

# CASO DE MEDIACIÓN ESCOLAR FORMACIÓN DE MEDIADORES ESCOLARES: UN PROYECTO EN EXPANSIÓN

## SCHOOL MEDIATION CASE THE EDUCATION OF SCHOOL MEDIATORS: AN EVER EXPANDING PROJECT

Jesús Fernández de la Fuente\* y Juana Galán Sánchez\*\*

(Monitores del Servicio de Juventud del Ayuntamiento de Guadarrama)

\* Educador Social

\*\* Coordinadora de Ocio y Tiempo Libre

**Resumen:** La intervención que aquí se presenta es un Proyecto de formación de Mediadores y Mediadoras Escolares realizado en el municipio de Guadarrama, Madrid, en el que intervienen Centros Educativos de Primaria, el Gabinete Psicopedagógico Municipal y el Servicio de Juventud del Ayuntamiento. Con este proyecto se ha ayudado a ir cambiando la visión de los escolares sobre la convivencia, la cultura de la paz y el crecimiento desde el conflicto.

**Abstract:** The intervention described here refers to an Education Project for School Mediators carried out in the Municipality of Guadarrama, Madrid in which Elementary Schools, the Municipal Psycho-pedagogical Department and the Municipality Youth Service Department take part. This Project has contributed to change the view of the school population about the cohabitation, peace culture and growth that stem from conflicts.

**Palabras-Clave:** mediación escolar entre iguales, convivencia escolar, Reglamento de Régimen Interno, Educación en valores, "kit del mediador".

**Key words:** Peer School Mediation, School Cohabitation, Internal Procedure Regulation, Education in Values, the "Mediator Kit".

### 1.- INTRODUCCIÓN: DESDE DÓNDE SE HACE LA INTERVENCIÓN

Este proyecto surge a demanda de uno de los centros educativos de Guadarrama, el C.E.I.P. Sierra de Guadarrama, en el año 2008. Con la intención de implantar la mediación dentro del Plan de Convivencia y del Reglamento de Régimen Interno, el colegio propuso al Gabinete Psicopedagógico y al Servicio

de Juventud la elaboración y puesta en marcha del proyecto, ya que ambos equipos tienen una gran implantación en los Centros educativos a través de los programas que desarrollan en ellos.

De esta manera entre las tres entidades se desarrolló un proyecto en el que cada una de ellas llevara a cabo aquella parte en la que mejor pudiera intervenir, así el Gabinete Psicopedagógico desarrollaría la formación en Habilidades

Sociales, el Servicio de Juventud la formación en las Técnicas y Dinámicas de la Mediación y el Colegio el desarrollo y seguimiento de la intervención de los y las mediadoras.

Tras el primer curso y los buenos resultados del mismo en el C.E.I.P Sierra de Guadarrama, dos colegios más de la localidad solicitaron la puesta en marcha de proyectos similares: El colegio La Inmaculada y el Gredos San Diego. Para el presente curso 2010-11,

a los tres mencionados que lo están realizando, están estudiando la incorporación del proyecto el C.E.I.P. Villa de Guadarrama y el San Agustín-Los Negrals.

A los dos fundamentos mencionados anteriormente hemos de sumarle otras dos bases para el desarrollo exitoso del proyecto:

- 1 Adaptar el proyecto a cada centro y sus características.
- 2 Flexibilidad suficiente del proyecto para adaptarse a cada grupo de niños y niñas, que son los principales protagonistas del mismo.

Desde el Servicio de Juventud se interviene en los centros escolares trabajando siempre desde la perspectiva de la Educación en Valores. Como entidad que trabaja desde Educación No Formal, los métodos y objetivos están siempre basados en el grupo, sus necesidades y requerimientos. De esta manera todas las acciones que desarrollamos están encaminadas al favorecer su interrelación de forma constructiva y cooperativa propiciando la adquisición de habilidades sociales, actitudes y valores.

Un aspecto importante a destacar es la ubicación física, tanto de las intervenciones como de las sesiones de formación, ya que procuramos que estas se realicen en espacios comunes del centro y que no tengan una carga simbólica especial. Por ello estas se realizan en lugares como las bibliotecas, aulas de informática o similares, ya que con esto conseguimos evitar que los alumnos y alumnas tengan la sensación de particularización para un curso determinado (si se realizara en un aula) o de intención disciplinaria (si se realizara en un despacho).

## 2.- LOS CONFLICTOS Y SUS PROTAGONISTAS

Una vez finalizada la formación, el grupo de mediadores y mediadoras está preparado para intervenir en todos los con-



flictos que surjan entre iguales. Aquí hay que especificar que siempre estamos hablando de un conflicto surgido entre varios individuos, no de una acción causada por un individuo o grupo, por ejemplo, un conflicto en que puedan intervenir los mediadores, no es que grupo rompa mobiliario.

Otra característica es que el conflicto en el que tienen que intervenir los y las mediadoras es "entre iguales", por lo que no intervienen en conflictos alumnado-profesorado o alumnado-personal no docente. Para intervenir en estos casos se haría necesaria una formación distinta que, además, incluyera a los adultos.

Contando con estas excepciones, cada uno de los centros ha de decidir en qué conflictos son en los que intervienen mediadores y mediadoras. Como lo habitual es que los centros distingan sus conflictos como distinguen las faltas de sus reglamentos (que no solo genera confusión en los hechos, si no también en los conceptos), los centros siempre comienzan por dejar para mediación aquellos que serían, en su caso, sancionables como falta leve. Con el tiempo, según el profesorado va ganando confianza en el proyecto, van dejando que mediadores y mediadoras intervengan en más tipos de conflicto.

Por lo general los conflictos en los que intervienen los mediadores y mediadoras son: peleas, faltas de respeto, malos entendidos, rumores malintencionados, discusiones por las zonas de juego, molestias en clase, no respeto al material del compañero, conductas incipientes de bullying, "luchas de poder y liderazgo.

Un aspecto a destacar es que una vez implantada la mediación en los centros,

los mediadores y mediadoras comienzan a intervenir no sólo en el centro educativo, si no también en aquellos conflictos que surgen fuera del colegio entre alumnado del mismo.

Es importante mencionar aquí los criterios de selección de los futuros mediadores y mediadoras. Estos se escogen entre el Centro Escolar, el Gabinete Psicopedagógico y el Servicio de Juventud, en un número de diez, de entre todos los que se hayan presentado voluntariamente y que tengan la aceptación familiar.

La elección de los niños y niñas se realiza teniendo en cuenta dos características: Sus habilidades previas y la predisposición mostrada en la primera fase de la formación, que se imparte a todo el alumnado de 5º de primaria. Además, entre los diez se escogen a dos o tres que, no teniendo las habilidades necesarias a priori, se considera que les vendría bien recibir formación en ellas o reforzar a su implicación en este tipo de actividades.

## 3.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Este proyecto es fundamentalmente un proyecto pedagógico, en el que se pretende mostrar a los alumnos y alumnas una forma de resolver los conflictos y no de evitarlos, ya que consideramos, como antes hemos mencionado, que la existencia del conflicto es positiva al permitir el desarrollo y evolución personal y social.

Toda la intervención se basa en dos fundamentos:

- 1 El conflicto no solo existe sino que es necesario que exista, y de la for-

ma de resolver los conflictos dependerá el desarrollo personal y social de los individuos.

2 El entorno escolar es el más adecuado para fomentar una resolución correcta de los conflictos, ya que en el es donde la interrelación entre iguales es mayor y el desarrollo de la resolución de los conflictos, que entre ellos surjan, puede ser guiada por profesionales.

Enfrentarse al conflicto con las herramientas adecuadas permite el conocimiento de uno mismo y de los demás,

generando formas de relación interpersonal positivas, si la forma de resolverlos es también positiva.

Entendemos como resolución positiva de un conflicto aquella que no se realiza por medios violentos (físicos, verbales y psicológicos), procurando entender a la otra parte y llegando a acuerdos de convivencia, sin que existan ganadores y perdedores, sintiendo ambas partes que el acuerdo es beneficioso para todos y cada uno de ellos.

Para la formación de todas estas características se hace necesario el trabajo educativo en habilidades sociales: el

uso de la palabra, la escucha activa, el desarrollo de la empatía, etc.

La mejor forma de mostrar las ventajas de una buena resolución de conflictos es a través de dinámicas activas en las que cada persona experimente su propia evolución.

El método Torrego facilita herramientas útiles para la formación en resolución de conflictos de la manera que nosotros la entendemos, ya que es fácilmente comprensible por los menores, proporciona una forma de intervención con pasos claros y "mecánicos" que son fácilmente de recordar, de interiorizar y de ejecutar por los niños y niñas.

Además es lo suficientemente flexible como para que cada mediador y mediadora los adapte a su manera de ser y a las personas con las que está mediando.

Esto último es muy importante para este proyecto ya que procuramos que cada persona se sienta protagonista de lo que está haciendo y que sobre ello construya su propio proceso de aprendizaje y socialización.

En cuanto al desarrollo de las sesiones de formación y entrenamiento, estas incluyen contenidos como: Concepto de Conflicto, escucha activa, Resolución de conflictos, Empatía, el uso de la palabra, ... Todo ello a través de charlas coloquio y dinámicas del tipo de: Roll Playing, Barómetro de Valores, Juegos, Fichas de análisis, Cuadernillos de "campo", etc.

#### 4.- DISEÑO DE LA INTERVENCIÓN

Pretendemos una forma de trabajo que mejore la convivencia escolar, aportando propuestas, procedimientos y valores.

El modelo de alumnos y alumnas mediadores cumple las siguientes funciones:

1 El alumnado mediador, refuerza sus capacidades personales y su imagen social.



- 2 Al alumnado involucrado en los conflictos se le dota de herramientas y habilidades para la resolución adecuada de los mismos.
- 3 Este tipo de intervención, con el tiempo va creando redes de apoyo y de colaboración que favorecen una mayor implicación e identificación con el centro escolar.
- 4 La intervención adecuada en conflictos "leves" reduce la posibilidad de que estos lleguen a ser "graves".

Los objetivos generales que perseguimos son:

- Fomentar la colaboración, el conocimiento y la búsqueda de soluciones en conflictos entre iguales, en el ámbito escolar.
- Mejorar la convivencia en el centro.
- Reducir los casos de conflictividad grave.
- Promover la toma de decisiones de los propios alumnos en la resolución de los conflictos y problemas de disciplina.
- Incrementar los valores de ciudadanía a través de la responsabilidad compartida y la implicación en mantener el buen clima escolar.

Para ello:

- Se crea un grupo de mediadores en conflictos, integrado por alumnado y apoyado por el profesorado y otros agentes educativos.
- Se les enseñan habilidades sociales y técnicas para mediar en conflictos escolares.
- Se les muestran formas de solucionar y prevenir conflictos, utilizando el diálogo.

La puesta en marcha del proyecto de mediación va asociado a un interés del centro por un tratamiento diferente de los conflictos y la búsqueda de nuevas vías de solución a los mismos. Se hace necesaria la implicación del equipo directivo en el proyecto, dado que la implementación del mismo necesita de su apoyo e impulso.

### PARA UNA BUENA MEDIACIÓN

	NO culpables SI admitir responsabilidades	
	NO sanción SI solución al problema	
	NO gritos SI diálogo	
	NO adultos SI entre nosotros	
	EL MEDIADOR ES UNA AYUDA	
		NADIE PIERDE TODOS GANAMOS

**PROGRAMA DE MEDIACIÓN**

El equipo directivo facilita tanto tiempos como espacios para que se reúnan y tomen decisiones los implicados, además de asumir y valorar la tarea de este alumnado.

De igual forma se articula el proyecto con apoyo y participación de los tutores y tutoras, impulsados por la jefatura de estudios, que asumen que la adecuada convivencia escolar ha de basarse en la participación del propio alumnado en la mejora de las relaciones y del clima de aula y del centro. Para ello es importante no potenciar exclusivamente métodos disciplinarios basados en el ejercicio de la autoridad.

El proyecto incluye la coordinación de un profesor o profesora que ayude y realice el seguimiento de los mediadores, en la resolución las dudas que tengan y les facilite el apoyo necesario, siempre contando con la colaboración del Servicio de Juventud.

La existencia de una vía alternativa a la sanción, humaniza el reglamento interno del colegio y hace explícita la posibilidad de resolver sus conflictos por medio del diálogo. El desarrollo de este proyecto añade a la vida del centro y a la convivencia diaria los elementos positivos de la Educación en Valores.

Para el desarrollo del proyecto seguimos los Principios del Modelo V.I.C.: Voluntariedad, Imparcialidad y Confidencialidad.

Este método facilita la ejecución de tres fases en el momento de la resolución de conflictos, en el desarrollo de las cuales son formados los alumnos y alumnas mediadoras a través de dinámicas prácticas y participativas. Estas fases son:

- Lo primero: Detectar el conflicto y derivar a mediación, en lo que participa profesorado y alumnado. Se le enseña a no ser “policías” si no compañeros que ayudan, siempre informando previamente sobre el significado de la mediación y explicando la voluntariedad del proceso.
- Lo segundo: Contextualizar lo ocurrido, confrontar las visiones de los hechos y construir el acuerdo de forma positiva para todas las partes. Esta fase es la reunión de mediación propiamente dicha, en la cual no participa ningún adulto. Los futuros mediadores y mediadoras practican esto a través de roll-playing, grabado en vídeo para su posterior análisis por el grupo. También se usan los vídeos de la UNED del método Torrego.
- Y por último: Revisión del proceso, análisis y evaluación tanto de la mediación realizada como de los resultados de la misma. Esto se realiza periódicamente en reuniones entre los mediadores y mediadoras y la persona del centro que les coordina.

Todo esto se realiza a lo largo del curso, en sesiones formativas de una hora, repartidas en las siguientes fases:

#### **FASE PREVIA-SELECCIÓN. (1ER. TRIMESTRE)**

Tres sesiones (1 al mes) informativas y de formación en habilidades sociales, a todos los alumnos y alumnas de 5º de Primaria.

En esta fase se explicará a la comunidad escolar el proyecto. Se buscará pro-

fesorado mediador entre infantil y primer ciclo de primaria.

#### **FASE DE FORMACIÓN. (2º TRIMESTRE)**

Tres sesiones (1 al mes), en el 2º trimestre, de entrenamiento en técnicas y métodos al grupo seleccionado.

#### **FASE DE PRÁCTICA.**

A lo largo de 3er trimestre el alumnado, con el profesor-coordinador, pone en práctica lo aprendido. Se evalúan las intervenciones y se adaptan los métodos.

#### **FASE DE INTERVENCIÓN.**

El curso siguiente, al que los mediadores y mediadoras han sido formados (5º de primaria), estando ya estos en 6º, es en el que estos intervienen en mediaciones, mientras una nueva promoción de 5º reciben la formación.

## **5.- RESULTADOS Y VALORACIÓN**

Una vez formados los 10 mediadores y mediadoras, estos comienzan a mediar al curso siguiente, siendo alumnos de 6º de primaria. Lo hacen por parejas, distribuidas por quienes les han formado, turnándose de forma rotatoria según van surgiendo los conflictos. Solo hay una condición: una persona no puede mediar en conflictos en los cuales participen hermanos o amigos.

Tras dos cursos de realización del proyecto, los resultados que se deducen de los instrumentos de valoración y seguimiento aseguran que es un proyecto positivo, que tras cumplir los objetivos principales evoluciona y plantea nuevas vías de acción.

En este sentido, cabe destacar como resultados a destacar:

- La aceptación general del alumnado de la función de los mediadores y de la mediación como forma de solucionar los conflictos.
- La mejora de la conflictividad existente.

- En cuanto a los mediadores, la parte más importante es que estos han recibido el refuerzo de sus compañeros y compañeras por el papel que cumplen. Incluso y sobre todo aquéllos que se escogieron por su necesidad de adquisición de habilidades o de refuerzo positivo.
- Se ha visto como positivo el hecho de facilitarles a mediadores y mediadoras un “kit del mediador”, en el que se incluye un carné que les acredita como tales, unos “guiones” de las fases de la intervención, una bolita para administrar los turnos de palabra y una libreta y bolígrafo, como recurso y como estímulo.

Las nuevas líneas de trabajo y desarrollo presentan nuevos objetivos, que hemos comenzado a trabajar en los siguientes aspectos:

- Se ha hecho necesario añadir dos sesiones más: una de la fase de formación teórico-práctica, y otra de “repaso” al comienzo del siguiente curso.
- En dos casos ha habido que quitar a dos mediadores por su conducta autoritaria, con lo que hemos decidido incluir en la formación aspectos de prevención de estas conductas.
- Hay que aumentar la sensibilización, información y formación al profesorado, ya que, en algunos casos, aun conociendo el proyecto y valorándolo como positivo, se ven un poco descolocados y con falta de herramientas para ponerlo en práctica en todos los casos.

El proyecto, que comenzó en un solo centro, en este momento se desarrolla en tres colegios y en otros dos lo están estudiando. Si estos últimos aprueban su puesta en marcha, todos los centros escolares de Guadarrama estarían llevando a cabo el Proyecto de Mediadores Escolares, incluido el Instituto que gestiona un proyecto similar independientemente.