **Compañeros amigos:** son alumnos voluntarios mayores o tienen la misma edad de los compañeros a los que van a ayudar. Estos alumnos estarán formados en habilidades interpersonales: escucha activa, asertividad y liderazgo. También, brindarán ayuda y amistad en un estilo informal a aquellos alumnos que sean más vulnerables a la soledad, exclusión social y/o victimización. Este tipo de ayuda se ofrece, por ejemplo, jugando o hablando en la hora del recreo con aquellos compañeros que presentan un riesgo más alto de victimización.
- **Mediación y resolución de conflictos:** se trata de un proceso organizado en el que los alumnos, que se han presentado de manera voluntaria, adquieren habilidades para ayudar a solucionar las disputas que se originan entre dos compañeros. Es decir, los alumnos mediadores guían a sus compañeros a encontrar una solución satisfactoria para ambos.
- **Escucha activa:** en esta estrategia los alumnos ayudantes serán entrenados –habitualmente por un psicólogo– en habilidades de escucha activa para poder ayudar a los compañeros que estén viviendo una situación de inquietud. Es esencial que el psicólogo o profesor encargado de llevar a cabo esta técnica esté

Programa de mediación de conflictos entre iguales: figura del alumnado mediador en los centros escolares

continuamente supervisando las funciones que realizan los alumnos participantes. Además, este tipo de ayuda se ofrece en un estilo más formal y estructurado donde los encuentros se realizarán en un aula que el centro ha destinado para ello.

- **Tutorización de iguales:** los estudiantes más mayores adquieren formación para proporcionar orientación y modelos de conducta a otros alumnos más jóvenes mediante un contacto individual. Las actividades que realizarán estos alumnos serán las siguientes: juegos organizados, ayuda con los deberes y la opción de hablar con total libertad sobre sus sentimientos y preocupaciones. Los alumnos tutores serán un modelo para el alumno que están ayudando; por ello, éste debe de potenciar la colaboración y dar recomendaciones adecuadas.

#### 2.3.4. Experiencias sobre programas de mediación escolar

Los programas de ayuda entre iguales se han desarrollado especialmente en Inglaterra desde el año 2000 (González, 2015). En dicha fecha el sistema de justicia juvenil de Inglaterra implementó un proyecto piloto en dos centros escolares de la ciudad de Londres (González, 2015). Este proyecto tenía como objetivo hacer frente a las situaciones de exclusión social, acoso escolar y cualquier tipo de comportamiento antisocial, basándose en la metodología de la justicia restaurativa (Noaks y Noaks, 2009, citado en González, 2015).

Acerca del Programa de Mediación "Haciendo de los desencuentros, un encuentro" del CEIPSO Santo Ángel de la Guarda (CEIPSO Santo Ángel de la Guarda, 2021), tiene como objetivo principal promover la convivencia pacífica entre los alumnos y reducir el número de conflictos en el centro educativo. Para ello, se ha creado un equipo de mediación, formado por alumnos voluntarios, que reciben una formación específica para poder intervenir en situaciones de conflicto y ayudar a los compañeros a resolver sus diferencias de manera dialogada y pacífica. Además, se han establecido una serie de normas y protocolos para la gestión de los conflictos con el fin de que los alumnos sepan cómo actuar en caso de que surja algún problema. También, incluye la realización de actividades y dinámicas que fomentan la empatía, la comunicación y el respeto hacia los demás, con el fin de prevenir los conflictos y mejorar la convivencia en el centro.

Por otra parte, en la Comunidad Autónoma de Andalucía se desarrolla el Proyecto de Mediación Escolar del IES Virgen del Castillo (IES Virgen del Castillo, 2022). Es una iniciativa que busca fomentar la resolución pacífica de conflictos entre los estudiantes y mejorar la

Programa de mediación de conflictos entre iguales: figura del alumnado mediador en los centros escolares

convivencia en el centro educativo. Para ello, se ha formado a un grupo de alumnos mediadores, quienes han recibido formación en habilidades comunicativas, resolución de conflictos y técnicas de mediación. Estos alumnos mediadores ofrecen su ayuda a aquellos compañeros que necesiten solucionar algún conflicto, ya sea entre ellos mismos o con algún profesor. Además, se han creado espacios de diálogo y reflexión para tratar temas relevantes como el acoso escolar, la discriminación o la violencia de género, y se han organizado actividades para fomentar la empatía y la solidaridad entre los estudiantes.

Para finalizar, el Programa de Mediación Escolar del Colegio La Inmaculada-Marillac (Colegio La Inmaculada-Marillac, 2021) tiene como objetivo fomentar la resolución pacífica de conflictos entre los estudiantes, promoviendo la convivencia positiva y el diálogo constructivo. Este programa cuenta con un equipo de mediadores formados por estudiantes de diferentes niveles educativos, quienes son seleccionados y capacitados para actuar como intermediarios neutrales en los conflictos que puedan surgir dentro del colegio. Los mediadores son supervisados por un coordinador y reciben apoyo y formación continua para desempeñar su función de manera efectiva. Además, el programa cuenta con la colaboración de los profesores y el departamento de orientación para asegurar una atención integral a los estudiantes involucrados en los conflictos.

En resumen, tanto la mediación como la mediación entre iguales son una herramienta de resolución de conflictos que ayudan a la prevención y solución de éstos en el contexto escolar. Además, influyen positivamente tanto en el desarrollo personal y social del alumnado como en su rendimiento académico. Al mismo tiempo, los estudiantes adquieren habilidades y herramientas que les serán útiles para enfrentarse a futuros conflictos. Por último, se puede observar que la implementación de la mediación entre iguales en los centros escolares ayuda a optimizar el clima del centro y a lograr una convivencia pacífica y respetuosa.

En este Trabajo Fin de Máster se va a elaborar un proyecto de mediación entre iguales, con la finalidad de demostrar los beneficios que tiene esta técnica de resolución de conflictos en el desarrollo social, personal y académico del alumnado y en el clima y convivencia del centro escolar. Proyecto que pasa a desarrollarse a continuación.

## 3. Proyecto Protectores de Convivencia

### 3.1. Objetivos del Proyecto Protectores de Convivencia

El Proyecto Protectores de Convivencia tendrá como base dos objetivos generales y tres objetivos específicos, imprescindibles para su planteamiento, desarrollo y evaluación.

#### 3.1.1. Objetivos generales

- Impulsar la mediación entre iguales como técnica de resolución de conflictos.
- Conservar un clima y una convivencia constructiva dentro del centro escolar, como entorno educativo formal imprescindible en el desarrollo y aprendizaje del alumnado.

#### 3.1.2. Objetivos específicos

- Diseñar una formación en mediación para los docentes, los educadores y los alumnos que forman parte del Proyecto Protectores de Convivencia.
- Impulsar, dentro del centro escolar, la resolución de los conflictos de forma pacífica.
- Desarrollar habilidades y/o herramientas para la gestión y resolución de conflictos tanto en el alumnado como en el profesorado.
- Aprender herramientas y habilidades que hagan posible la detección de situaciones de acoso (*bullying, cyberbullying* etc.), violencia y conductas disruptivas del alumnado, para darles las respuestas necesarias a cada caso.

### 3.2. Características del centro escolar en el que se va a implementar el Proyecto Protectores de la convivencia

Antes de comenzar con la elaboración del Proyecto Protectores de Convivencia es necesario conocer las características del centro escolar en el que se va a implementar.

El colegio<sup>1</sup> está situado en la provincia de Salamanca (Castilla y León), pertenece a un barrio en el que vive una parte importante de la población de esta ciudad. Ocupa un espacio de más de 5.000 metros cuadrados, divididos en cuatro pabellones: tres destinados a aulas y

---

<sup>1</sup> A lo largo de todo el desarrollo del proyecto no se va a mencionar el nombre original del centro escolar por protección de datos.

Programa de mediación de conflictos entre iguales: figura del alumnado mediador en los centros escolares uno a gimnasio (planta inferior) y salón de actos (planta superior). Cuenta también con pista deportiva, tres patios de recreo y un espacio ajardinado en una de las entradas. También, tiene sala de profesores, biblioteca, dos porches exteriores, 24 aulas (algunas de ellas destinadas a música, idiomas, medios audiovisuales, etc.), cuatro despachos y múltiples servicios para sus estudiantes y profesorado.

El centro educativo es de carácter público, donde la mayoría de su alumnado procede de familias de clase media, con un nivel socio-económico y cultural propio del contexto en el que viven.

En cuanto a la estructura del centro escolar, por una parte, el equipo directivo está formado por el director, la jefa de estudios y la secretaria. Por otra parte, la escuela dispone de un Consejo Escolar compuesto por los siguientes participantes: presidente, secretaria, jefa de estudios, representantes del profesorado y de padres y madres del alumnado, portavoz del AMPA y del ayuntamiento.

Por último, el claustro de profesores está formado por docentes que imparten clases en las etapas educativas de Infantil y Primaria, incluyendo educadores especialistas: profesores de Educación Física, Música, Inglés y Educación Bilingüe; especialistas en Pedagogía Terapéutica y en Audición y Lenguaje; en Religión, en Educación Compensatoria y el equipo de Orientación Educativa.

Es posible identificar como una fortaleza del proyecto la diversidad cultural que existe dentro del centro escolar, ya que, a través de la mediación entre iguales se pueden promover los valores de respeto, igualdad y tolerancia y, a su vez, impulsar una convivencia basada en la interculturalidad. No obstante, la diversidad cultural también puede ser una debilidad, puesto que existe la posibilidad de que haya familias que se nieguen a que sus hijos participen en el proyecto porque va en contra de su cultura.

### 3.3. Descripción de los destinatarios del Proyecto Protectores de Convivencia

En este apartado se va a describir a los destinatarios, tanto indirectos como directos, que van a formar parte del Proyecto Protectores de Convivencia.

Por un lado, refiriéndonos a los beneficiarios directos, por parte del profesorado se incluye a los dos tutores de 6º de Educación Primaria y del equipo de orientación, a la educadora social y a la psicóloga, ya que estos serán los encargados de implementar el Proyecto

Programa de mediación de conflictos entre iguales: figura del alumnado mediador en los centros escolares Protectores de Convivencia. Dentro del grupo de beneficiarios directos también forman parte los alumnos de 6º de Educación Primaria (18 alumnos de la clase de 6º A y 15 alumnos de la clase 6º B), puesto que deberán cumplir con el rol y las funciones asignadas. En total, los destinatarios directos del proyecto serían 37 personas.

Por otro lado, en cuanto a los destinatarios indirectos, dentro de este grupo estaría el equipo directivo, el resto de profesores y especialistas del centro escolar y las familias del alumnado de 6º de Educación Primaria, ya que el Proyecto Protectores de Convivencia podría influir en la convivencia y en el clima del centro educativo en el que trabajan. Al mismo tiempo, puede actuar sobre el desarrollo personal, las interacciones sociales y el rendimiento académico de sus hijos. También, forman parte de este grupo, todo el alumnado de 1º, 2º, 3º, 4º y 5º de Educación Primaria, porque pueden hacer uso de la mediación entre iguales para solucionar, a través de ella, sus conflictos. En total, los destinatarios indirectos serían, aproximadamente, 93 personas, más las 33 familias de los alumnos de 6º de Primaria.

### 3.4. Procedimiento para su implementación y recursos necesarios

En este apartado se va a describir tanto las etapas del proyecto como los recursos materiales, humanos y tecnológicos que se van a necesitar para su desarrollo y la temporalización de este.

#### 3.4.1. Etapas del proyecto

El Proyecto Protectores de Convivencia está dividido en dos etapas. La primera, está orientada a la formación en mediación de los educadores y docentes que van a formar parte del equipo de mediación entre iguales, dividiéndola en tres sesiones. La segunda, está dirigida al alumnado que se ha presentado como voluntario para formar parte del equipo de mediación, repartiéndola en cuatro sesiones.

Ambas etapas del proyecto se desarrollarán a través de la metodología aprender-haciendo, ya que esta estrategia de trabajo se basa en la “aplicación de los contenidos a situaciones reales y vivenciadas en los establecimientos, bajo supervisión directa de los/as profesionales encargados/as de la formación en mediación” (Ministerio del Interior Región Metropolitana de Chile, 2009, p. 13).

Programa de mediación de conflictos entre iguales: figura del alumnado mediador en los centros escolares

La formación va a ser impartida por la educadora social del centro escolar, quien también asumirá el liderazgo y la coordinación del proyecto, puesto que de los cuatro miembros del grupo es quien cuenta formación previa especializada en mediación.

### **ETAPA 1: Formación en mediación a los educadores y docentes que forman parte del equipo de mediación entre iguales**

#### *- SESIÓN 1: ¿Qué es la mediación?*

Los objetivos de esta sesión son los siguientes:

- ❖ Aprender qué es la mediación y sus objetivos
- ❖ Conocer cuáles son las funciones del mediador
- ❖ Comprender cuáles son las fases de un proceso de mediación

*Actividad:* se exhibirán diferentes vídeos que expliquen qué es la mediación, cuáles son las funciones del mediador y cuáles son las fases del proceso de mediación que se deben seguir. Una vez visionados los videos, los docentes –a través de la técnica E– se meterán en el papel de mediador para poner en práctica lo que han visto en los vídeos.

#### *- SESIÓN 2: ¿Cuál es mi función dentro del proyecto?*

Los objetivos de esta sesión son los siguientes:

- ❖ Conocer de qué trata la mediación entre iguales
- ❖ Aprender cuáles son los cargos y las funciones que los profesionales tienen que desempeñar dentro de la mediación entre iguales
- ❖ Establecer cuáles son los conflictos que se van a solucionar a través de la mediación entre iguales.

*Actividad:* la educadora social presentará diferentes procesos de mediación entre iguales. Los docentes tendrán que analizar cada proceso de mediación para extraer las respuestas de tres preguntas: ¿qué es la mediación entre iguales?, ¿qué rol ocupo dentro del proyecto? y ¿cuál es mi cargo y función dentro de la mediación entre iguales? También, tendrán que especificar cuáles son los tipos de conflicto que se van a solucionar mediante el proceso de mediación entre iguales y cuáles no. Por último, deberán establecer las actuaciones que darán respuesta a las disputas en las que la mediación no va a intervenir.



Programa de mediación de conflictos entre iguales: figura del alumnado mediador en los centros escolares

Al final de esta sesión, la coordinadora del proyecto dictaminará qué profesional va a ocupar cada rol dentro del Proyecto Protectores de Convivencia y, por ende, las funciones que desempeñará cada uno de ellos.

- *SESIÓN 3: Mediación entre iguales*

La finalidad de esta sesión es la siguiente:

- ❖ Conocer cuáles son los cargos que pueden ocupar y las funciones que pueden desempeñar los alumnos dentro de la mediación entre iguales.

*Actividad:* se pondrán diferentes vídeos que muestren cuáles son los cargos (ayudante de convivencia, alumno mediador del aula y tutor personal) que el alumnado podría desempeñar y las funciones de cada uno de ellos. Después de ver los vídeos, los educadores y docentes tendrán que determinar qué habilidades y características tienen que reunir los alumnos para ocupar cada rol.

Una vez concluidas las tres sesiones, la educadora social, junto con los otros tres miembros del Proyecto Protectores de Convivencia, organizarán una sesión informativa con las familias de los alumnos de 6º de Primaria para darles a conocer el proyecto que quieren desarrollar en el centro escolar. También, los dos tutores de las dos clases de 6º, darán a conocer a sus alumnos el proyecto y qué pasos tienen que seguir si quieren formar parte de él.

## **ETAPA 2: Formación del alumnado en Mediación entre Iguales**

La formación la realizará la educadora del centro escolar y la impartirá a los alumnos que se han ofrecido voluntarios para participar en el Proyecto Protectores de Convivencia.

- *Sesión 1: ¿Qué es un conflicto?*

Los objetivos de esta sesión son los siguientes:

- ❖ Definir qué es un conflicto
- ❖ Conocer los tipos de conflicto y los diferentes estilos de afrontamiento
- ❖ Trabajar las habilidades de comunicación (asertiva, agresiva y pasiva) y cuál de ellas es más adecuada para usar en un proceso de mediación.

*Actividad:* se exhibirán diferentes vídeos en los que ha surgido un conflicto para observar y analizar el estilo de comunicación (asertiva, agresiva y pasiva) y de afrontamiento que ha

Programa de mediación de conflictos entre iguales: figura del alumnado mediador en los centros escolares tenido cada protagonista. Al mismo tiempo, los alumnos tendrán que reflexionar sobre qué es para ellos un conflicto y hacer una clasificación sobre los tipos de conflicto que existen.

- *Sesión 2: ¿Qué es la mediación?*

Los fines de esta sesión son los siguientes:

- ❖ Aprender qué es la mediación y sus objetivos
- ❖ Conocer las fases del proceso de mediación

*Actividad:* analizar diferentes situaciones en las que ha surgido un conflicto entre dos compañeros de clase y se ha resuelto a través de la mediación. Además, se usarán esos casos para simular un proceso de mediación, de esta manera los alumnos aprenderán cuáles son las fases que se tienen que seguir en esta técnica.

- *Sesión 3: Emociones y mediación*

Los propósitos de esta sesión son los siguientes:

- ❖ Reflexionar sobre la importancia que tienen las emociones en un conflicto
- ❖ Aprender habilidades para saber gestionar las emociones en un conflicto

*Actividad:* en este caso se utilizaría la técnica *Role-Playing*, en la que los participantes simularán una disputa entre ellos. Para finalizar, los alumnos tiene que reflexionar y compartir con sus compañeros qué emoción o emociones han sentido y cómo creen que las han expresado.

- *Sesión 4: ¿Qué funciones tiene un mediador?*

Las finalidades de esta sesión son las siguientes:

- ❖ Aprender a través de la práctica las funciones que debe desempeñar un mediador
- ❖ Aprender técnicas y/o habilidades que puede usar el mediador ante diferentes situaciones que pueden surgir en las sesiones de mediación

*Actividad:* se usará la técnica *Role-Playing*, los participantes simularán que están en un proceso de mediación para aprender las funciones que tiene un mediador. A su vez, aprenderán técnicas y/o habilidades que pueden usar para enfrentarse a diferentes situaciones que se pueden generar en las sesiones de mediación.

Una vez acabadas las sesiones formativas del alumnado, el equipo de mediación se reunirá para determinar cuáles son los cargos que ocupará cada alumno dentro del Proyecto

Programa de mediación de conflictos entre iguales: figura del alumnado mediador en los centros escolares Protectores de Convivencia. En el momento que hayan realizado la selección, se reunirán con cada alumno para comunicarle cuál es el puesto y las funciones que va a desempeñar dentro del Proyecto Protectores de Convivencia y los motivos de esa decisión.

En último lugar, para dar a conocer el Proyecto Protectores de Convivencia, los tutores de 6º de Educación Primaria se reunirán con los tutores de 1º, 2º, 3º y 4º de esa misma etapa educativa, para explicarles en qué consiste el programa. Igualmente, todos los miembros del Proyecto Protectores de Convivencia se reunirán para elaborar los carteles de presentación del servicio de mediación entre iguales y los distribuirán y colgarán en el colegio.

### 3.4.2. Recursos necesarios

Para desarrollar el Proyecto Protectores de Convivencia se necesitarán diferentes recursos materiales, humanos y tecnológicos.

En primer lugar, los recursos materiales serán todos aquellos que ayudarían a poner en marcha las sesiones del proyecto. Estos recursos materiales serían los que se van a necesitar:

- Un aula.
- Sillas y mesas.
- Bolígrafos.
- Hojas.
- Pizarra.
- Tijeras/bolígrafos para pizarra.
- Rotuladores y pinturas.
- Cartulinas de colores.
- Chinchetas y *blutack*.
- Tinta para impresora.

En segundo lugar, los recursos humanos hacen referencia a los profesionales que van a elaborar, desarrollar y evaluar el Proyecto Protectores de Convivencia. Estos son los agentes educativos que componen el grupo de recursos humanos:

- **Del equipo de orientación:** le educadora social (coordinadora del proyecto) y la psicóloga del centro escolar.
- **Profesorado:** los dos tutores de las clases de 6º de Educación Primaria.

Por último, los recursos tecnológicos que se necesitarían para llevar a cabo el proyecto serían los siguientes:

Programa de mediación de conflictos entre iguales: figura del alumnado mediador en los centros escolares

- Ordenador.
- Proyector.
- Impresora.

### 3.4.3. Temporalización de ejecución del Proyecto Protectores de Convivencia

A la hora de llevar a cabo el proyecto es necesario concretar su temporalización. El Proyecto Protectores de Convivencia se desarrollará durante los meses de octubre y noviembre del año 2023, comenzando con la primera etapa el 4 de octubre y finalizando con la preparación de los carteles el 20 de noviembre.

El horario de las diferentes sesiones será mayoritariamente de tarde, en concreto, de 16:00 a 19:30 para las sesiones de los educadores y docentes; y de 16:00 a 18:00 para las sesiones del alumnado, salvo en determinadas acciones en las que el horario podría variar. Por ello, en la temporalización general (véase Anexo I) y en la temporalización por meses (véanse Anexo II y Anexo III), se explican detalladamente las etapas del proyecto con sus respectivas sesiones y las acciones que se van a llevar a cabo con la finalidad de mejorar su comprensión.

### 3.5. Evaluación y discusión de los resultados del proyecto propuesto

Para realizar la evaluación del Proyecto Protectores de Convivencia se ha elaborado un diseño específico para este.

La evaluación será llevada a cabo por la educadora social del centro escolar, ya que es la coordinadora de todo el proyecto. Sin embargo, en la evaluación final (evaluación sumativa), participará todo el equipo de mediación, puesto que, para conocer el alcance de los objetivos establecidos, es necesaria su perspectiva.

La valoración tiene dos objetivos principales, por una parte, evaluar continuamente el proyecto (evaluación formativa) para saber cómo está siendo su desarrollo y si es necesario introducir alguna modificación para su mejora. Por otra parte, evaluar la ejecución en su totalidad y el impacto final que ha tenido el proyecto, para así analizar las acciones que han funcionado e introducir los cambios oportunos para su optimización.

### 3.5.1. Evaluación formativa

La evaluación formativa se define como “los procedimientos utilizados por los profesores con la finalidad de adaptar su proceso didáctico a los progresos y necesidades de aprendizaje observados en sus alumnos” (Rosales, 2014, p. 3). En otras palabras, es aquella valoración que se realiza durante el desarrollo del proyecto para analizar los defectos e introducir los cambios necesarios para su optimización (Rosales, 2014).

Para llevar a cabo esta evaluación, se realizará una valoración para el equipo de mediación (véase Anexo IV) y otra para el alumnado (véase Anexo V). Una vez finalizado el periodo formativo tendrán que rellenar un cuestionario de actitud basado en una escala dicotómica, donde deberán marcar con una “X” en “verdadero” si están de acuerdo con la afirmación y en “falso” en caso contrario.

### 3.5.2. Evaluación sumativa

La evaluación sumativa tiene como objetivo medir los resultados obtenidos al finalizar un proceso de enseñanza aprendizaje (Rosales, 2014). Pone el foco de atención en la recogida de información y la elaboración de instrumentos que permiten realizar el análisis de los conocimientos que se quiere evaluar (Rosales, 2014).

Por un lado, se va a realizar una evaluación de la potencial consecución de objetivos mediante la técnica de la reunión (véase Anexo VI), donde el equipo de mediación, en base a unos ítems marcados, tiene que comprobar el logro de las metas establecidas en el proyecto. Por otro lado, el equipo de mediación, a través de la técnica de la observación (véase Anexo VII), va a evaluar las funciones que han realizado mediante unos ítems marcados, los cuales responden a unos indicadores determinados.

## 4. Conclusiones

El Proyecto Protectores de Convivencia finaliza haciendo alusión a diversas deducciones acerca de la figura del alumno mediador en los centros escolares.

En relación a los dos objetivos generales del proyecto, se han extraído las siguientes conclusiones:

Por una parte, dentro de la educación formal es necesario crear proyectos que impulsen la mediación entre iguales como técnica de resolución de conflictos, ya que ayudarán a gestionar de forma pacífica los problemas que puedan originarse dentro de las escuelas.

Por otra parte, los colegios deben conservar un clima y una convivencia adecuados, pues son la institución encargada de que sus alumnos tengan un desarrollo personal, social y educativo óptimo. De la misma forma, ayudará a que los docentes puedan impartir clases más efectivas y productivas y facilitará que los estudiantes presten más atención a las explicaciones de estos.

En cuanto a las conclusiones relacionadas con los objetivos específicos del proyecto, señalar que para implementar un programa de estas características es imprescindible formar en mediación a los agentes educativos (profesores o educadores) y a los alumnos que vayan a participar en él. Es necesario que todos ellos aprendan técnicas y/o habilidades para la gestión y resolución de conflictos, ya que, sea para el proceso de mediación o para enfrentarse a un conflicto, les van a ser de gran utilidad.

También, es importante sensibilizar y concienciar a las familias, a los docentes, a los educadores y a los estudiantes sobre la importancia y los beneficios que tiene la mediación entre iguales como vía de resolución de conflictos. Este aspecto, facilitará que los profesores, educadores y alumnos quieran participar en el proyecto y formarse en mediación y, a su vez, las familias se sentirán parte activa en la educación de sus hijos.

Además, es importante que dentro de los centros educativos se desarrollen estrategias de prevención y detección de situaciones de acoso (*bullying* y *ciberbullying*, etc.), tanto para disminuir e intentar erradicar este tipo de violencia en los colegios como para ofrecer asistencia a la víctima. Asimismo, se tienen que crear protocolos de localización de

Programa de mediación de conflictos entre iguales: figura del alumnado mediador en los centros escolares conductas disruptivas en el alumnado y de actuación ante ellas, para dar las respuestas oportunas a cada caso.

Por tanto, este proyecto resalta la importancia que tiene tanto la mediación como la mediación entre iguales para crear un clima y una convivencia adecuados en un centro educativo. De igual forma, se muestra la necesidad de aprender técnicas y/o habilidades para la gestión y resolución de conflictos, las cuales pueden ser de utilidad dentro y fuera del colegio. También, se exponen los beneficios que la mediación entre iguales tiene sobre el desarrollo personal, social y académico de los alumnos.

Para finalizar, se podría resumir la mediación en la siguiente frase: “el hecho de que tengas razón, no quiere decir que estoy equivocado. Simplemente no has visto la vida desde mi lado” (*The Education Tree*).

## 5. Limitaciones y prospectiva

Es necesario mencionar, aun brevemente, tanto las limitaciones observadas a la hora de elaborar el proyecto de implementación como la prospectiva de este.

Respecto a las limitaciones del proyecto, este podría ser mucho más efectivo si se comienza a formar en mediación entre iguales desde el primer ciclo de Educación Primaria, puesto que se tendría la oportunidad de usar la mediación entre iguales como técnica de prevención de conflictos. Otra debilidad observada es la carencia de profesionales formados previamente en prevención y mediación de conflictos que hay dentro de los centros escolares.

En cuanto a la prospectiva, indicar que se podría diseñar un proyecto en el cual se enseñen técnicas y habilidades sobre resolución de conflictos desde los primeros ciclos de Educación Primaria y donde los alumnos, a medida que vayan pasando de curso, vayan formándose progresivamente en mediación entre iguales. Al mismo tiempo, el proyecto debería estar diseñado para que cada vez que se acabe un curso académico, el quehacer pueda retomarse al comienzo del siguiente. Por último, el sistema educativo debería reflexionar sobre la importancia que tiene introducir profesionales formados en prevención y mediación de conflictos en los entornos educativos.



## Referencias bibliográficas

- Badenes, L. V., Guiral, I. U. y Serrano, J. E. A. (2013). Los programas de mediación entre iguales: una herramienta eficaz para la convivencia escolar. *Apuntes de Psicología*, 31 (2), 165-171.
- CEIPSO Santo Ángel de la Guarda. (2021). Programa de Mediación: Haciendo de los desencuentros, un encuentro. Consultado el 31 de mayo de 2023. <https://site.educa.madrid.org/cp.santoangeldelaguarda.chapineria//wp-content/uploads/cp.santoangeldelaguarda.chapineria/2022/12/Programa-de-mediacion-2021.pdf>
- Colegio La Inmaculada-Marillac. (2021). Programa de Mediación Escolar. Consultado el 02 de junio de 2023. <https://www.lainmaculada-marillac.com/proyecto-educativo/mediacion/>
- Cowie, H. y Fernández, F.J. (2006). Ayuda entre Iguales en las escuelas: desarrollo y retos. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 4 (2), 291-310.
- De Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educar*, 32, 125-136.
- De Prada, J. y López, J. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Documentación Social*, 148, 99-116.
- Galindo, E. I. y Sanahuja, A. (2021). Implantación de un proyecto de mediación entre iguales: hacia una mejora de la convivencia en el contexto educativo. *Márgenes, Revista de Educación de la Universidad de Málaga*, 2 (1), 130-147. <https://doi.org/10.24310/mgnmar.v2i1.8459>
- González Domínguez, I. (2015). La mediación en casos de bullying escolar. Trabajo Fin de Grado. Universidad de Valladolid.
- IES Virgen del Castillo. (2021). Proyecto de Mediación Escolar. Consultado el 03 de junio de 2023. <https://www.juntadeandalucia.es/averroes/centroctic/41002359/helvia/sitio/upload/ANEVProyecto de Mediacion Escolar 2022 2023.pdf>

Programa de mediación de conflictos entre iguales: figura del alumnado mediador en los centros escolares

Lacuesta-Vizcaino, D. y Traver-Martí, J. A. (2018). Yo, Contigo. El Programa de Mediación entre Iguales, desde la Perspectiva de un Ejemplo de Vida. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16(1), 53-71.

Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles. *Boletín Oficial del Estado*, 162, de 7 de julio de 2012. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2012-9112>

Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa. *Boletín Oficial de Estado*, 295, de 9 de diciembre de 2013. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12886>

Marrugo, G., Gutiérrez, J., Concepción, I. Concepción, M. (2016). Estrategia de Convivencia Escolar Para la Formación de Jóvenes Mediadores de Conflictos. *Escenarios*, 14 (1), 72-84. <http://dx.doi.org/10.15665/esc.v14i1.879>

Martos, J. y Llorente, M. (2013). Tratamiento de los trastornos del espectro autista: unión entre la comprensión y la práctica basada en la evidencia. *Revista de Neurología*, 57(S1), 185-191. <http://revneurologia.com/sec/indice.php>

Ministerio del Interior Región Metropolitana de Chile. (2009). *Manual para la formación en mediación escolar*. Ministerio del Interior Región Metropolitana de Chile. <https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/cramtru/files/2012/12/Manual-de-Entrenamiento-en-Mediacion-Escolar.pdf>

Ordóñez Olmedo, E., Delgado Algarra, E.J., Fernández Martínez, M.M. y Hervás Gómez, C. (2020). La Mediación como estrategia de solución de conflictos en ámbitos sociales y educativos. En S. Ortiz Espinosa, E, Ordóñez Olmedo, C. Hervás Gómez y J. Gómez Galán. *La mediación como alternativa al conflicto* (pp. 31- 48). Dykinson. <https://bv.unir.net:2769/es/ereader/unir/129598?page=37>

Ortega Ruiz, R., Del Rey, R. y Casa, J.A. (2013). La Convivencia Escolar: clave en la predicción del Bullying. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 6 (2), 91-102.

Pulido, R., Calderón, S., Martín, G. y Lucas, B. (2014). Implementación de un programa de mediación escolar: Análisis de las dificultades percibidas y propuestas de mejora. *Revista Complutense de Educación*, 25 (2), 375 – 392. [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_RCED.2014.v25.n2.41610](http://dx.doi.org/10.5209/rev_RCED.2014.v25.n2.41610)

Programa de mediación de conflictos entre iguales: figura del alumnado mediador en los centros escolares

- Ramos Pérez, L. (2020). Revisión Bibliográfica: Programas de Mediación entre iguales en los Centros Educativos de Primaria y Secundaria. Trabajo de Fin de Máster. Universidad de La Laguna.
- Real Academia Española. (2022). Conflicto. *Diccionario de la Real Academia Española*, (edición de tricentenario). Consultado el 05 de junio de 2023. <https://dle.rae.es/conflicto?m=form>
- Robert, M. A. (2004). El alumno-amigo: un sistema de ayuda entre iguales. *Fòrum de Recerca*, 10, 2 – 16.
- Rodríguez Medina, J., Jiménez Ruiz, M., Arias González, Víctor. (2018). Mediación entre Iguales, Competencias Sociales y Relaciones Interpersonales de Niños con TEA en la Escuela. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado* (32) 3, 93-110.
- Rosales, M. (2014). Proceso evaluativo: evaluación sumativa, evaluación formativa y assesment su impacto en la educación actual. *Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación*, 4, 2-11.
- Serrate, M.L. (2011). Tema 8. Dinámicas de grupos y resolución de conflicto. En M. G. Pérez (coord.), *Intervención Sociocomunitaria* (pp. 589-610). Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).
- The Education Tree (s.f.). *Pinterest*. Consultado el 04 de junio de 2023. <https://www.pinterest.es/pin/463800461636879364/>

## Anexos.

## Anexo I

## Temporalización general

<i>ETAPAS</i>	<i>SESIONES</i>	<i>DÍAS Y HORARIOS</i>
<b>ETAPA 1: Formación en mediación a los educadores y docentes que forman parte del equipo de mediación entre iguales</b>	<i>SESIÓN 1: ¿Qué es la mediación?</i>	04/10/2023, 16:00 – 19:30
	<i>SESIÓN 2: ¿Cuál es mi función dentro del proyecto?</i>	11/10/2023, 16:00 – 19:30
	<i>SESIÓN 3: Mediación entre iguales</i>	18/10/2023, 16:00 – 19:30
<b>Sesión informativa con los padres del alumnado de 6º de Primaria</b>		19/10/2023, 16:00-17:30
<b>Presentación del proyecto al alumnado de 6º de Primaria</b>		20/10/2023 10:00-11:00
<b>ETAPA 2: Formación del alumnado en Mediación entre Iguales</b>	<i>SESIÓN 1: ¿Qué es un conflicto?</i>	26/10/2023, 16:00-18:00
	<i>SESIÓN 2: ¿Qué es la mediación?</i>	02/11/2023, 16:00-18:00
	<i>SESIÓN 3: Emociones y mediación</i>	09/11/2023, 16:00-18:00
	<i>SESIÓN 4: ¿Qué funciones tiene un mediador?</i>	16/11/2023, 16:00-18:00
Selección de los roles del alumnado que formará parte del equipo de mediación entre iguales		17/11/2023, 09:00-11:00
Comunicar al alumnado de qué rol desarrollar en el equipo de mediación entre iguales		17/11/2023, 11:30-12:30
Reunión del equipo de mediación entre iguales con los tutores de 1º, 2º, 3º, 4º y 5º de Educación Primaria		20/11/2023, 16:00-18:00
Preparación de carteles para anunciar el servicio de mediación en centro escolar		20/11/2023, 16:00-18:00

Nota: Tabla de elaboración propia

**Anexo II**

## Temporalización por meses

OCTUBRE						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
						1
2	3	4	5	6	7	8
		ETAPA 1: sesión 1				
9	10	11	12	13	14	15
		ETAPA 1: sesión 2				
16	17	18	19	20	21	22
		ETAPA 1: sesión 3	Sesión inf. padres	Presentación proy. alumnos		
23	24	25	26	27	28	29
			EPATA 2: sesión 1			
30	31					

Nota: Tabla de elaboración propia

**Anexo III**

## Temporalización por meses

NOBIEMBRE						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
		1	2	3	4	5
			ETAPA 2: sesión 2			
6	7	8	9	10	11	12
			ETAPA 2: sesión 3			
13	14	15	16	17	18	19
			ETAPA 2: sesión 4	Selección rol alumnado		
				Comunicación rol al alumnado		
20	21	22	23	24	25	26
Reu. equipo mediación y tutores						
Preparación carteles						
27	28	29	30			

Nota: Tabla de elaboración propia

**Anexo IV**

## Evaluación del equipo de mediación

<b>Indicadores</b>	<i>Verdadero</i>	<i>Falso</i>
La formación me ha servido para saber cuáles con mis funciones		
Considero que la mediación entre iguales es importante usarla como vía de resolución de conflictos en un centro escolar		
Es importante saber identificar qué conflictos se pueden mediar y cuáles no		
Todos los alumnos pueden participar en el equipo de mediación		
Es necesario saber en qué rol encaja mejor cada alumno		
Considero que es necesario mantener un clima adecuado en el centro, puesto que este influye en el desarrollo y aprendizaje del alumnado		
He aprendido técnicas y habilidades para la resolución de conflictos.		
Es imprescindible establecer actuaciones para las situaciones de acoso ( <i>bullying, cyberbullying, etc.</i> ), violencia y conductas disruptivas		

Nota: Tabla de elaboración propia

**Anexo V**

## Evaluación del alumnado

<b>Indicadores</b>	<i>Verdadero</i>	<i>Falso</i>
Entiendo qué es un conflicto y qué es la mediación y la diferencia entre ellos		
Considero que he aprendido las herramientas y habilidades necesarias para ejercer como mediador		
Sé cuáles son las funciones que tengo que desarrollar dentro del equipo de mediación		
Entiendo que también es mi responsabilidad mantener un clima adecuado dentro del centro escolar, porque influye en mi rendimiento académico		
Entiendo que cada uno de nosotros encaja mejor en un rol u otro dentro del equipo de mediación		
Es importante conocer tus emociones y saber gestionarlas		

Nota: Tabla de elaboración propia



**Anexo VI**

## Técnica de evaluación: reunión

<b>Técnica de evaluación: reunión</b>	
<i>Ítems</i>	<i>Indicadores</i>
Se ha logrado crear un proyecto de mediación entre iguales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar cuántos alumnos se han presentado voluntarios para formar parte del equipo de mediación</li> <li>- Están trabajando conjuntamente el profesorado y los alumnos miembros del equipo de mediación</li> </ul>
Se están resolviendo los conflictos de forma pacífica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La gran mayoría de conflictos se están solucionando a través del proceso de mediación</li> </ul>
Selección de los roles del alumnado para el equipo de mediación entre iguales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cada alumnado encaja correctamente en el rol asignado</li> <li>- Cada alumno está realizando correctamente las funciones encomendadas</li> </ul>
La convivencia en el colegio es positiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las clases, generalmente, se dan sin ninguna interrupción debido a un mal comportamiento por parte de algún alumno</li> </ul>
Se ha elaborado un protocolo de actuación hacia los conflictos que no se han gestionado a través de la mediación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qué tipo de respuestas se ha dado a las situaciones de acoso (<i>bullying, ciberbullying</i> etc.), violencia o conductas disruptivas</li> </ul>

Nota: Tabla de elaboración propia

**Anexo VII**

Técnica de evaluación: observación

<b>Técnica de evaluación: observación</b>	
<i>Ítems</i>	<i>Indicadores</i>
Tanto el alumnado como el profesorado saben cómo gestionar un conflicto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los profesores y los alumnos han interiorizado las herramientas y/o habilidades aprendidas en el periodo de formación</li> </ul>
El profesorado y los alumnos miembros del equipo de mediación han sabido llevar a cabo un proceso de mediación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El profesorado y el alumnado han puesto en práctica las herramientas y/o habilidades aprendidas</li> </ul>
Las emociones han sido gestionadas correctamente cuando un profesor o un alumno se ha enfrentado a un conflicto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tanto el alumnado como el profesorado han sabido identificar qué emociones sentía frente al conflicto.</li> <li>- Tanto el profesorado como el alumnado han sabido cómo gestionar las emociones que sentía ante el conflicto.</li> </ul>

Nota: Tabla de elaboración propia