



Universidad Internacional de La Rioja
Facultad de Educación

Propuesta para la Formación de Mediadores en 5º curso de Primaria

Trabajo fin de grado presentado por:

Marta Pena Planell

Titulación: primaria:

Grado en Maestro de Educación Primaria

Línea de investigación:

Propuesta de Intervención

Director/a:

Marta Ruíz Marín

Barcelona

15/7/2015

Firmado por: Marta Pena Planell

CATEGORÍA TESAURO:

RESUMEN

La mediación es una de las técnicas de resolución de conflicto, que pone en práctica un gran despliegue de habilidades sociales y recursos, favoreciendo el diálogo, la empatía, la escucha activa y la gestión responsable de los conflictos. El objetivo fundamental de este estudio ha sido iniciar a los alumnos de 5º de primaria en la Formación como Mediadores para desarrollar habilidades y estrategias útiles en la resolución de conflictos. Para ello, se ha diseñado una propuesta de intervención basada en una metodología activa y reflexiva que integra una serie de actividades dirigidas a dar a conocer el proceso de mediación, aportar técnicas que contribuyan al desarrollo de habilidades sociales, comunicativas, emocionales, búsqueda de alternativas conjuntas y acuerdos. La aplicación de este programa pretende que los alumnos sean facilitadores del diálogo y mejoren su competencia resolutoria, así como favorecer a su desarrollo integral.

PALABRAS CLAVE: mediación; resolución de conflictos; formación de mediadores; estrategias comunicativas; el mediador escolar; educación para la paz.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. JUSTIFICACIÓN	1
1.2. OBJETIVOS	2
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	3
2.1. EL CONFLICTO	3
2.1.1 Definición	3
2.1.2 Fases del conflicto	4
2.1.3 Categorización del conflicto:	5
2.1.4 Las actitudes ante el conflicto	7
2.1.5 El valor del conflicto	8
2.2. LA MEDIACIÓN	9
2.2.1. Definición	9
2.2.2. El rol del mediador escolar	11
2.2.3. Fases de la mediación	14
2.2.4. ¿Qué posibilidades pedagógicas ofrece la formación sobre mediación en primaria?	18
2.2.5. Elementos necesarios para la formación de mediadores en la escuela	21
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	23
3. 2. METODOLOGÍA	24
3.2.1 Revisión bibliográfica	24
3.2.3 Diseño de una propuesta de intervención	25
3.2.4 Conclusiones, limitaciones y retos de futuro	25
3.2.5 Evaluación de la eficacia	25
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	26
4.1. FUNDAMENTACIÓN	26
4.2. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	26

4.2.1. Objetivos	27
4.2.2. Público al que va dirigida	27
4.2.3. Temporalización	27
4.2.4. Recursos utilizados	27
4.2.5. Actividades	27
4.3. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	40
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RETOS DE FUTURO	41
5.1 CONCLUSIONES	41
5.2. LIMITACIONES	42
5.3. RETOS DE FUTURO	43
BIBLIOGRAFÍA	45

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Figura 2.1: Fases del conflicto	4
Figura 2.2 Pirámide del tratamiento de conflictos	6
Figura 2.3: Roles en resolución de los conflictos	8
Figura 2.4: Características y funciones del mediador	12
Figura 2.5: Estrategias útiles en la mediación	14
Figura 2.6: Fases de la mediación	16
Figura 2.7: Fases de la mediación acotadas útiles en primaria.	17
Figura 2.8: Estrategia del semáforo	19

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

Figura 3.1 Fases de estudio	23
Figura 3.2 Terminología de búsqueda bibliográfica	24
Figura 3.3 Fases en la elaboración del programa de intervención	25

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Figura 4.1 Propuesta de intervención	26
Figura 4.2 Diseño de bloques, sesiones y actividades	28

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. JUSTIFICACIÓN

El ámbito escolar del mismo modo que otros escenarios sociales es un espacio de desarrollo y por lo tanto escenario habitual de conflicto. El conflicto que surge de la convivencia, el desacuerdo, de la tensión entre diferencia y armonía; resulta una ardua tarea con la que deben lidiar tanto los alumnos como el resto de la comunidad escolar.

En mi experiencia escolar como docente y en otros perfiles escolares he podido observar distintas conductas y como a menudo nuestros alumnos perciben el conflicto como un elemento incómodo y frustrante con el que combatir a diario. En algunas ocasiones somos los mismos referentes adultos los que contribuimos a esta concepción del conflicto pasando por alto el increíble valor pedagógico inherente en los conflictos. Afrontar y resolver conflictos implica energía y tiempo, es un desgaste al que a menudo se suma la resistencia al cambio y la sensación que no se poseen los recursos suficientes para resolverlos.

La gestión inadecuada de los conflictos repercute negativamente en las relaciones y en uno mismo. Comporta el deterioro de las relaciones incrementando la crispación de los agentes implicados, debilitando el clima escolar y repercute en la pérdida de cofinancia y autoestima de uno mismo debido a incapacidad para resolverlos. Por otro lado puede contribuir a que el alumno adopte como estilo de respuesta erróneo, la imposición de sus intereses y necesidades por encima de los demás.

Abordar el conflicto resulta complejo en general y especial para aquellos en proceso de aprendizaje, con menos habilidades o dificultad en gestión de emociones. Existe una valoración negativa del conflicto relacionada con la violencia y el enfrentamiento. En líneas generales entre nuestros alumnos el conflicto se canaliza mediante la violencia y abuso de los implicados con el fin poseer la razón. La falta de herramientas para llegar a acuerdos a menudo lleva a los alumnos a manifestar actitudes violentas tanto físicas: empujones, patadas, arañazos; como psicológicas, insultos, amenazas, burlas, etc. En otras ocasiones se elude que existe el conflicto y va aumentando la ira y la frustración escalarmente. Otra conducta observada es que recurren enseguida al adulto para que de forma rápida y arbitraria decida sentencia entre lo justo y lo injusto aportando una solución. Estos escenarios ponen de manifiesto la falta de herramientas, la necesidad de una educación para el conflicto basada en la comunicación y la expresión; pero a la vez, la escucha activa y la empatía para entender la posición del otro.

El propósito del trabajo aquí presente resulta de la detección de esa carencia de recursos, la dificultad para ser resolutivos y abrir caminos de diálogo, de la necesidad resaltar el conflicto como herramienta de desarrollo y elemento potencialmente positivo.

Rescatar como docentes el valor pedagógico del encuentro con el conflicto resulta según mi punto de vista como ya llevan apuntando Aguirre (2005), Boquè (2007), Torrego (2003), Viñas (2008) y otros autores, una tarea necesaria a incorporar en nuestras aulas. Este trabajo conlleva la puesta en práctica de múltiples inteligencias y un esfuerzo necesario como docentes en documentarnos sobre el tema para ser ejemplo real de las técnicas y dedicar el tiempo necesario a los conflictos del día a día.

La metodología propuesta para esta finalidad es un proyecto de intervención mediante la formación de un modelo que permita al alumno el desarrollo de recursos y la puesta en práctica de una amplia gama de habilidades frente a los conflictos. Para ello resulta necesario centrarnos en cómo afrontarlos, ofreciendo estrategias que ayuden al alumno en la gestión de los mismos y en la adquisición de habilidades de diálogo y de negociación; así como reconocimiento de emociones y responsabilidades.

Considerando este marco, el objetivo de este trabajo fin de grado es presentar las posibilidades del modelo de la mediación como estrategia formativa eficaz en la resolución de conflictos y desarrollo de habilidades en una aula de 5º de primaria. Iniciar a los alumnos en la formación como mediadores combinada con el aprendizaje de otras habilidades y recursos necesarios, con la intención de formarlos como protagonistas activos, facilitadores del proceso de diálogo y de búsqueda de alternativas de solución.

1.2. OBJETIVOS

El objetivo general del presente Trabajo Fin de Grado es la propuesta de una serie de actividades que contribuyan a mejorar las habilidades para la resolución de conflictos surgidos en horario escolar que los alumnos de 5º curso de Educación Primaria tienen tanto dentro como fuera del aula. Para ello la propuesta de objetivos concretos planteada es la siguiente:

- Trabajar la mediación como estrategia eficaz en la resolución de conflictos en alumnos de 5º de primaria.
- Contribuir al desarrollo de habilidades sociales, reconocimiento, expresión y control de emociones útiles en la resolución de conflictos.
- Fomentar una actitud activa de escucha, empática, de diálogo y negociación frente los conflictos.
- Contribuir en la autonomía de los alumnos, ser agentes activos o facilitadores en la búsqueda de alternativas a un conflicto.
- Potenciar la autoconfianza y el sentimiento de autoeficacia.
- Desarrollar una actitud cooperativa de ayuda.
- Fomentar una educación que da valor a la cultura de la paz en la que se reconoce que los conflictos como transformadores de las relaciones

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Dado que el objetivo general del trabajo de fin de grado es plantear una propuesta de actividades para iniciar a los alumnos de 5º de primaria en la formación de habilidades y recursos para la mediación y resolución de conflictos, el presente capítulo se va dedicar en primer lugar a definir el conflicto y a realizar una aproximación al término de mediación aunando ideas de distintos autores con el fin de definir el concepto. Posteriormente se presentará el rol del mediador, características de las fases y posibilidades pedagógicas que aporta el empleo de la formación en mediación; así como los elementos necesarios para la implantación del modelo de formación de mediadores en la escuela.

2.1. EI CONFLICTO

Previo a profundizar sobre la mediación escolar y las virtudes pedagógicas se hace necesario indagar sobre el conflicto y su efecto en las relaciones.

2.1.1 Definición

El conflicto es una realidad latente en todos los ámbitos de las personas y abarca todas las edades desde la infancia hasta la adultez. Se trata de un producto de la naturaleza humana, los puntos de discrepancia pueden ser varios, se puede estar en desacuerdo parcialmente o completamente ya que los puntos de divergencia para cada persona son distintos entendiendo que cada ser humano es único y particular.

En línea con Torrego (2003) se define como un enfrentamiento entre dos o más personas debido a la incompatibilidad de posturas, emociones y sentimientos; el cual según cómo se afronte la relación entre las partes puede debilitarse o fortalecerse.

Otros autores como Alzate (1998) aportan características interesantes en relación al conflicto al insinuar que se trata de una tensión que contiene energía, al estar constituido por las partes en disputa y encerrar en sí mismo la oportunidad de paz.

Por su parte Farré (2004) destaca del conflicto su naturaleza dinámica, concretando que el conflicto hace referencia a ámbitos posiblemente negociables (intereses y posiciones) y aspectos no dados a negociación que conectan con las necesidades. En esta línea se debe tener en cuenta que más allá de la divergencia de intereses las posiciones, visiones y sentimientos existen elementos visibles y subyacentes (no visibles) que deben contemplarse en la resolución del conflicto. También será de utilidad discernir entre dimensión e intensidad, pequeño o gran conflicto y como de profundo afecta a la relación.

En síntesis el conflicto se concibe como un elemento dinámico y de naturaleza humana, una circunstancia en la cual existe una oposición de intereses, necesidades, sentimientos, objetivos, percepciones o valores entre dos o más personas. Esta situación mantiene a los agentes implicados en un estado de tensión y confrontación total o parcial. Su proceso de

resolución tiene efectos en la transformación de las relaciones pudiendo fortalecerlas o debilitarlas.

2.1.2 Fases del conflicto

En relación al conflicto podemos distinguir distintos momentos que tiene lugar en su desarrollo, ver figura 2.1.

- Inicio: constituye el punto inicial donde tiene lugar el desacuerdo que provoca la oposición entre las partes, confundiendo al implicado con el problema.
- Escalada: la relación aumenta en tensión, así como aumenta la desconfianza, pudiendo dar lugar a amenazas o coacciones. Hay conciencia de la situación, nace el sentimiento de impotencia y descontrol de la situación.
- Estancamiento: tiene lugar en el punto de más intensidad, las partes toman conciencia de la carencia de recursos para afrontar situación debe emerger la necesidad de cooperar para superar el conflicto. La decisión de acercarse al otro no siempre es sencilla cada persona precisa su ritmo particular y este momento puede en ocasiones alargarse en el tiempo.
- Desescalada: este momento se da cuando ambas partes son conscientes que necesitan abrir el diálogo y cooperar para conseguir objetivos comunes.
- Transformación: constituye la última fase, si se consigue abordar el conflicto de forma positiva recogiendo intereses y posiciones respetando las necesidades se logra el fortalecimiento de las relaciones.

Figura 2.1: Fases del conflicto



Fuente: elaboración propia a partir de Cascón, 2000; Boqué 2002 y Rozenblum, 2007.

2.1.3 Categorización del conflicto:

Los conflictos poseen distintas clasificaciones según el término o ámbito que se elija y en relación al punto de interés focalizado por distintos autores se presentan en este apartado formas de denominar los tipos de conflictos.

Según Saint-Mezard (2001) en función del contenido los divide en tres:

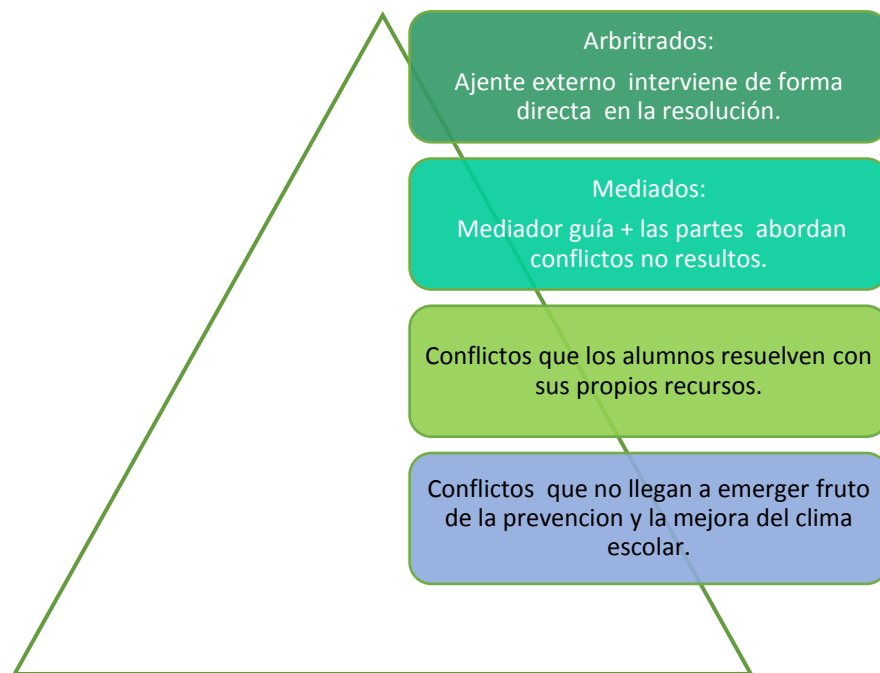
- Culturales: intervienen objetivos, creencias, valores y principios.
- Políticos: en relación con la asignación de premios y castigos.
- Técnicos: en sintonía con pautas técnicas, recursos, diseño de espacios, etc.

En función de la dimensión Farré (2004) y en relación con el trabajo de las inteligencias múltiples. Gardner (1995).

- Intrapersonal: se trata de un conflicto con uno mismo, interno de la persona, puede exteriorizarse o no. Su tratamiento puede requerir intervención en relación a la salud mental.
- Interpersonales o directos: se da entre dos o más miembros a causa de motivos que implican a dos o más partes. En ellos es preciso trabajar la inteligencia interpersonal y la competencia social.
- Intergrupar o indirecto: constituye un conflicto de identidad grupal se da entre dos grupos y va más allá de la relación interpersonal entre los miembros, asumen una identidad grupal: ej. partido de fútbol, ideológico, etc.
- Conflicto intergrupar: se entiende como el conflicto que tiene lugar en un determinado ámbito grupal: comunidad, institución, familia, etc.

En función de modo de resolverlos y tratarlos distinguimos cuatro tipos de escenarios que se pueden visualizar en modo de pirámide, Ver figura 2.2. En la cima, los arbitrados en los que se emite un juicio de forma directa por el agente externo. En segunda posición, los mediados en el cual el facilitador induce a las partes a resolverlo. En tercera posición los conflictos de pequeña intensidad manejables y en la base los conflictos que no emergen si el clima creado es propicio ya que garantiza su prevención. Si este patrón se da de forma invertida constituye un síntoma de grave carencia de democracia y sitúa al grupo clase en una situación constante de supervivencia entendiendo que predomina la ley del más fuerte (Boquè, 2002). El deseo del presente Trabajo de Fin de Grado es potenciar las herramientas de mediación y habilidades para dotar de recursos y autonomía resolutoria a los alumnos, fomentando de ese modo la prevención, mejorando la comunicación y el buen clima escolar.

Figura 2.2 Pirámide del tratamiento de conflictos



Elaboración propia a partir de Choen 1995; Boquè 2002.

Según el lugar donde se sitúen, los conflictos, reciben distintas denominaciones:

- Conflictos de centro o institucionales: son los que tienen lugar internamente en la institución. Pueden ser interpersonales grupales o colectivos.
- De aula: se dan en el seno de la realidad escolar es el ámbito en el que se pretende elaborar la propuesta de intervención del presente TFG. (desacuerdos, discusiones, malentendidos, abusos, etc.) Los conflictos pueden tener lugar entre el alumnado, el profesor e indirectamente, las familias de los alumnos. A su vez, como en el caso anterior se pueden abarcar las dimensiones interpersonal y grupal.
- Del sistema o sistémicos
- Sociales o económicos: se trata de conflictos ajenos a la realidad educativa pero que tiene influencias en la misma: conflictos interculturales, violencia juvenil, el desempleo, dificultades socioeconómicas o la crisis de valores; entre otros elementos.

2.1.4 Las actitudes ante el conflicto

Existen distintas formas de actuar al enfrentarse ante los conflictos. Descubrir los propios patrones de conducta así como las actitudes de los agentes implicados constituye una gran guía y ventaja. El conocimiento de estos modelos permite a los miembros que participan de conflicto situarse y tomar conciencia de como sitúan al otro. Ver figura 2.3.

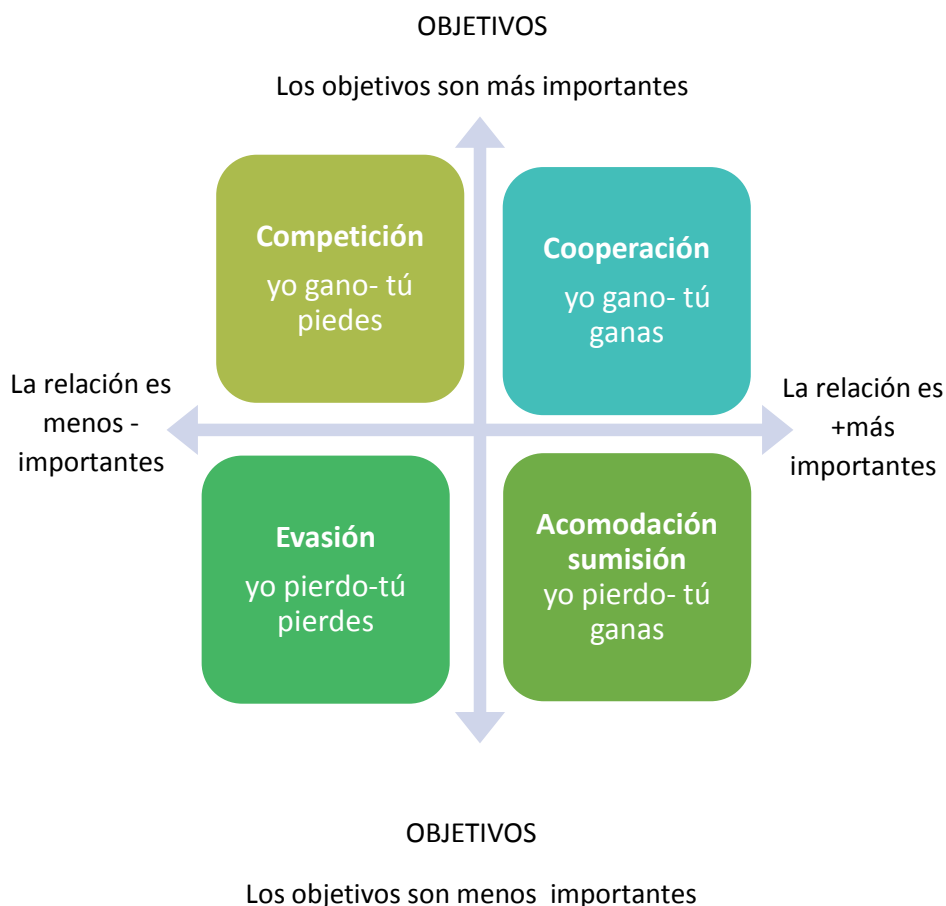
Competición (gano y tú pierdes): es el modelo que sitúa a uno mismo en el deseo de perseguir sus propios objetivos o defender sus opiniones sin tener en cuenta las otras. En este modelo las relaciones carecen de valor porque lo que le importa a uno mismo es ganar persuadir o convencer por el medio que sea. El conflicto se resuelve de modo unidireccional sin tener en cuenta los deseos de la parte opuesta.

Acomodación (pierdo y tú ganas): es la posición en la que uno no quiere tener enfrentamiento y decide renunciar a sus intereses y objetivos sin hacer valer sus opiniones, dejando a la otra parte vencer sin diálogo previo. Este modelo suele justificarse como un modo de ser respetuosos, pero se trata de una confusión ya que la falta de asertividad o la renuncia a la misma puede generar frustración o cansancio a largo plazo y el problema relacional sigue sin estar resuelto.

Evasión (pierdo/pierdes): Las partes deciden no tener en cuenta el conflicto, no abordar la solución, mutuamente se decide renunciar al diálogo, a la defensa de las opiniones y búsqueda de objetivos. Prima el pensamiento que el conflicto se resolverá por sí mismo. Este modelo fomenta que el conflicto continúe latente y no conduce a una mejora de la relación.

La cooperación (yo gano/ tú ganas): en este modelo la defensa de intereses es importante hallar soluciones comunes sin renunciar aquellos aspectos que se consideran fundamentales, busca la coherencia tanto del medio como de fines. Esta actitud ante los conflictos se relaciona directamente con el modo en el que la mediación, busca afrontar los conflictos integrando necesidades, objetivos comunes.

La negociación: la negociación constituye un modo de actuar complementario. Conseguir una cooperación plenamente satisfactoria es una tarea realmente complicada, en muchas ocasiones es preciso negociar y acordar ciertos aspectos, discernir aquellas necesidades o intereses fundamentales para ambos y ceder en aquellos prescindibles que pueden contribuir a que la relación mejore y se refuerce. Es importante la intención de la negociación ya que una negociación abusiva puede conducir al modelo competitivo.

Figura 2.3: Roles en resolución de los conflictos

Fuente: elaboración propia a partir de Ruble y Tomas (1976)

2.1.5 El valor del conflicto

El conflicto ha sido entendido históricamente como algo incómodo negativo al relacionarlo con emociones que el estado de confortamiento y desacuerdo comportan: rabia, ira, frustración. También se ha identificado con la violencia asociando en ella una de las vías de respuesta al conflicto. Pero si bien es cierto que estas emociones son reales y deben reconocerse y trabajarse no es condición necesaria que el conflicto desemboque en violencia.

El conflicto en sí mismo no es un elemento negativo, ni positivo. El factor que determina su potencialidad constructiva o destructiva en las relaciones es en modo en el cual se afronta, su resolución.

El conflicto constituye un reto, una oportunidad, para crecer con otros, para hallar formas y respuestas que pacíficamente garanticen la visión de un mundo compartido, en el cual existe

diversidad de perspectivas. Pero a la vez un mundo de ciudadanos responsables de sus actos capaces de reflexionar, asumir sus acciones, enfrentarse al reto de dialogar, logrando metas y objetivos comunes.

En este contexto nace la idea de resolución de conflictos, un ámbito que pretende la gestión positiva del conflicto antagónica a la violencia; en sintonía con la gestión de las emociones la cual busca desarrollar la comunicación para llegar a puntos de encuentro que nos permitan desarrollarnos integralmente. En esta atmósfera nace la cuestión de interés del presente trabajo de fin de grado, una propuesta dirigida hacia la resolución de conflictos que toma como modelo la mediación.

2.2. LA MEDIACIÓN

2.2.1. Definición

Diversos son los autores que plantean la mediación como un método de valor y efectivo en la resolución de conflictos y en estrecha relación con la cultura de la paz. Con el objetivo de concretar y definir el concepto se hace necesario hacer un recorrido sobre algunas ideas planteadas por distintos autores especializados en el tema.

Aguirre (2005) entiende la mediación como un proceso para la resolución de conflictos en el cual existe una tercera persona, el mediador. Este constituye un participante voluntario e imparcial que facilita a las partes el proceso de búsqueda de solución, potenciando la comunicación de los agentes implicados. Es importante para esta visión la idea de que son los enfrentados los responsables de hacer la propuesta de solución y elegir la más satisfactoria para ambos. Se trata de un de metodología activa que sitúa a los implicados como protagonistas del proceso.

Otros autores como Rozenblum (2007), Munné y Mac Cragh (2006); complementan la aproximación aportando dos características más a la mediación definida como un proceso de diálogo, relacionado con la negociación y haciendo hincapié en el componente voluntario del mismo. Se presenta entonces, como un proceso de voluntariedad recíproco en el que son los mismos implicados en el conflicto los que acuden al mediador de forma libre y el mediador se ofrece con la misma voluntariedad de ayuda. Los implicados tienen la libertad de abandonar el proceso del mismo modo que el mediador puede decidir no participar tras considerar que no cuenta con la colaboración de las partes.

Los autores anteriores coinciden en la importancia de la neutralidad y no arbitrariedad del mediador, así como la necesaria existencia de este tercer componente en el conflicto para que exista el modelo de la mediación. Como apunta Alcover (2006) en su artículo, es importante que

los implicados conciban al mediador como una figura que quiere contribuir a encontrar el acuerdo pero no como enemigo y tampoco como aliado defensor.

El mediador en su tarea pone en práctica una serie de estrategias y técnicas para propiciar el diálogo en un proceso activo que pone en juego a los implicados en la búsqueda de alternativas y reconocimiento de responsabilidades. En síntesis se puede afirmar que la mediación es una negociación dirigida por una persona experta en facilitar el entendimiento entre las partes (Rubin 1981).

Un aspecto muy valorable en cuanto a la mediación es el respeto en relación a la recogida de las opiniones e intereses de ambas partes en busca de una solución óptima, mediante la comunicación abierta y con ayuda por parte del mediador para asegurar equilibrio de poder. Este control en referencia al equilibrio de poder y el hecho de garantizar las mismas oportunidades a ambos hace de la mediación un proceso comprometido con los Derechos Humanos.

La mediación nace con la voluntad de reducir los métodos disciplinarios de miedo al castigo y combatir la violencia. Conseguir que el alumno o alumna siga unos procesos que le ayuden a interiorizar, a comprender lo que ha hecho y las repercusiones tanto a nivel personal como grupal (Aguirre 2005). Este aspecto se deja entrever un importante objetivo pedagógico que va más allá del acuerdo en sí, el empoderamiento personal. Este, a su vez guarda relación con educar al alumno como ser autónomo. Jares (2001), también destaca que el hecho que el mediador preserve el control del proceso siendo las partes las que asuman la responsabilidad de hallar las alternativas y el acuerdo hace de la mediación una técnica educativa.

Pese a que uno de los objetivos claros en la resolución de conflictos es la búsqueda de soluciones, en sintonía con otros autores como Alcover (2006), Boquè (2003) Bush y Folger (2001), existe la defensa de una visión que comparte el presente trabajo de fin de grado en la que se entiende que existe un objetivo más profundo que abarca lo interdisciplinar y que da valor a la práctica de la mediación escolar potenciando la transformación de las relaciones. Se trata de dotar a los alumnos en el aprendizaje técnicas y despliegue habilidades en un proceso formativo tanto por parte del mediador, como por parte de los implicados.

Después de lo expuesto, para dar respuesta a la cuestión que nos ocupa y aunando las visiones complementarias de los autores podemos definir la mediación escolar como:

Procedimiento activo de gestión alternativa del conflicto, voluntario y de diálogo mediante el cual las partes implicadas acuden una tercera persona: el mediador. La figura del mediador escolar, actúa como facilitador independiente e imparcial de la comunicación que ayuda a las partes implicadas, mediante la puesta en práctica de una serie de habilidades y estrategias; a identificar, formular y analizar las cuestiones del conflicto con el objetivo de que las mismas

consigan desarrollar y proponer alternativas para llegar a un acuerdo satisfactorio que solucione el conflicto o influya positivamente la relación entre los implicados.

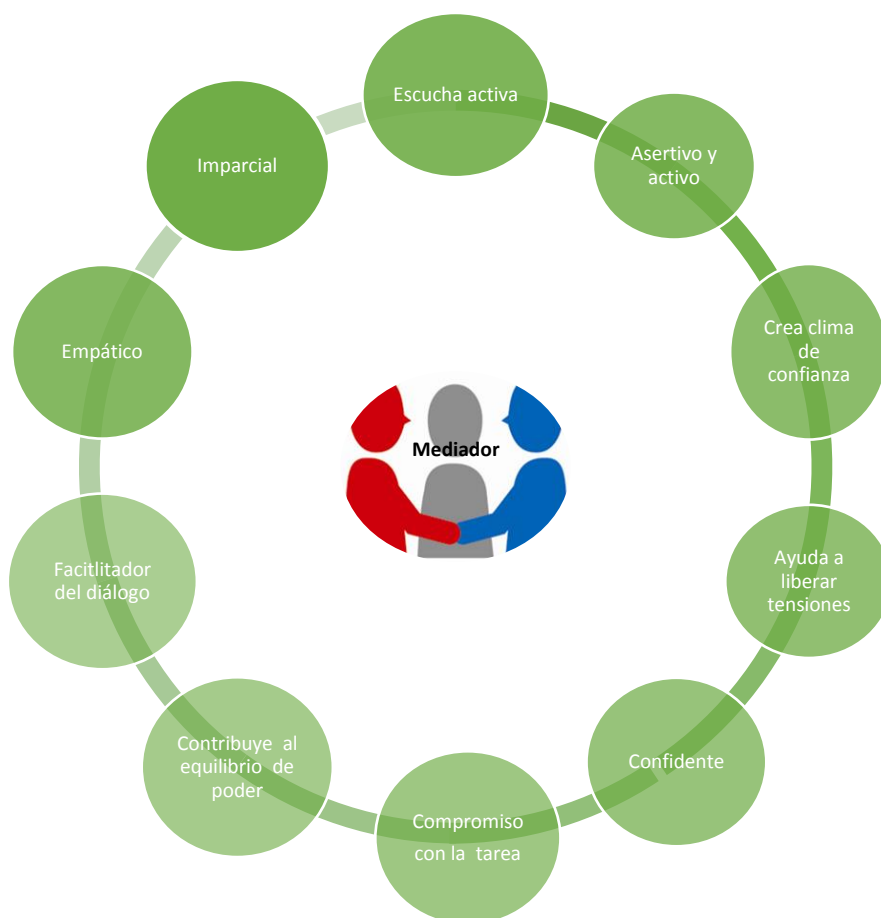
2.2.2. El rol del mediador escolar

El mediador escolar como facilitador y guía de la comunicación debe cumplir con una serie de características y habilidades en las que deberá, según nuestra visión constructivista del aprendizaje, ser formado y entrenado previamente e ir las desarrollando en las futuras prácticas de procesos de mediación.

Su rol inicial consiste en facilitar una discusión centrada en los intereses, mediante técnicas relativas al proceso de diálogo entre las partes implicándolas en la búsqueda de alternativas de acuerdo (Silaikou 1993).

Entre las características y funciones deseadas destacamos, ver figura 2.4:

- Escuchar para promover la reflexión de las partes. Atender a los implicados atendiendo a los acontecimientos, gestos emociones para poder recoger la información y elaborar síntesis de ideas.
- Activo y asertivo: guiar la comunicación hacia los puntos más positivos y desviar los estancamientos durante el conflicto, desarrollando el sentido del humor.
- Establecer tono afectivo y crear un clima de confianza.
- Ayudar a liberar tensiones y emociones para facilitar el diálogo. Esto requiere conocimiento por parte de uno mismo en la identificación de emociones: Inteligencia emocional.
- Ayudar a definir el problema intentado hallar las causas del mismo.
- Ayudar a generar opciones y alternativas sin imponer una solución dejando a las partes que decidan.
- Sentido de la justicia, imparcialidad no emitir juicios arbitrariamente.
- Equilibrio de poder: persigue garantizar las máximas oportunidades a ambas partes: la mediación pretende conocer y controlar el proceso. Diversos autores (Kolb, 1983; Lewicki, Weiss y Lewin, 1992) indican que la figura del mediador es encargado de crear un proceso seguro, garantizando oportunidades equitativas, dejando que las partes sean responsables del contenido de los acuerdos obtenidos.
- Garantizar la confidencialidad.
- Cultivar el sentido del humor: habilidades para para rebajar tensiones y reconducir los estancamientos.
- Velar por el proceso de acuerdo y cumplimiento sentido de la responsabilidad y compromiso con la tarea.

Figura 2.4: Características y funciones del mediador

Fuente: elaboración propia

En referencia al aprendizaje de estrategias específicas, ver figura 2:

- Aprendizaje de la técnica de reformulación de las frases negativas:
Está técnica consiste en transformar las frases, insultos o palabras negativas y que pueden dañar los implicados. En caso que se den deben frenar-se y relaborar la frase para continuar con el diálogo de forma segura y productiva.

Ejemplo1: *“Luis es un idiota porque siempre le repito que no me gusta que me diga esas cosas y él siempre me gusta la misma broma”*

Reformulación del mediador: *Creo que lo que quieres decir es que Luis se hace pesado y deja de tener gracia cuando sigue insistiendo sabiendo que te molesta que te lo diga. ¿No es así? Intentemos ser respetuosos...*

- Parafrasear: expresiones que den a entender a los implicados que el mediador les escucha. Ej. ¡ha ah! Bien, etc.

- Técnica del reflejo de sentimiento: requiere habilidad para comunicar en el momento adecuado y reconocimiento de emociones. Consiste en reflejar verbalmente los sentimientos manifestados por las partes implicadas.
- Conocer cómo realizar preguntas útiles en el proceso de comunicación: el hecho de realizar preguntas se considera una de las bases del desarrollo de una mediación eficaz. Saber realizar preguntas es útil para registrar más información, ayudar a las partes a expresar deseos, necesidades, intereses compartiendo su posición y punto de vista. Algunos de los tipos de preguntas que facilitan la comunicación son:

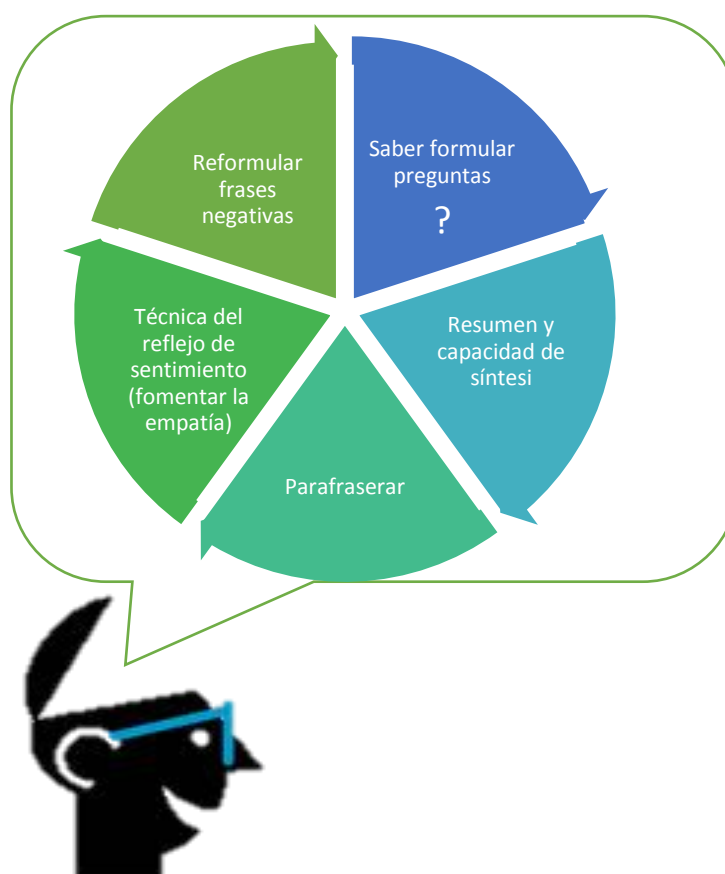
- Clarificación: estas preguntas tienen la utilidad confirmar hechos reafirmando la visión del interlocutor o realizando inferencias sintetizando la información. Por otra parte también pueden servir para que el mediador señale los puntos en común o de coincidencia sobre los hechos o búsqueda de alternativas.

Ejemplo 2: Marcos expone un argumento: *“Es que es injusto porque Luis siempre se queja pero él también me hace bromas de mal gusto y yo nunca le digo nada”*

Ejemplo 2 Mediador: *¿Entonces consideras que Luis es sensible a las bromas pero que él también las realiza y es este aspecto el que te molesta?*

Ejemplo 2 Mediador: Según vuestros argumentos... ¿Los dos estáis desacuerdo en que las bromas pesadas están perjudicando vuestra relación?

- Cerradas: Entendemos como preguntas cerradas las que pueden ser contestadas con “sí” o “No”. Se utilizan para clarificar y comprobar. Es recomendable no abusar de ellas, evitando que sean inquisidoras.
 - Abiertas: Las preguntas abiertas son las más recomendadas para registrar los acontecimientos, encontrar la causa del conflicto y obtener respuestas creativas; se acostumbra a formular mediante los términos “cómo” “Por qué” “cuándo” “dónde”.
- Resumen: Capacidad de síntesis de la exposición de los hechos continuada para proceder y seleccionar los aspectos relevantes.

Figura 2.5: Estrategias útiles en la mediación

Fuente: elaboración propia

2.2.3. Fases de la mediación

Para llevar a cabo un proceso exitoso de mediación es necesario ser conocedores de las etapas en las que se estructura el modelo y por las que se aconseja proceder a todo equipo de mediación e implicados en el conflicto, ver figura 2.6. Se detalla a continuación dos propuestas de estructuras que integran las fases de la mediación recogiendo ideas de Lederach (1996), Boquè (2002) Torrego (2003) y Mundante y Mediana (2005). La primera más detallada y una segunda propuesta más sencilla, sintética aplicable a primaria que acoge los mismos estadios importantes pero aglutinados, ver figura 2.7.

Fase 1: INTRODUCCIÓN Y CONTRATO

Categorizada por Boquè (2002) como a solicitud del servicio de mediación. Es la fase en la que los implicados solicitan la participación en un proceso de mediación para resolver su conflicto y se inicia un vínculo de confianza entre el equipo, mediador encargado y las partes que solicitan el contacto.

Fase 2: RECOGIDA DE INFORMACIÓN: CUÉNTAME

En esta segunda fase se recoge el conflicto por separado para que ambas partes expongan su visión de los hechos. Se pretende evitar los condicionamientos y las presiones para exponer libremente la versión de los hechos expresando sentimientos y emociones. Constituye un momento de escucha activa por parte del mediador y los implicados. En esta primera parte el mediador intenta predisponer a las partes en actitud de colaboración y cooperación, se sientan las normas del proceso sobre cómo se llegará a la resolución y se crea un clima de confianza que los deberá acompañar todo el proceso.

Fase 3: SITUÉMONOS: ACLARAR EL PROBLEMA

Una vez se ha hablado con las partes por separado es el momento de exponer los argumentos en una reunión conjunta. El moderador debe identificar los temas de importancia definir un orden con el objetivo de aclarar el problema.

En esta etapa se realizan las preguntas de clarificación, abiertas; es aconsejable preguntar cómo se podía haber evitado poner de manifiesto los sentimientos de ambos para que se pueda desarrollar la empatía y gestionar la ira si es necesario. Se lleva a cabo una deconstrucción del conflicto con ambas partes presentes, aquí se manifiesta el lenguaje verbal, paraverbal y no verbal. El objetivo fundamental es la selección de la información vehicular la conversación mediante un tono afectivo que transmita entusiasmo y contribuya hacia la búsqueda de alternativas en la fase siguiente. El mediador tiene un papel fundamental en el fomento del diálogo y situar a las partes en la posición contrario para llegar a entender mejor los sentimientos del otro e identificar las causas.

Fase 4: GENERAR IDEAS ALTERNATIVAS: REPARAR

Es el momento en el que las partes deben abandonar el egocentrismo y centrarse en el “nosotros” para abordar posibles soluciones comunes. El mediador invita a las partes a generar propuestas. Constituye una creativa lluvia de ideas por parte de los implicados en la que el mediador debe ir memorizando o registrando las posibilidades planteadas.

Fase 5: NEGOCIACIÓN PARA CREAR LA SOLUCIÓN ÓPTIMA

Esta quinta fase puede darse en fusión con la etapa anterior o en un momento posterior. Se trata del momento de negociar el acuerdo. El moderador debe rescatar las alternativas propuestas y parafrasear los argumentos comunes. Los implicados deberán seleccionar aquella mejor se ajusta a la visión de ambos.

Fase 6: REPASO Y COMPROMISO DE ACUERDO

Constituye la fase final y el cierre de la mediación es un documento formal o informal en el cual se redacta el acuerdo con el que se comprometen las partes: la propuesta de solución acordada de forma pacífica y mediante el diálogo. Debe estar firmado por todos los implicados en el proceso, también el mediador; es un compromiso de responsabilidad que debe quedar por escrito y firmado por los participantes.

Fase 7: REVISIÓN DEL PROCESO

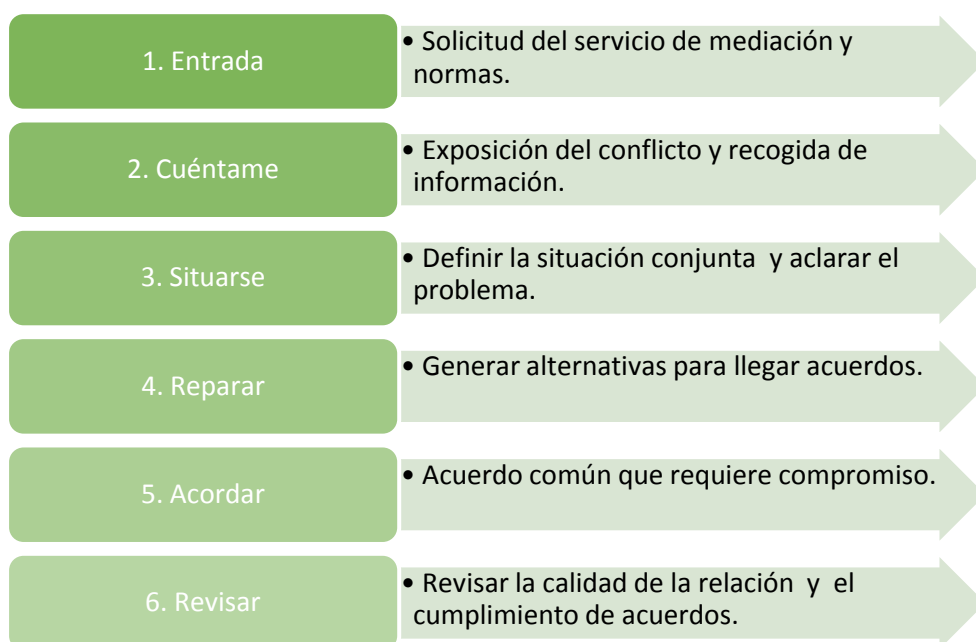
Una fase que no siempre aparece en los manuales pero a considerar igual de importante es el feedback posterior. Un seguimiento por parte del mediador en el que se felicita a las partes, teniendo en cuenta la importancia de los refuerzos positivos en la adquisición e integración de conductas y se comprueba que el acuerdo es o ha sido respetado y llevado a cabo. Este intercambio constituye una evaluación eficaz que nos ofrece pistas sobre la eficacia o no del acuerdo y la relación posterior entre los afectados. Esta última etapa pone en exigencia la responsabilidad de los implicados en relación al compromiso del acuerdo establecido.

Figura 2.6: Fases de la mediación



Fuente: elaboración propia a partir de la propuesta de Boquè (2002), Torrego (2003) y Munduate & Medina (Cords) (2005).

Figura 2.7: Fases de la mediación acotadas útiles en primaria



Fuente: elaboración propia a partir de la propuesta de Boqué (2002), Torrego (2003) y Munduate & Medina (Cords) (2005).

2.2.4. ¿Qué posibilidades pedagógicas ofrece la formación sobre mediación en primaria?

Cuando se habla del valor y las posibilidades pedagógicas de la mediación se debe resaltar distintas ventajas que ofrece el método de mediación en el ciclo de primaria.

La mediación contribuye a una cultura de la paz y el entendiendo. El término recoge un conjunto de valores, actitudes, normas y conductas que configuran una manera de pensar, de hacer y de actuar que se establece en la base de las instituciones sociales que priorizan el diálogo, la empatía, la concordia, la inteligencia emocional y la cooperación entre las partes con el objetivo de encontrar alternativas óptimas ante los conflictos (Viñas 2008).

La cultura de la mediación sienta sus bases en el aprendizaje y la puesta en práctica de estas habilidades que fomentan una cultura del entendimiento que persigue dar solución a los problemas de forma pacífica, pero al mismo tiempo constituye una forma crítica no conformista, ni pasiva, transformadora de la relaciones y comprometida con la defensa de los derechos humanos (Zaragoza, 2007). Estas aportaciones pueden hacer entrever el sentido y el valor de la práctica pedagógica de este método en Ed. Primaria. En esta misma línea, también cabe destacar su impacto grupal y social en la mente colectiva a corto plazo: realidad de la autonomía en la resolución de conflictos de los alumnos a observar en el aula; y largo plazo: impacto positivo al extrapolar estas habilidades y cultura de la mediación en la vida adulta.

Concretamente cabe resaltar que el método de mediación favorece a una actitud activa frente los problemas, se forma un mediador o a un equipo de mediadores ante el interés de gestionar mejor los procesos de conflicto o discusión. Se forma a seres competenciales y comprometidos en primaria cuando impera el interés de resolver conflictos propios o ayudar a otros; y se ofrecen las suficientes oportunidades como para poner en práctica habilidades y estrategias.

Al implicar a un tercero los alumnos aprenden a aceptar la ayuda externa, lo que puede traducirse en la predisposición al trabajo cooperativo y la honestidad de aceptar que a veces es útil la figura de un guía objetivo que mediante preguntas sobre los hechos ofrezca ayuda en el proceso de ordenar los acontecimientos y controlar o reconocer propias emociones. Hay una gran carga de educación emocional en la práctica de expresión, reconocimiento y control de emociones útiles en mediación. Se puede plantear una estrategia inicial que es la del semáforo en completa sintonía con el trabajo de educación emocional (ver figura 2.8). Es recomendable iniciar a los niños en edades tempranas en la gestión e identificación de emociones. El mediador debe actuar guiando y mostrando su interés e invitando a las partes a expresar emociones sentimientos y proyecciones sobre cómo se podía haber evitado.

Figura 2.8: Estrategia del semáforo



Fuente: elaboración propia a partir de la propuesta de Aguirre, A. (2005) y

<http://inteligenciaemocionalenlaescuela.blogspot.ie/2012/02/el-semaforo-resolucion-de-problemas>

Todas estas aportaciones constituyen interesantes aprendizajes que correlacionan con las intenciones expresadas en el currículo de primaria que menciona como objetivo de etapa adquirir las habilidades de resolución de conflictos pacíficamente en los diferentes ámbitos del alumno, para gozar de autonomía en los grupos en los que se relacione. Del mismo modo, se expresan también en infantil que es importante el ejercicio en la tolerancia y libertad respetando los principios democráticos, la prevención de conflictos y la pacífica resolución de los mismos. También se añade que es importante preparar al alumnado para el ejercicio de la ciudadanía con una actitud crítica y responsable.

Al mediador como encargado de facilitar la comunicación se le otorgan unas funciones específicas como hemos comentado para las cuales se requieren una serie de habilidades transversales. Este despliegue de habilidades constituye un importante aprendizaje a valorar y fundamental en la etapa primaria. El método potencia el aprendizaje de estas habilidades o actitudes por parte de todos los que participan del proceso.

- **Escucha activa:** al referirnos a escucha activa hablamos de un verdadero interés y esfuerzo por atender las partes implicadas. Parafraseando, recogiendo opiniones y emociones, expresando el contenido mediante sus palabras. La escucha activa es requerida por el mediador pero a la vez es un aprendizaje implícito para las partes que deben atender a cómo se realizará el proceso y escucharse mutuamente para aclarar el problema y llegar al acuerdo.
- **Empatía:** por parte del mediador capacidad para ponerse en el lugar del otro pudiendo poner palabras a las emociones cuando los implicados se encuentren en un punto de

estancamiento; equilibrando poder, ofreciendo opciones equitativas en los turnos de palabra. Los implicados también se ven forzados a practicar la empatía al tener que enfrentarse a los sentimientos del otro, integrar responsabilidades y hallar acuerdos comunes.

- **Asertividad:** entendemos que todos los implicados desarrollan durante el proceso la capacidad para expresar sus opiniones de una manera clara sin voluntad de herir a otros. Expresando sus derechos y sentimientos con un criterio claro.
- **Neutralidad:** el mediador no debe favorecer a ninguna de las partes, es imparte la sensibilidad pero sin dejarse influir.
- **Paciencia y serenidad:** para los miembros implicados en el conflicto es útil sentir que el mediador les ofrece su tiempo y mantiene el proceso de comunicación bajo control. Los mismos protagonistas del conflicto deben poner en práctica estas mismas aptitudes para aclarar el problema y mantener el diálogo abierto.
- **Optimismo:** una buena actitud como mediador y participantes es tener confianza en que la gestión del proceso será positiva e incluso verbalizarlo, ello puede generar el efecto *pígmalo*. (importante ajustar expectativas por parte del mediador).
- **Humildad:** nos referimos a la sencillez de conducir el diálogo desde la humildad, no empoderarse pensando que el rol del mediador está por encima de los demás. Del mismo modo los participantes también deben exponer sus argumentos desde la humildad. Se puede añadir que solicitar el servicio de mediación es fruto de un esfuerzo de humildad.
- **Responsabilidad.** al deconstruir el conflicto y aclarar el problema los implicados se ven en el ejercicio de aceptar responsabilidades y cumplir los acuerdos pactados. El mediador es responsable del proceso de acuerdo, de proporcionar las condiciones necesarias para que se lleve a cabo y realizar un feedback posterior para cerrar el proceso y velar por el.

La mediación revierte en todos los participantes implicados en el proceso. A los afectados les beneficia en la consecución de un acuerdo que tiene en cuenta sus intereses y opiniones. En el caso de no conseguirse el acuerdo refuerza el diálogo la expresión de emociones y la posibilidad de establecer alguna estrategia táctica temporal que mejore la relación. Repercute en la confianza en sí mismos al verse capaces de poder manejar las relaciones. Al mediador le refuerza la autoestima el sentimiento de autoeficacia de haber podido contribuir de forma positiva para ayudar a otros.

2.2.5 Elementos necesarios para la implantación de la formación de mediadores en la escuela

Para llevar cabo el proceso de Formación Mediación Escolar en el centro y la creación de un servicio de mediación escolar es necesario que se den una serie de condiciones:

En primer lugar, en centro debe existir intención, una curiosidad por mantenerse activos comprometidos socialmente. El equipo directivo y comunidad escolar debe ser conscientes de la necesidad de conceder importancia la resolución de conflictos. Reconociendo que las respuestas ofrecidas en el plan de convivencia del centro son mejorables, ineficaces o no consiguen los resultados deseados.

El centro debe valorar la convivencia como una responsabilidad educativa que es parte de su labor que forma parte del desarrollo integral del alumno. Un elemento que se aprende y por lo tanto se puede y debe planificar una acción de aprendizaje preventiva y de actuación.

Su implantación requiere apoyo por parte del equipo directivo, interés de los padres y compromiso de la comunidad educativa. Implica un liderazgo pedagógico. Exige una colaboración real entre agentes educadores y alumnado, exigiendo cambios en las estructuras de organización del centro.

Una vez tomada la decisión por parte del claustro y del consejo escolar de formar un equipo de mediadores e iniciar la formación y el servicio de mediadores. La escuela debe informar tanto a padres, profesores como alumnos sobre el proyecto. Trabajar en sintonía con el equipo de orientación para presentar un proyecto y planificar una propuesta de formación.

Los participantes deberán recibir una Formación básica sobre mediación: en primer lugar los educadores pudiendo estar abierto padres interesados; y en concreto como plantea el presente trabajo de fin de grado, no solo los alumnos más hábiles o sensibles a la mediación sino todo el curso escolar seleccionado. Pudiendo participar voluntariamente del servicio de mediadores en un momento posterior, los alumnos que así lo eligieran.

Los profesores deberán mostrar el modelo y reproducirlo para ir incorporando a los alumnos progresivamente en la práctica de su ejecución.

La comisión de mediadores puede ser la encargada de configurar el servicio de mediación que debe contar con un equipo interdisciplinar: orientadores, tutores, especialistas, personal de servicios. Lo ideal según la línea de pensamiento que persigue el enfoque del trabajo es dar el mayor protagonismo a los alumnos del ciclo escogido formados para ello, incluso podría contar con el modelo de alumnos mayores experimentados en el proceso.

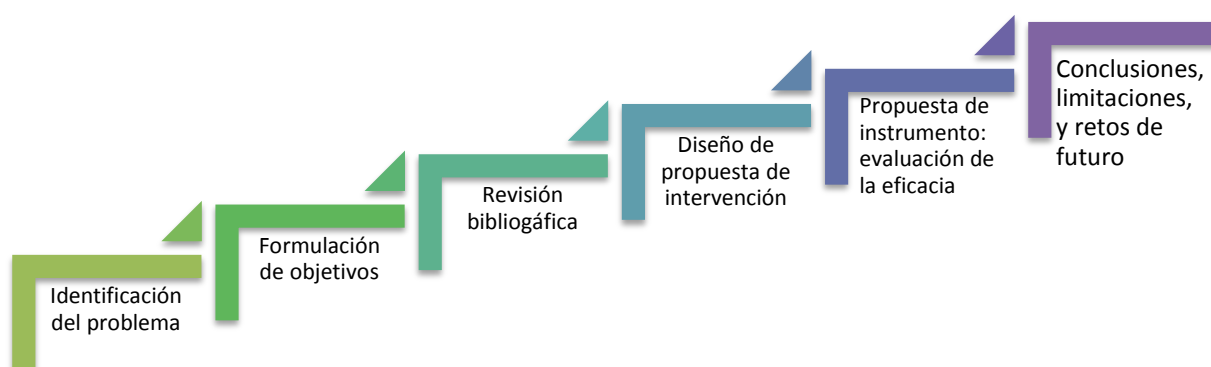
Cabe destacar que según la visión propuesta pese a requerir un cambio en la organización escolar y desear que esta práctica fuera extensiva a varios cursos, podría empezarse por una propuesta en pequeño formato implicando solo a un curso o ciclo y todos los agentes que voluntariamente quisieran participar e intervienen en él. Esto focalizaría por dónde empezar, en que asignaturas ubicar la formación y sentaría las bases para poderlo extrapolar a otros cursos o edades.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. FASES DE ESTUDIO

En el desarrollo del presente Trabajo de Fin de Grado se ha seguido una serie de fases con motivo de elaborar una propuesta de intervención, con el objetivo de iniciar a los alumnos de 5º curso de primaria en la formación del modelo de la mediación que potencia el desarrollo de habilidades útiles para la resolución de conflictos y la apertura al diálogo. Dichas fases se recogen gráficamente en la figura 3.1. En ella se expone gráficamente los estadios por los que se ha procedido para la realización del Trabajo de fin de grado. En primer lugar se puede observar la identificación del problema, el punto donde se detecta la necesidad y se decide abordar su estudio con el objetivo de plantear una propuesta, en segundo término se formulan los objetivos que se pretende alcanzar; en un punto posterior se encuentra la documentación y se procede a realizar la revisión bibliográfica; el diseño de una propuesta de intervención constituye el siguiente estadio, es la fase donde se elabora el esquema de actividades que persiguen la consecución de los objetivos propuestos; en penúltimo lugar se halla la propuesta de instrumento para validar la eficacia de la intervención elaborada y finalmente la fase en la que se exponen las conclusiones, las limitaciones y los retos de futuro en relación al tema de estudio propuesto.

Figura 3.1 Fases de estudio



Fuente: elaboración propia

3. 2. METODOLOGÍA

3.2.1 Revisión bibliográfica

Una vez formulados los objetivos iniciales perseguidos por la propuesta presentada, se ha iniciado una revisión bibliográfica con la intención de asentar las bases teóricas del presente Trabajo Fin de Grado. Dicha revisión bibliográfica ha configurado toda la realización del trabajo y en ella se ha buscado información referida al tema de interés en la investigación. A través de ella se ha explorado las posibilidades pedagógicas que ofrece la mediación como método de aprendizaje potencialmente positivo en primaria. Asimismo esta revisión bibliográfica ha servido para identificar diversos instrumentos que ayuden a evaluar la eficacia de la propuesta.

Para la revisión bibliográfica se han consultado diferentes libros de autores que definen el término planteando visiones y aportaciones sobre la mediación, artículos y publicaciones de Psicología, páginas web a través de los buscadores de internet Google y Mozilla Firefox. También a través de base de datos como Dialnet, Psycinfo, Biblioteca Unir y la consulta de otros trabajos en relación con el tema.

La terminología de búsqueda empleada se ha centrado en una serie de ideas que se resumen en la siguiente figura 3.2 y los términos exactos de búsqueda han sido: "La mediación", "mediador escolar", "resolución de conflictos", "formación de mediadores" "Cultura para la paz", "Habilidades de mediación".

Figura 3.2 Terminología de búsqueda bibliográfica



Fuente: elaboración propia

Parte de los resultados obtenidos en esta revisión bibliográfica se recogen en el capítulo II dedicado al marco teórico, asimismo las fuentes empleadas se pueden consultar en el apartado de bibliografía.

3.2.3 Diseño de una propuesta de intervención

Mediante la revisión bibliográfica, se ha elaborado una propuesta de intervención cuyo objetivo fundamental. El diseño de estas actividades ha estado ligado a los objetivos planteados en el capítulo I y como se ha señalado, tiene su base en la revisión bibliográfica así como en las pistas obtenidas durante las entrevistas con expertos. En la siguiente figura se pueden ver los pasos a seguir para el diseño de dichas actividades.

Figura 3.3 Fases en la elaboración del programa de intervención



Fuente: elaboración propia

El diseño de la propuesta de intervención, junto con sus características y los aspectos fundamentales, así como la concreción de sus actividades se muestran en el punto 4.1 y 4.2 del capítulo IV. En referencia a la evaluación de su eficacia, ésta se expone en el punto 4.3 del capítulo IV.

3.2.4 Conclusiones, limitaciones y retos de futuro

Fruto del diseño de la propuesta de intervención y tras considerar la evaluación de su eficacia, se han establecido una serie de conclusiones que el lector puede consultar en el primer apartado del capítulo V. Una vez concluido se han pasado a analizar las limitaciones de este estudio y finalmente se han expuesto los retos de futuro también expuestos en el capítulo V.

3.2.5 Evaluación de la eficacia

Dado que el diseño de la propuesta de intervención presentada no se ha podido implementar por cuestiones de tiempo, se ha considerado relevante dejar constancia respecto a cómo evaluar su eficacia. Es por ello que, tras el diseño de actividades, se ha trabajado en la evaluación de la eficacia de la propuesta de intervención previo a dar paso a las conclusiones, limitaciones y retos de futuro.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. FUNDAMENTACIÓN

Tras la revisión bibliográfica, y tomando como referencia las aportaciones pedagógicas que implica la mediación sobre las habilidades y estrategias en el desarrollo de los alumnos y de qué modo estas contribuyen a la competencia resolutoria de conflictos y de diálogo, se puede apreciar como la formación va ligada: al aprendizaje, la gestión del conflicto, la práctica de educación emocional que trabaja la gestión y reconocimiento de emociones; así como a la escucha activa y a las estrategias comunicativas que permiten la mejora de las relaciones e implican la puesta en práctica de actitudes y valores deseables en la etapa de primaria.

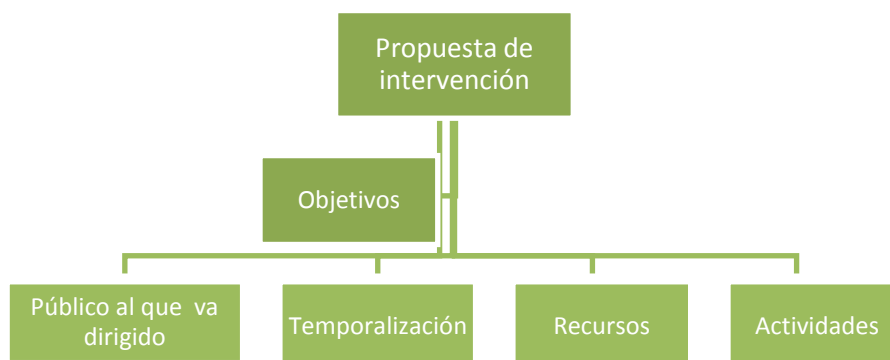
El hecho que el conflicto constituya una realidad inevitable y el plan de convivencia, una elección y responsabilidad de cada centro, hace de la preocupación por la resolución de conflictos algo ineludible y del planteamiento de formación de mediadores en primaria un modelo recomendable y a la vez de prevención de futuros conflictos porque dota de habilidades a los alumnos, es respetuoso con los agentes, busca la causa, se aceptan responsabilidades y consecuencias, los implicados se implican en el acuerdo o propuesta de solución y cooperativamente de nuevo deben velar por su cumplimiento.

En el presente estudio y viendo las posibilidades que la formación de mediadores como modelo pedagógico en la resolución de conflictos puede brindar al respecto, se ha optado por incluir la iniciación en formación de mediadores como propuesta de intervención, dirigida a alcanzar los objetivos señalados inicialmente con alumnos de 5º curso de primaria. Considerando que dicha formación aporta valor a nivel de relaciones humanas y de desarrollo integral del alumno.

4.2. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

La figura que se presenta a continuación detalla gráficamente los distintos apartados de la propuesta que se ha elaborado, a continuación se explican brevemente cada uno de ellos.

Figura 4.1 Propuesta de intervención



Fuente: elaboración propia

4.2.1. Objetivos

Las actividades de cada una de las sesiones que incluye el siguiente programa han sido diseñadas y pensadas para iniciar a los alumnos en las habilidades y estrategias necesarias para implantar un modelo de mediación que dé respuesta a los objetivos planteados en el presente Trabajo Fin de Grado

4.2.2. Público al que va dirigida

Las distintas actividades que conforman cada una de las sesiones de la presente propuesta han sido diseñadas para alumnos de 5º de primaria con edades comprendidas entre 10-11 años. Cada una de las sesiones se realizará en grupo reducido de entre 10 y 15 alumnos desdoblado la clase, considerando un grupo clase medio de entre 25 a 30 alumnos.

4.2.3. Temporalización

Dado que en el actual currículum la mediación no tiene espacio como materia propia, se contemplaría como posibles ámbitos: el área de Educación para la ciudadanía que constituye un espacio para la educación en valores democráticos, la participación activa socialmente y comprometida con los valores humano. Al tratarse de un modelo que integra el trabajo de muchas competencias, también podría trabajarse interdisciplinariamente tutoría, lengua, matemáticas, etc.

La propuesta ha sido elaborada para trabajar con los alumnos de 5º de Primaria durante un trimestre. En total consta de 11 sesiones que contienen dos o tres actividades, una sesión semanal de 55 minutos.

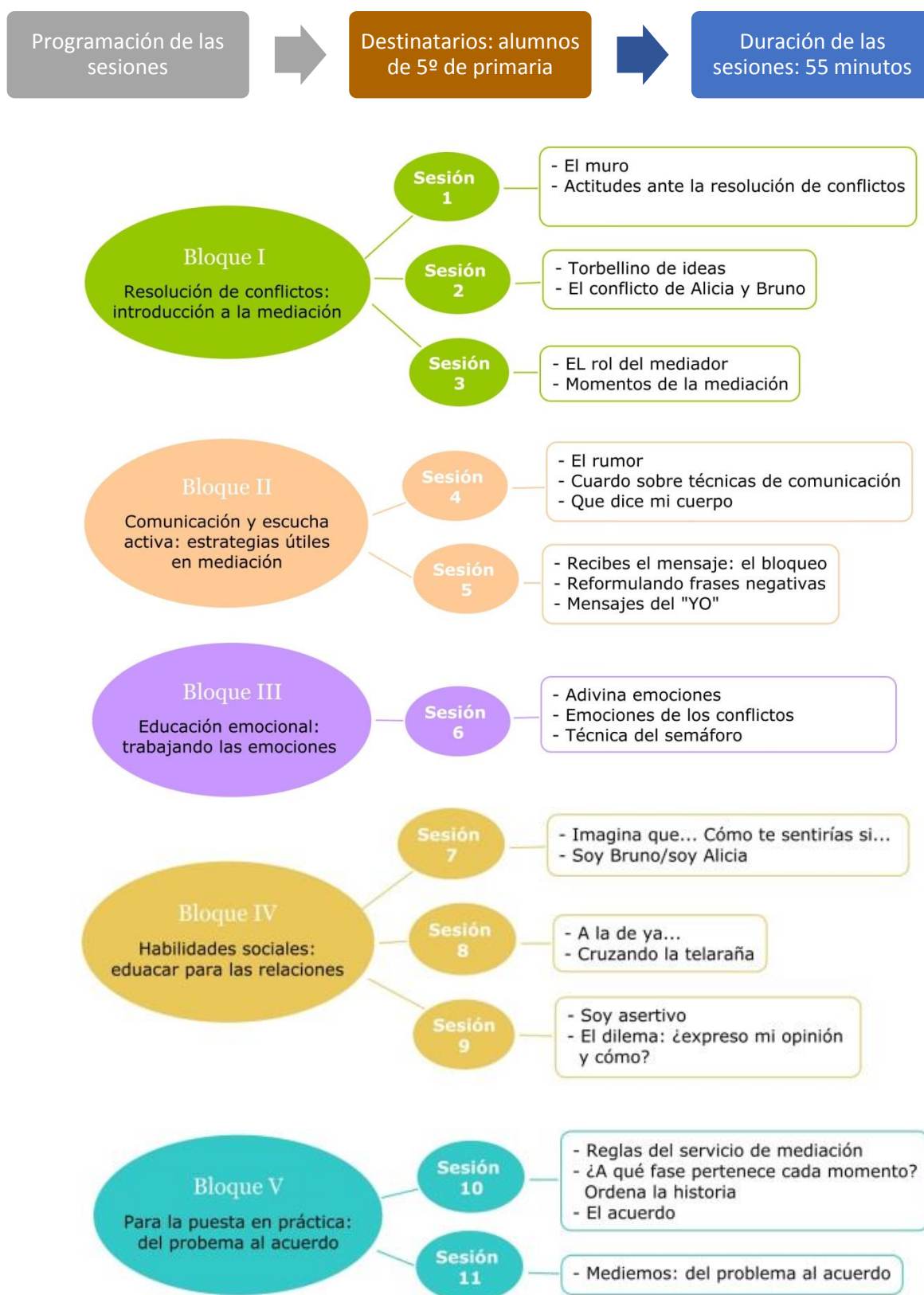
4.2.4. Recursos utilizados

En relación a los recursos utilizados en el contexto escolar para llevar a cabo la iniciación en formación de mediadores podrán variar en función de las actividades diseñadas. A modo general se otorgará a cada alumno un cuaderno en blanco que nombraremos “El Cuaderno de Mediación” en el que podrán dejar constancia de sus reflexiones sobre las actividades y aspectos importantes que indique el profesor elaborar esquemas o dibujos gráficos, etc. En cuanto a recursos espaciales se puede utilizar dos aulas o contar también con una sala diáfana sin mucho mobiliario que facilite el movimiento e irlas combinando en función de las sesiones. En cuanto a recursos personales, destacaríamos la necesidad de docentes formados en mediación, un mínimo de dos para dividir grupo.

4.2.5. Actividades

A continuación se exponen las actividades diseñadas específicamente para la presente propuesta de intervención de iniciación a la Formación de Mediadores. Quedan englobadas dentro de 11 sesiones, programadas con un total de 25 actividades y divididas en cinco bloques que persiguen la consecución de los objetivos planteados anteriormente, ver figura 4.2.

Figura 4.2 Diseño de bloques, sesiones y actividades



Fuente: elaboración propia

Sesión 1

BLOQUE I: Resolución de conflictos: introducción a la mediación.

Material: entrega de un cuaderno en blanco para cada alumno “El cuaderno de Mediación” que debe tener disponible el alumno en todas las sesiones. Personalizar la portada en clase de plástica.

Actividad 1: El muro	Duración :30'
Objetivo: Explorar soluciones y alternativas ante un problema; Analizar nuestras acciones; Identificar sentimientos	Material: cuaderno de mediación:

Se explica a los alumnos que se deben coger de las manos y crear un círculo. Uno o tres alumnos deben salir de la clase para posteriormente hacerlos entrar. La consigna que se da al alumno del exterior es que su misión es entrar dentro del círculo. Se explica a los alumnos que configuran el círculo deben bloquearle el paso, la única consigna que se da es dejarlo entrar si lo pide por favor. En esta actividad tendrán lugar distintas alternativas que el alumno empleará para entrar. Uno de los alumnos del círculo puede dar una pista no muy concreta para hacer pensar al compañero que quiere entrar.

Reflexión para los alumnos: (diálogo en círculo) el profesor debe interrelacionar los hechos con la realidad que se da en el conflicto y realizar preguntas sobre la dificultad de analizar las alternativas. ¿Por qué las otras fallaron? ¿Cuál fue la primera acción: emplear el diálogo, la fuerza? ¿Qué sentisteis? (emociones de las personas que estaban fuera) ¿Necesitamos a veces otra persona que nos ayude a pensar para detenernos a encontrar la mejor forma?

Resumen del alumno en 5 líneas en el cuaderno de mediación, sensaciones e ideas que la actividad nos ha aportado.

Actividad 2: Actitudes ante la resolución de conflictos	Duración :25'
Objetivo: Identificar actitudes ante el conflicto; Fomentar una actitud activa y reflexiva.	Material: gráfico con los distintos modelos de actitud ante la resolución de un conflicto y explicación, cuaderno de mediación.

Entregamos a los alumnos un cuadro con los distintos modelos de actuación ante el conflicto. El docente debe comentarlo con el grupo clase. Exponer los modelos: Competición, evasión, acomodación y cooperación.

Emplear la estrategia de las 4 esquinas colgando en cada pared de la clase un ejemplo de conflicto en la cual la resolución corresponde los modelos de actitudes explicados. En grupos de cuatro los alumnos deben recorrer las 4 esquinas, leer las historias de los protagonistas y decidir qué tipo de actitud reflejan.

Un segundo momento de la actividad, señalar los detalles frases, características de actuación que nos han llevado a esa conclusión en el cuaderno de mediación y compartirlo con el grupo clase en la corrección de la actividad.

Sesión 2

BLOQUE I: Resolución de conflictos: introducción a la mediación.

Actividad 1 Torbellino de ideas

Duración :25'

Objetivo: Explorar el término mediación;
Fomentar la escucha activa

Material: Ficha grafica sobre mediación y cuaderno de mediación:

Explorar con los alumnos qué entendemos por mediación, realizar un torbellino conjunto de ideas en la pizarra para saber que conocimientos previos tiene los alumnos sobre el término. Aproximación al término relacionándolo con el modelo de cooperación (yo gano/ tú ganas). Entregamos la ficha gráfica con explicaciones en el reverso de la hoja. El alumno debe leerla para realizar la segunda parte de la actividad. El docente debe exponer un resumen de las ideas y los principios más característicos

Realizar por parejas un resumen pequeño o definición de mediación en el cuaderno que incluya las ideas destacadas. Comparte con el compañero una experiencia de un conflicto en la que te sentiste orgulloso de la resolución.

Actividad 2: El conflicto de Alicia y Bruno

Duración : 35'

Objetivo: Analizar las consecuencias de un problema; Explorar las alternativas;
Practicar la escucha activa.

Material: dos tarjetas con la historia del conflicto, cuestionario de 6 preguntas y resumen de la historia; cuaderno de mediación.

Se entrega a dos de los alumnos unas tarjetas de un conflicto que el profesor debe dar fuera del aula. Ejemplo del caso resumido:

Alicia y Bruno son dos alumnos que en clase de castellano al acabar sus deberes han ido a la biblioteca del aula y querían coger el mismo libro, han empezado a alzarse la voz diciendo, ¡Que me lo dejes! (Alicia) ¡que lo he cogido yo primero! (Bruno) ¡Siempre haces lo mismo en la fila siempre te cueles! (Alicia) ¡Porque tú siempre me insultas, provocándome! (Bruno). Finalmente se han empujado mutuamente, pegándose y han doblado la portada del libro.

Se indica a los dos alumnos elegidos que deben realizar un roll playing y representar la escena, el resto debe observar con el fin de analizar la escena. Posteriormente el alumno deberá leer la historia de nuevo y elaborar las respuestas primero oralmente y la última en el cuaderno.

Reflexión: ¿Está bien lo que ha pasado con Alicia y Bruno? ¿Qué actitud ante el conflicto tiene cada uno?

¿Qué consecuencias ha tenido el conflicto?

¿Cómo creéis que se sienten Ana y por qué?

¿Cómo creéis que se siente Fernando?

¿Cómo creéis que podrían solucionar el problema? Por grupos elaborar la respuesta en el cuaderno y compartirá en gran grupo.

Sesión 3

BLOQUE I: Resolución de conflictos: introducción a la mediación.

Actividad 1: El rol del mediador

Duración :25'

Objetivo: Conocer las características del mediador; Trabajar el autoconocimiento.

Material: bote, características del papel del mediador y cuaderno de mediación

El profesor pone en medio del grupo un bote con papeles en su interior.

En cada papel debe haber funciones y características del mediador y otras que no corresponden con el perfil (falsas). Uno a uno los alumnos deben sacar un papel y discernir si el papel, seleccionado responde o no a las características y funciones de un mediador, aportando un argumento a la respuesta. Ejemplo de funciones a discernir: *el mediador debe decir quién tiene la razón y quién no, debe crear un clima de confianza, debe ayudar a identificar emociones, facilitador de la comunicación, debe defender a su amigo, etc.*

Poner todas las funciones y características colgadas en un sitio visible de la clase al finalizar la sesión.

Elaborar en el cuaderno una lista de las funciones y características, subrayar en aquellas que uno cree que posee y un símbolo en aquellas que debe trabajar.

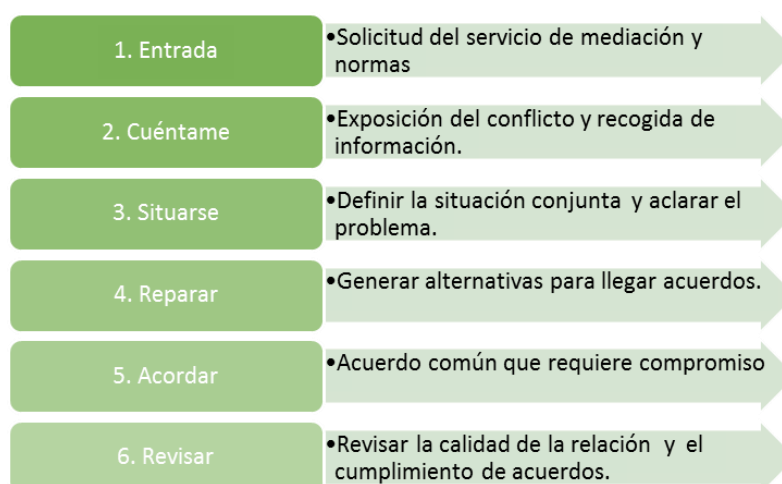
Actividad 2: Momentos de la mediación

Duración : 30'

Objetivo: Conocer el proceso de mediación

Material: esquema con las fases del proceso de mediación y cuaderno de mediación.

Exponer las fases del proceso de mediación. Relacionar como docente, la práctica de la mediación fase por fase del conflicto de Alicia y Brumo como debería desarrollarse. En grupos de cuatro idear una mediación para un conflicto imaginado que cumpla con las fases. Dos de los grupos voluntariamente realizar la representación.



Hacer un borrador del proceso de mediación en cuaderno de mediación.

Reflexión gran grupo: Comentarios positivos o constructivos por parte del profesor y el grupo de las representaciones realizadas. ¿Qué os ha gustado más del conflicto mediado? ¿Qué añadiríais?

Sesión 4

BLOQUE II: Comunicación y escucha activa: estrategias útiles en la mediación.

Actividad 1: El rumor	Duración : 20'
Objetivo: Potenciar la escucha activa; Fomentar el valor de la comunicación.	Material: escrito sobre la visión individual detallada del conflicto de Bruno y Alicia.

Se saca a un alumno del aula se le explica el conflicto de Alicia y Bruno que el docente tiene escrito en una hoja (con bastante cantidad de detalles sobre la visión que cada uno tiene del problema) el alumno le debe contar a otro la historia sobre el máximo que recuerdo, este proceso se llevará a cabo con un mínimo de 5 alumnos. Uno a uno se irán contando la historia. Al final el último debe exponerla y entre el resto desde el último al primero aportar detalles que se hayan perdido o correcciones sobre los hechos. Posteriormente se analizará lo sucedido.

Reflexión: ¿Se ha deformado la historia? ¿A qué se debe, hemos añadido interpretaciones propias? ¿Sucedo esto en la comunicación, provoca malentendidos? ¿Es importante reconstruirla?

Papel del profesor relacionar las reflexiones con el papel de mediador imparcial, no emite juicios, facilitador de la comunicación, ayuda a los implicados libera tensiones; etc. Enganchar el escrito en el cuaderno para posibles ejercicios futuros.

Actividad 2: Cuadro sobre técnicas comunicación	Duración :20'
Objetivo: Conocer las técnicas de comunicación; Practicar la ejecución de las mismas.	Material: cuadro sobre técnicas y cuaderno de mediación.

Aportar a los alumnos un cuadro con las principales técnicas de comunicación: clarificación, mostrar interés, parafrasear, reflejar sentimientos, reformular frases negativas y resumir: tipos de preguntas abiertas y cerradas. El cuadro contendrá la finalidad de la técnica, su forma y un ejemplo de formulación. Comentarlos con los alumnos.

En grupos de cuatro preparar una pregunta en el cuaderno de mediación, de cada categoría en el conflicto de Alicia y Bruno como si fueran mediadores. Compartir la batería de preguntas con el grupo clase.

Actividad 3: Qué dice mi cuerpo	Duración :15'
Objetivo: Conocer las técnicas de comunicación; Conciencia de la comunicación no verbal.	Material: Presentación con imagen de distintos gestos y escenas, cuaderno de mediación

El docente debe proyectar en la pizarra digital distintas posturas y gestos. Comentar con los alumnos la información que aportan los gestos realizar preguntas sobre lo observado. Posteriormente elaborar una lista que ayuda y que no ayuda en el proceso de mediación y anotarlo en el cuaderno de mediación

Reflexión: ¿Qué gestos y posturas favorecen la resolución del conflicto?

Sesión 5

BLOQUE II: Comunicación y escucha activa: estrategias útiles en la mediación.

Actividad 1: Recibes el mensaje, el bloqueo

Duración :20'

Objetivo: Identificar los problemas de comunicación;
Valorar la escucha activa.

Material: tarjetas con mensajes (frase corta)
Espacio: Aula diáfana o patio.

Se coloca los alumnos por parejas. En dos hileras A_B, frente a frente con una distancia de 10 pasos entre uno (A) y otro (B). Se da a cada componente de la hilera (A) un mensaje corto se explica a los alumnos que a la señal del profesor deben empezar a gritar lo más alto que puedan.

Reflexión: Analizar con los alumnos en círculo que ha pasado y hace una analogía con lo que pasa en la comunicación real en los conflictos ¿A llegado el mensaje? Anotar una reflexión de tres líneas en el cuaderno de mediación en relación a la actividad

Actividad 2: Reformulando Frases negativas.

Duración :15'

Objetivo: Potenciar la comunicación efectiva;
Trabajar el respeto entre los compañeros;
Desarrollar empatía.

Material: medio folio con frases negativas para reformular y cuaderno de mediación.

Iniciamos la actividad recordando las técnicas de comunicación útiles en la mediación y resolución de conflictos. Mostramos a los alumnos como reformular frases negativas que pueden darse en los conflictos. Después de la explicación, se entrega un ejercicio de 6 frases y se pide a los alumnos la reformulación de frases negativas. Al final de la actividad se procederá a la reflexión. El alumno debe enganchar el folio en el cuaderno de mediación

Reflexión: ¿En qué nos puede ayudar reconvertir las frases negativas? ¿Facilitarnos la comunicación cuando nos expresamos sin herir al otro? ¿Qué efecto tiene en los demás las frases negativas, nos acercan a la solución?

Actividad 3: Mensajes del yo

Duración : 20'

Objetivo: Potenciar la comunicación efectiva; Desarrollar empatía.
Expresión de sentimientos

Material: Medio folio con información básica que contiene un mensaje del "Yo". Listado de 10 mensajes del "Yo" a identificar.

Entregar a los alumnos un folio con un esquema sobre los mensajes del "yo". Explicar que suponen los mensajes del YO con ejemplos, ofreciendo un listado de 10 Mensajes del "YO. Relacionar cada mensaje con una categoría (qué información nos aportan sobre el conflicto).

QUÉ me afecta

SENTIMIENTO que me produce

NECESITO que

El Cuaderno de Mediación: pensar en un conflicto reciente propio y redactar 3 de los mensajes propios del YO sobre el conflicto.

Sesión 6

BLOQUE III: Educación emocional: trabajando las emociones.

Actividad 1: Adivina emociones	Duración : 15'
Objetivo: Identificar emociones.	Tarjetas viñetas ilustradas y cuaderno de mediación

El docente presenta en la pizarra digital dos historias de viñetas en las que se refleja un conflicto y pide a los alumnos que interpreten la escena aportando su opinión. En un primer momento se muestra una diapositiva solo con imágenes y en un segundo momento, la misma historia con imágenes y bocadillos.

Preguntar a los alumnos acerca de las emociones y los detalles en los que se han fijado para interpretarlas.

En gran grupo comentar: ¿Que emociones sienten los protagonistas? ¿Cómo las percibimos? (postura, gestos, etc.) Anotar en el cuaderno de mediación aspectos importantes que facilita la información sobre el conflicto.

Actividad 2: Emociones de los conflictos	Duración : 25'
Objetivo: Reconocer emociones; Valorar el potencial del conflicto.	Material: tarjetas con distintas situaciones y cuaderno de mediación.

Elaborar por parte de los alumnos una lista con las emociones que pueden sentir durante un conflicto: enfado, frustración, resentimiento ira, etc. Deben argumentar el motivo por el cual se sienten así; Después, elaborar una lista de emociones y sentimientos que pueden experimentar cuando lo resuelven. Argumentar el motivo de las emociones experimentadas.

Reflexión oral en círculo: ¿Es el conflicto algo negativo? ¿Podemos ganar cosas positivas con el conflicto? ¿Puede una amistad ser más buena después de un conflicto? ¿Pueden ser las emociones las que nos hacen ver el conflicto como algo negativo?

Redactar en el cuaderno de mediación algún pensamiento en relación al ejercicio.

Actividad 3: Técnica del semáforo	Duración :20'
Objetivo: Fomentar la gestión de las emociones; Potenciar el autocontrol.	Material: gráfico ilustrado de la estrategia del semáforo y cuaderno de mediación.



Se presenta la estrategia del semáforo y se comentan los pasos con los alumnos.

Aplicar la estrategia del semáforo con el conflicto que imaginamos en la actividad 3 de la sesión 5: nuestro conflicto más reciente. Anotarlo en el cuaderno y voluntariamente exponer voz alta el proceso descrito.

En un último momento de la actividad: Señalar por parejas tres ventajas que la estrategia del semáforo puede aportar sobre los conflictos.

Sesión 7

BLOQUE IV: Habilidades sociales: educar para las relaciones.

Actividad 1: Imagina que...Cómo te sentirías si...	Duración : 20'
Objetivo: Fomentar la empatía; Expresar emociones.	Material:16 tarjetas con distintas situaciones y cuaderno de mediación

El profesor pone un par de tarjetas sobre el suelo y sentados en círculo uno a uno deben levantar la tarjeta y expresar el sentimiento o emoción que sentirían si estuvieran en su lugar y el motivo por el cual se sentirían así. (Qué siento- qué necesito) Ej. *¿Cómo te sentirías si un amigo tuyo te copiara en un examen? Imagina que una persona que aprecias cuenta un secreto tuyo, ¿Cómo te sentirías si tu madre no te preparara el desayuno ningún día de esta semana?, etc.*

Reflexión: ¿Creéis que es importante expresar de qué modo nos sentimos? ¿Puede ayudarnos a solucionar problemas?

Define en tu cuaderno de mediación que es para ti la empatía.

Actividad 2: Soy Bruno / Soy Alicia	Duración : 35'
Objetivo: Fomentar la empatía; Poner en práctica estrategias propias de la mediación; Potenciar la creatividad.	Material: diálogo conjunto del conflicto de bruno y de Alicia; cuaderno de mediación.

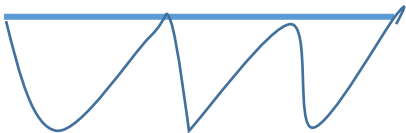
El profesor indica que la mitad de la clase deben imaginar son Bruno y la otra mitad Alicia. Deben leer el diálogo y buscar cómo se puede sentir el otro recogiendo los detalles de la información. Ejemplo: *qué es lo que necesita el otro, lo que le molesta, en que aspectos soy "yo" responsable, cómo podía haber actuado.* Anotar los argumentos en el cuaderno. En uno ejercicio de role playing deben exponer voluntariamente las preguntas y las emociones del contrario e interpretarlas. Los alumnos deben reproducir un dialogo como si simularán ser los personajes: *Creo que cuando yo hice.... Tú te sentiste.... ¿No es así? Yo podía haber...*

Reflexión del docente hacia los alumnos: ¿Qué consigo al ponerme en el lugar del otro y al expresarme? Importancia que el mediador facilite y refleje los sentimientos de las partes invitando a que sean ellas mismas las que se sitúen en la situación del otro. En este punto de escucha se puede proponer pensar las alternativas de solución al conflicto como Bruno y Alicia y compartirlas.

Sesión 8

BLOQUE IV: Habilidades sociales: educar para las relaciones

Actividad 1: A la de ya...	Duración : 15'
Objetivo: Fomentar la cooperación; Identificar las propias conductas; Potenciar la creatividad.	Materia. Boli y papel; cuaderno de mediación.
El profesor convoca a los alumnos para se sienten por parejas y da la orden que juntos sujeten un boli o lápiz. La consigna de la actividad es que no se pueden comunicar, no pueden soltar el lápiz y deben pensar individualmente un dibujo sencillo. Al tiempo de "YA" marcado por el profesor deben empezar a dibujar. Se dará 4 minutos.	
Reflexión: comentar que ha pasado. ¿El dibujo tiene sentido? ¿Es el que yo pensaba, es el que pensaba mi compañero? ¿Qué modelo de actitud he tenido ante esta situación: competitivo, me he sometido al otro, cooperativo?	
Redactar en el cuaderno de mediación algún sentimiento en relación al ejercicio.	

Actividad 2: Cruzando la telaraña	Duración : 40'
Objetivo: Fomentar la cooperación; Potenciar la cohesión y el sentimiento de equipo; Cultivar la creatividad	Materia. cuerda y cuaderno de mediación Espacio: Aula despejada de muebles
Se crea con cuerda una telaraña que divida el aula en dos partes dejando tres triángulos u ondas en medio. El profesor plantea un reto, les da la consigna que todo el grupo debe pasar a otro lado por encima de la cuerda esa es la misión. Pero sólo 3 de los alumnos pueden pasar por debajo. Si se toca la cuerda todos deben volver al lado de origen y empezar de nuevo.	
	
Reflexión: Comentar con el grupo oralmente cómo se han sentido y actuado. ¿Cómo he actuado cuando...ha tocado la cuerda? ¿Cómo hemos conseguido el objetivo y que hemos sentido? Relacionar los hechos con las fases que se dan en los conflictos, emociones y los apoyos necesarios.	
El profesor pide de deberes para la siguiente sesión: Anotar en el cuaderno de mediación una frase que defina la actividad y explicar la dinámica a alguien fuera del centro.	

Actividad 1: ¿Soy asertivo?	Duración : 20'
Objetivo: Fomentar el autoconocimiento Iniciar a los alumnos en el ejercicio de ser asertivos	Material: Cuestionario asertividad

El profesor pasa un cuestionario a los alumnos sobre asertividad con 10 preguntas. Se les da la consigna de rellenarlo de forma individual y con la máxima sinceridad. Después de la dinámica trabajar el concepto asertividad y definir entre todos en gran qué es ser asertivo.

Reflexión oral con los alumnos: ¿Para qué me puede servir en los conflictos ser asertivo? ¿Y en la mediación? ¿Qué pasa si no se defender mi opinión?

Redactar en el cuaderno de mediación algún pensamiento en relación al ejercicio.

Actividad 2: El dilema: ¿expreso mi opinión y cómo?	Duración : 35'
Objetivo: Iniciar a los alumnos en el ejercicio de ser asertivos.	Material: dos dilemas y cuaderno de mediación.

Se divide a los alumnos en grupos de 4 o 3 ofreciendo a cada uno una historia que implica 2 dilemas en relación a dejarse llevar por la presión del grupo o expresar la opinión y actuar en consecuencia.

Se pide a los que escojan uno de los dos dilemas y redacten de forma asertiva la respuesta que darían. Pensar en una respuesta no agresiva, ni evasiva.

En un segundo momento de la actividad se presentará la lectura del dilema de cada grupo con la correspondiente respuesta.

Reflexión oral: ¿Qué es lo más difícil de ser asertivos? ¿Qué beneficio tiene en estos ejemplos expresar la opinión?

Recoge en tu cuaderno en mínimo 5 líneas algunas de las ideas expuestas por ti y tus compañeros sobre la asertividad.

Sesión 10

BLOQUE V: Para la puesta en práctica: del problema al acuerdo

Actividad 1: Reglas del servicio de mediación.	Duración : 20'
Objetivo: Iniciar a los alumnos en el proceso de mediación	Material: aportar un ejemplo/plantilla del diálogo de entrada y cuaderno de mediación

Comentar con los alumnos los elementos básicos para solicitar el servicio de mediación. En una primera fase de la actividad mediante la técnica del efecto bola de nieve se pide a los alumnos configurar las normas que creen que debería tener un servicio de mediación. Apuntar las reglas en el cuaderno de mediación.

En un segundo momento se aporta a todos un ejemplo de dialogo de entrada de un servicio de mediación, después de leerlo se invita a que un alumno voluntariamente simule la entrada del servicio de mediación del conflicto de Alicia y Bruno rellenando el dialogo mediante la plantilla facilitada, los demás alumnos también deben rellenarlo en sus cuadernos.

Orientaciones para el profesor: Exponer aspectos básicos interrelacionándolos con las ideas aportadas por los alumnos: *voluntariedad, en relación a turnos, confidencialidad, qué no está permitido: insultar, alzar la voz; etc.*

Actividad 2: A qué fase pertenece cada momento. Ordena la historia.	Duración : 20'
Objetivo: Identificar las fases de la mediación Conocer el orden de los momentos que se da en la mediación.	Material: ficha con el diálogo del conflicto y cuaderno de mediación

En profesor aporta una ficha con un ejemplo de un conflicto con el diálogo mediado en el que los párrafos de los distintos momentos están desordenados. En grupos de 3 o 4 los alumnos deben ordenarlos e identificar las distintas fases del proceso de mediación y anotar la categoría al lado de cada párrafo asociando un número que indique el orden.

Para la corrección cada grupo debe leer la historia completa, señalando las fases y explicar oralmente al final los elementos que nos han llevado deducir cada fase.

Actividad 3: El acuerdo	Duración: 15'
Objetivo: Conocer en qué consiste el acuerdo; Trabajar la responsabilidad y compromiso; Trabajar el efecto de la mediación en las relaciones.	Material: conflicto Alfonso y Nacho, plantilla de acuerdo y cuaderno de mediación.

El docente entrega una ficha con el caso de Alfonso y Nacho. En parejas de dos los alumnos deben leer el caso y analizando los detalles deben redactar el acuerdo que realizarían como si fueran mediadores siguiendo la plantilla propuesta por el profesor. Posteriormente deben responder a la pregunta: ¿Si fuerais mediadores como podríais supervisar que se cumple? Aporta una idea

Resumen: Dos compañeros se han peleado por que a la hora del recreo querían jugar a distintos juegos y no se ponían de acuerdo después de insultarse, uno le

ha lanzado la pelota en la cara y el otro le ha dado una patada. Tras pedir ayuda al servicio de mediación, expresar como se sienten y explorar las posibles soluciones; han elaborado una lista de los juegos que les gustan y han descubierto que coinciden en tres. Se han disculpado por cómo han actuado. Finalmente han decidido que el siguiente día a la hora del recreo jugarán con más amigos al juego que les gusta a ambos y el resto de la semana un día jugaran el que propone Alfonso y al siguiente al de Nacho.

Reflexión oral al final después de la corrección: ¿Qué comporta el acuerdo? ¿A quién favorece, recoge necesidades de ambos? ¿Es importante cumplirlo? ¿Deteriora la relación o la mejora?

Elige alguna de las preguntas que se han trabajado y desarróllala en tu cuaderno.

Sesión 11

BLOQUE V: Para la puesta en práctica: del problema al acuerdo

Actividad 1: Mediamos: del problema al acuerdo	Duración : 55'
Objetivo: Identificar las fases de la mediación; Explorar alternativas; Poner en práctica estrategia y habilidades de mediación; Conocer en que consiste el acuerdo.	Material: planteamiento de un conflicto y plantilla de acuerdo

El docente presentará a los alumnos la información de un nuevo caso, un conflicto y los puntos de vista de cada personaje. En concreto el alumno partirá de un documento perteneciente a la fase de recogida de información y deberá realizar por grupos varias tareas.

Tarea 1: En grupos de 3-4 debe desarrollar la propuesta de alternativas al conflicto planteado. Buscar las distintas alternativas teniendo en cuenta emociones y necesidades de ambos agentes implicados.

Tarea 2: Crear un borrador de posible diálogo para el mediador que contenga la entrada, la fase de situarse para aclarar el problema o búsqueda de alternativas: posibles preguntas y técnicas que faciliten el diálogo, etc.

Tarea 3: Determinar el acuerdo escogiendo una de las alternativas planteadas y explicar el acuerdo redactado y una idea general del como el mediador haría el seguimiento del cumplimiento

Representar el conflicto grupo por grupo centrándose en la fase de exploración de posibilidades y acuerdo (agente 1, agente 2 y mediador)

Feedback del alumnado y el profesor: Comentar aspectos que se han realizado muy bien y deben recordarse y aquellos que deben mejorarse en prácticas futuras.

Orientación para el profesor: ítems en relación al gesto, postura, preguntas, los agentes se han puesto en el lugar del otro; se han empleado las técnicas estudiadas, etc.

4.3. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Si bien por razones de tiempo no se ha podido implementar la intervención que se ha propuesto, sí que se ha considerado fundamental determinar el modo de evaluar la eficacia de la propuesta. En el presente planteamiento de intervención, el método de evaluación propuesto incluye tres instrumentos:

- Cuadros de observación implementados por el profesor, más autoevaluación del proceso. En relación a como se han realizado las actividades, implicación de los alumnos, aspectos de mejora, profundidad de las reflexiones, comprobar la aplicación de los conceptos y procedimientos trabajados en las actividades que demandaban poner a prueba habilidades trabajadas.
- Revisión del cuaderno de mediación constituye un instrumento central e interesante de evaluación, al ser diario donde el alumno ha ido plasmando parte de los aprendizajes, contiene información sobre lo que fue significativo para él. Podemos valorar en este instrumento la construcción de sus aprendizajes, su capacidad de síntesis, expresión de experiencias y emociones. No debe ser calificado por su extensión con letras o números, debe ser valorado con un comentario constructivo y con carga de refuerzo positivo.
- Cuestionario de satisfacción presentado en forma de actividad evaluativa:
 Título de actividad: ¿Quedamos a una hora?
 Se realizarán cuatro preguntas pidiendo a los alumnos que busquen un compañero distinto para quedar a la 1, a las 3, a las 5, a las 6 y a las 9 horas.
 El profesor dará la consigna de la hora y los alumnos deberán reunirse con el compañero que corresponda para responder a una de las preguntas en un papel de forma sincera. El docente debe analizar en un momento posterior la información aportada.
 Ejemplo de Preguntas:
 ¿Disfrutaste de las actividades de la formación de mediadores? ¿Por qué?
 ¿Serías capaz de mediar o gestionar un conflicto mejor ahora que antes de realizar la mediación?
 ¿Qué bloque es el que más te ha servido? ¿Por qué?
 ¿Qué mejorarías o que no te ha gustado de las sesiones?
 ¿En un grado del 5 al 0 como de satisfecho estás con la formación? (siendo el cinco máxima satisfacción y el cero mínima).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RETOS DE FUTURO

5.1 CONCLUSIONES

El centro escolar es donde se tejen gran parte de las relaciones sociales de los alumnos, aunque en muchos centros se realizan esfuerzos por mejorar la convivencia y hay una creciente sensibilización sobre cómo abordarlos, siguen existiendo síntomas que revelan las carencias en la competencia resolutive de los alumnos: los índices de conflictividad y violencia en algunas aulas y centros, así como la dependencia hacia los profesores para resolverlos. Estos factores llevan a intuir en muchos casos, la ineficacia de las herramientas, carencia de implicación o valor hacia la resolución de conflictos por parte del centro y la necesidad de ofrecer alternativas de actuación.

Considerando que las escuelas constituyen ámbitos vivos de crecimiento y desarrollo del alumno, donde la dinámica del conflicto es un elemento natural y común, se puede entender la oportunidad y adecuación del objetivo planteado por el presente estudio; así como su propuesta dirigida a iniciar a los alumnos en la Formación de Mediadores: dotarlos de recursos y habilidades para afrontar los conflictos.

El presente estudio y la propuesta de intervención muestra las ventajas pedagógicas que la formación del modelo de mediadores puede aportar en cuanto al desarrollo de habilidades sociales tales como la escucha activa, la asertividad empática, trabajado identificación de emociones y gestión de las mismas, estrategias de comunicación, fomento del diálogo como principio básico y actitudes como la voluntariedad de ayuda, cooperación. El programa planteado está diseñado para realizarse durante un trimestre escolar y consta de un total de 11 sesiones que contienen 25 actividades, divididas en 5 bloques de contenido.

La metodología empleada contiene un importante elemento reflexivo, que permite al alumno analizar, nutrirse de visiones de sus compañeros, ser crítico, construir y reelaborar aprendizajes haciéndolos propios, practicando la escucha activa y generando opción. Por otro lado, también pretende ser activa, cooperativa y vivenciada, centrada en el alumno como protagonista teniendo en cuenta un alumno responsable que convive y crece con otros. Fomenta la competencia resolutive implicando muchas otras inteligencias y capacidades, enmarcadas dentro del currículo de primaria: competencia social y ciudadana mejorando y fortificando las relaciones, dialogando e ideando acuerdos; la artística cultivando la creatividad al explorar alternativas y superar bloqueos; la lingüística fomentando el diálogo, expresando emociones y creando argumentos; la competencia de aprender a aprender, elaborando resúmenes empleando preguntas y técnicas.

El tipo de actividades propuestas persiguen la consecución de los objetivos planteados. En primer lugar el bloque introductorio de iniciación a la mediación con actividades como: la muralla, el torbellino de ideas, rol del mediador, momentos de la mediación, junto otras actividades como técnicas de comunicación, el rumor o soy Bruno/soy Alicia; así como el bloque para puesta en

práctica, permiten trabajar el primer objetivo de potenciar la mediación como estrategia eficaz en la resolución de conflictos en alumnos de 5º de primaria. Del mismo modo, todo el bloque de comunicación y escucha activa, habilidades sociales, educación emocional: contribuyen al objetivo de desarrollar habilidades sociales; actividades como Mensajes del Yo, adivina emociones y el semáforo, tratan el objetivo de reconocimiento, expresión y control de emociones útiles en la resolución de conflictos. Por otro lado, actividades como el conflicto de Alicia y Bruno, el rumor, imagina que..., Qué dice mi cuerpo, recibes el mensaje; están dirigidas fomentar una actitud de escucha activa, empática, de diálogo y negociación frente los conflictos.

La práctica de técnicas de comunicación, las actividades de la puesta en práctica, hacer ejercicios de simulación de mediación y actividades de búsqueda de soluciones como la muralla, momentos de mediación, el acuerdo y mediamos; persiguen el objetivo de contribuir en la autonomía de los alumnos para ser agentes activos o facilitadores en la búsqueda de alternativas a un conflicto y por consiguiente en el doble objetivo de potenciar la autoconfianza y el sentimiento de autoeficacia ya que al poseer recursos o conocer las guías de cómo hacerlo aumenta la autoestima. Actividades como la telaraña, el rol del mediador, el ejercicio de la práctica de mediación, su enseñanza y toda la batería de actividades planteadas en grupo o pareja persiguen el objetivo de potenciar una actitud cooperativa y de ayuda. Para finalizar todo los bloques y en concreto la actividad de reconociendo emociones y el acuerdo, están dirigidas a la consecución del último de los objetivos: fomentar una educación que da valor a la cultura de la paz en la que se reconoce que los conflictos como elemento transformador de las relaciones.

Podría considerarse también que el modelo de mediación constituye una propuesta con proyección de aprendizaje y servicio, porque aunque es útil para el alumno mediador y los agentes del conflicto, también puede revertir en terceros si se permite al alumno participar como mediador real y facilitador de otros conflictos mejorando y previniendo el clima escolar.

En definitiva el modelo propuesto plantea múltiples posibilidades para desarrollar el potencial que el alumno ya posee, aumentando su confianza y autoestima. Trabaja en favor de una cultura de la paz, cooperativa y democrática. Es un proyecto deseable en educación y comprometido con la sociedad, puesto que un alumno capaz de afrontar conflictos y transformar sus relaciones es un alumno con recursos para transformar su medio e incidir en los demás.

5.2. LIMITACIONES

Pese a que la presente propuesta de intervención supone un amplio repertorio de actividades que son útiles para iniciar a los alumnos en el modelo de mediación como estrategia efectiva y útil resolución de conflictos, mediante el desarrollo de valores y habilidades sociales, emocionales y de comunicación, este estudio no está exento de limitaciones. La principal limitación que presenta la propuesta de intervención planteada en el capítulo anterior es el factor

de no haberse podido implementar, básicamente por factores de tiempo. No obstante, con el objetivo de contrarrestar esta limitación, se han descrito distintos instrumentos de evaluación que permiten recoger información válida y fiable que facilitan la valoración de la eficacia de la propuesta. Cabe tener en cuenta que para que la formación de mediación en primaria resulte efectiva es necesario un equipo de agentes formados y lo suficientemente motivados como para transmitir el interés a sus alumnos. Esto constituye una limitación en cuanto a recursos personales si el centro no proporciona a los docentes la formación necesaria, si el profesorado no se implica o infravalora el potencial que ofrecen los conflictos.

Otra limitación la constituye el factor tiempo, y continuidad en cuanto a número de sesiones propuestas para garantizar el conocimiento de lo que implica un modelo de servicio de mediación real. En muchos de los capítulos anteriores se ha destacado la palabra iniciación a la mediación ya se plantea para su aplicación en un trimestre escolar. La propuesta de formación aunque concentrada y completa es un planteamiento de iniciación de práctica de mediación, aprendizaje de habilidades, emulación de análisis y resolución de conflictos. En el siguiente apartado retos de futuro, se destaca la necesidad de continuidad y ampliar dicha formación en una puesta en práctica real acompañada de otros alumnos o profesores experimentados.

5.3. RETOS DE FUTURO

El principal reto de futuro que se plantea va ligado a la comprobación de la eficacia de la propuesta de intervención como herramienta que dota a los alumnos de habilidades para manejar mejor sus conflictos y ayuda de forma activa a ser guía en los conflictos de otros. Se considera necesario efectuar su puesta en práctica dentro de las aulas 5º de primaria, ello permitiría ver y analizar resultados y los cambios, su impacto en las competencias del alumno. Así mismo los instrumentos evaluativos detallados podrían facilitar información sobre los aprendizajes de los alumnos y la consecución de objetivos. Si bien es cierto que la mediación no constituye el único modelo para abordar conflictos y no deben excluirse otras técnicas enriquecedoras que pueden combinarse con el ejercicio de la de la mediación, también se considera necesario valorar la extrapolación de la formación de mediadores a otros cursos y edades si constituye un elemento útil en la prevención y resolución de conflictos; así como en el desarrollo integral del alumno.

La propuesta de intervención planteada, iniciar a los alumnos en la formación de mediadores, es el inicio de un proyecto más ambicioso que requiere de continuidad, ampliación de actividades, revisión continua y una puesta en práctica para aquellos alumnos que estuvieran interesados en formar parte del servicio de mediación escolar. La formación requeriría poder abordar conflictos reales con guía de profesores y/o alumnos experimentado potenciando también el aprendizaje entre iguales, mediante el modelo.

Para que todos los deseos y conjeturas expresadas en los últimos retos pudieran cristalizarse, sería necesario un papel activo por parte de los maestros, el convencimiento del equipo directivo y la revalorización del conflicto. La responsabilidad moral y educativa de dotar de recursos a los alumnos ante los conflictos; trabajar en el cómo afrontarlos, ofreciéndoles un nuevo significado.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- Aguirre, A. (2005) *La mediación escolar: una estrategia para abordar el conflicto*. Barcelona: Graó.
- Alazate, R. (1998) *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*. Bilbao: Servicio Editorial de la universidad del País Vasco.
- Alcover, C. M^a. (2006). *La mediación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial*. En M. Gonzalo (Coord.), *Métodos alternativos de solución de conflictos: Perspectiva multidisciplinar*. Madrid: Dykinson.- Servicio de Publicaciones de la URJC, 113-129.
- Boqué, M.C (2002). *Guía de mediación escolar. Programa compresiu d'activitats. Educació primària i secundària obligatòria*. Barcelona: Associació de Mestres Rosa Sensat 60.
- Boqué, M.C (2005). Mediación escolar: unidos ante el conflicto. *Revista Prespectiva CEP*, (8), 58-66.
- Cohen, R (1995). *Student resolving conflict. Peer mediators in school*. Illinois: Goodyearbooks.
- Farré, S. (2004). *Gestión de conflictos: Taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*. Barcelona: Ariel.
- Folger, J. y Bush, R (Eds.) (2001). *Designing mediation: Approaches to training and practice within a transformative framework*. New York: Institute for the Study of Conflict Transformation.
- Funes, S. y Saint-Mezar, D. (2001). *Conflicto y resolución de conflictos escolares: La experiencia de mediación escolar en España*. XXIII Escuela de verano del Concejo Educativo de Castilla y León.
- Gardner H. (1995), *Inteligencias Múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós.
- Jares, X. (2001) *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*. Madrid: Popular.
- Kolb,D. (1983). *The mediators*. Cambridge, MA:MIT Prees.
- Léderach, J.P. (1996). *Mediación* Bilbao: Gernika Gogoratuz.
- Lewicki R. J; Weiss S. E y Lewin, D (1992). Models of conflict, negotiation and third party intervention: A review and synthesis. *Journal of organizational Behavior*, 13, 209-252.
- Mundante, M.L. y Medina, F.J. (2005) *Gestión de conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Psicología Pirámide.
- Munné, M. y Mac-Cragh, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Barcelona: Graó.

- Rozemblum de Horowitz, S (2007). *Mediación. Convivencia y Resolución de conflictos en la comunidad*. Barcelona: Graó.
- Rubin, J. Z. (1981). Introduction. En J. Z. Rubin (Ed.). *Dynamics of Third Party Intervention: Kissinger in the Middle East*. New York: Praeger.
- Serrano, G. (2008). Algunas cuestiones que plantea la normativa reguladora de la mediación escolar. *Anuario de la facultad de Derecho*, (26), 75-101.
- Slaikeu, C. A. (1996) *Para que la sangre no llegue al Río*. Barcelona: Granica.
- Torrego, J. C. (2003). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Viñas, J (2008) *Conflictos en los centros educativos. Cultura organizativa y Mediación para la Convivencia*. Barcelona: Graó.
- Ruble, T.L. y Thomas, K.W. (1976). A laboratory study of five conflict-handling models. En G.B.J. Bomers y R. B. Peterson (Eds.), *Conflict management and industrial relations*. Boston, Kluwer Nijhof.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- Almirall, J. I.; Checa, P. y Grau, A. (2001). La mediación como metodología de resolución de conflictos. *Aula de Innovación Educativa*. 103-104.
- Bush, R. y Folger, J. (1996) *La promesa de la mediación* Barcelona: Garnica.
- Cascón, F. (2000c) ¿Qué es bueno saber sobre el conflicto? *Cuadernos de Pedagogía*. 287, 57-60.
- Cohen, R. (1990). *Manual de Entrenamiento en Mediación Escolar*. Belmont, MA: School Mediation Associates.
- Coob, S. y Rifkin, J. (1991): Neutrality as a discursive practice: The construction and transformation of narratives in community mediation”, en A. SARAT y S. SILBEY (comp), *Studies in law, politics and society: Volume 11*, Greenwich: CT, JAI Press.
- González-Capitel, C.M. (2001) *Manual de mediación*. Barcelona: Alteliar.
- Gómez, M. T.; Mir, V. y Serrats, M. G. (2000). *Propuestas de intervención en el aula. Técnicas para lograr un clima favorable en clase*. Madrid. Narcea.
- Lederach, J. P. (2000) *El abecé de la paz y los conflictos. Educación para la paz*. Madrid: Los Libros de la Catarata.

- LEY ORGÀNICA 2/2006 de 3 de mayo, Título I Las enseñanzas y su ordenación, Capítulo I: educación infantil. P. 17162.
- LEY ORGÀNICA 2/2006 de 3 de mayo, Título I Las enseñanzas y su ordenación, Capítulo II: educación primaria. P. 17167.
- Moore, C. W. (1995). *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona. Granica.
- Prado, J. y López, J.A. (2007) *Proyecto Armonía: Mejorar la Convivencia Escolar*. Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León.
- Sarrado, J.J. y Ferrer, M. (2003) *La mediación: un reto para el futuro: actualización y prospectiva*. Bilbao: Descleé de Brouwer.
- Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.
- Vinyamata, E. (2001) *Conflictología. Teoría y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel Prácticum.
- Vallejo, R y Guillen, C (2006) *Mediación, proceso, tácticas y técnicas*: España ediciones Pirámide.