



## TRABAJO DE FIN DE GRADO

Modalidad 2: ANÁLISIS DE CASO

**DIRECTORA:** María del Carmen Agudo García

**FECHA ENTREGA:** 3 de abril de 2019

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE COMILLAS**

**4º PSICOLOGÍA**

# Factores de éxito en la mediación escolar en el centro educativo madrileño La Salle Sagrado Corazón

**NOMBRE Y APELLIDOS:** ARSENIO TURIÉGANO OLIVARES

## ÍNDICE

CONTENIDO	Págs
Introducción .....	3
1. Antecedentes históricos de la mediación escolar .....	4
2. Definición de los programas de mediación escolar .....	6
2.1. Contexto actual .....	7
2.2. Aplicación práctica .....	8
2.3. Aplicación pedagógica .....	9
3. Evaluación del sistema de mediación entre iguales del centro educativo	
La Salle Sagrado Corazón .....	11
3.1. Programa de Mediación entre iguales y el Equipo Directivo .....	13
3.2. Programa de Mediación entre iguales y el Departamento de Pastoral.....	14
3.3. Programa de Mediación entre iguales y el Departamento de Orientación...	14
3.4. Programa de Mediación entre iguales y los alumnos .....	14
3.5. Programa de Mediación entre iguales y la integradora social .....	15
3.6. Programa de Mediación entre iguales y el claustro de profesores .....	15
3.7. Programa de Mediación entre iguales y el Aprendizaje Cooperativo .....	16
4. Propuesta de un Programa de Mediación entre iguales .....	17
4.1. Etapas del programa de intervención en el centro educativo .....	20
4.2. Factores de éxito en el Programa .....	24
Conclusión .....	26
Bibliografía y referencias .....	29

## INTRODUCCIÓN

Son muchos los programas pedagógicos que persiguen el desarrollo personal y académico de los alumnos que forman parte del sistema educativo español. Son muchas las oportunidades educativas y de nuevos contextos de aprendizaje que estamos viviendo. Uno de estos espacios de aprendizaje es la *mediación en el conflicto*. Existen bastantes espacios de conflicto en los que poner en marcha algún instrumento de mediación que permita alcanzar alguna solución, lo más conveniente para ambas partes. En la actualidad estamos viendo como hay soluciones pactadas previas a juicios, convenios reguladores ante la separación o divorcio, mediación escolar...

En este trabajo se hará una aproximación a algunas estrategias de intervención escolar. Concretamente analizaremos la mediación escolar como un programa preventivo e integrador en el marco educativo. Posteriormente haremos un recorrido por diferentes ámbitos de actuación en la mediación para acabar realizando un análisis más exhaustivo del Programa de Mediación entre iguales del colegio La Salle Sagrado Corazón, en la Comunidad Autónoma de Madrid, donde se lleva desarrollando el programa desde el año 2009.

Para una mejor comprensión de este trabajo se adjunta la estructura breve de los puntos que se desarrollarán: en primer lugar, se expondrá un marco teórico de los orígenes e historia de la mediación escolar. Posteriormente, se hará una breve descripción de programas de mediación escolar para acabar realizando una definición actual. En tercer lugar, se realizará una evaluación del Programa de Mediación entre iguales en el centro educativo La Salle Sagrado Corazón en Madrid para finalizar con un análisis de cuáles son los factores de éxito en la mediación escolar y conclusiones finales.

Con este trabajo se tendrá una visión general de la mediación escolar, sus antecedentes históricos, una panorámica de cuáles son los lineamientos de éxito en la aplicación de estos programas y una perspectiva práctica de un proyecto de *mediación entre iguales* en el colegio La Salle Sagrado Corazón de Madrid.

## 1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

El conflicto es un aspecto inherente al ser humano, que forma parte de la experiencia y el desarrollo personal. Por consiguiente, el conflicto es inseparable de la convivencia como refleja (Jares, 2002) en su artículo al acentuar la necesidad de ver la discrepancia como una oportunidad para crecer y aprender. En el marco educativo, la mediación surge como una forma de canalización saludable y educativa de la confrontación, la diferencia y la disputa. No obstante, en la actualidad, todavía la visión del conflicto es negativa. El sistema educativo es heredero de un sistema muy uniforme y reglamentado en el que se suele interpretar la diferencia y el conflicto como una amenaza. A menudo nos encontramos con alumnos que requieren obtener atención, poder, deseo de venganza o mostrar incapacidad asumida (Fernández, 1998). El conflicto en sí mismo puede ser una plataforma de aprendizaje y desarrollo evolutivo (Boqué, 2018). Poner en práctica un Programa de Mediación escolar para la resolución de conflictos conlleva iniciar un sistema integrador de participación y de democratización que potencie la interrelación entre los diferentes estamentos del colegio (Martínez, 2018).

La mediación escolar surge del concepto de justicia restaurativa y se origina en la década de los setenta en Estados Unidos y Canadá, tal y como podemos apreciar en el artículo de Pulido, Martín y Lucas (2013), para trabajar con colectivos disruptivos juveniles y fomentar el diálogo y la paz. Fueron muchos los movimientos religiosos y de promoción de la paz los que se movilizaron para trabajar en los colegios con esta herramienta como apunta De Prada y López (2008) en la página tres de su artículo. No obstante, Zehr (2002) realiza un estudio en el que explica que ya en épocas previas se podían situar intervenciones de mediación en algunos grupos de indígenas de Nueva Zelanda y Australia. En este contexto vital, se entiende que la comunidad es una plataforma de mediación y reconciliación para tratar ciertos problemas organizativos. La historia de la humanidad contiene escenas de mediación que han permitido alianzas, resolución de conflictos y puntos de encuentro en las diferentes comunidades que poblaron la tierra. La mediación es un instrumento inherente al contexto social, aunque en ocasiones se ha obviado y no se ha utilizado, dando lugar a situaciones de extremo fracaso humano.

En España, nos tenemos que remitir a la *Asociación Gernika Gogoratuz* en el año 1987 que fue la primera institución en introducir técnicas de mediación y diálogo en pro de la paz. Esta asociación surgió en el 50º aniversario del bombardeo de Gernika y se constituyó para promover una cultura de la paz y no violencia. Inicialmente tuvo su impacto en el País Vasco y posteriormente se fue promulgando su conocimiento en otros lugares de España. Con el tiempo aparecieron otras figuras representativas como Juan Carlos Torrego que es una persona altamente autorizada para hablar sobre la mediación por su experiencia y trabajo.

La mediación escolar está siendo usada en diferentes contextos jurídicos, laborales, comunidades vecinales, conflictos de índole internacional... El conflicto forma parte de la vida diaria y parece que los sistemas que regulaban el conflicto van perdiendo vigencia. Es necesario ir dando otro tipo de respuestas e ir disponiendo de otros recursos más adaptados a la realidad que vivimos en la actualidad.

Parece lógico que este tipo de herramientas se planteen en las aulas. El colegio es un lugar de conflicto, límites y aprendizaje. Por eso, la mediación surge a partir de la necesidad de encontrar cauces distintos ante el conflicto y el valor educativo añadido que tiene para el alumno y la convivencia escolar y, de proyección a la sociedad. Las experiencias resultan positivas y entrañan una filosofía educativa y pedagógica que se ha ido implementado a lo largo de los años en muchos colegios. Desde la perspectiva escolar, uno de los ejes educativos de mayor importancia en la comunidad educativa, es el correspondiente a la convivencia escolar. Para tal fin, un Programa de Mediación puede permitir un gran aprendizaje personal de encuentro y crecimiento. El éxito de esta herramienta reside en su aplicación y despliegue. Si nos centramos en el marco educativo de un colegio supone formación para el profesorado, creación de pequeñas estructuras de encuentro... Por consiguiente, podemos intuir que el profesorado es una pieza clave en los programas de mediación. Una correcta formación y acompañamiento de los equipos de gobierno facilitarán la implementación de programas de mediación escolar, al igual que cualquier programa de índole pedagógica. La figura del mediador facilita la comunicación y el aprendizaje como citan De Prada y López (2008) al tener que poner en marcha destrezas y habilidades sociales que fomentan una cultura del encuentro.

## 2. DEFINICIÓN DE LOS PROGRAMAS DE MEDIACIÓN ESCOLAR

La mediación escolar es una plataforma de diálogo mediante la cual se pueden alcanzar soluciones a conflictos o posturas enfrentadas. Una experiencia de mediación supone un esfuerzo común y voluntario para encontrar puntos de encuentro y colaboración mutua. Aquí entra en juego la figura del mediador que será la persona encargada de ayudar a las dos partes enfrentadas a realizar proceso de encuentro. El mediador es neutral y tiene conocimiento de técnicas que facilitan la resolución de conflictos y el acompañamiento de procesos de mediación que tienen como objetivo contemplar la verdad de ambas partes.

La intervención del mediador tiene como objeto la búsqueda de un escenario beneficioso para ambas partes. Se trata de convertir la desavenencia en un aprendizaje fructífero. Cualquier experiencia, por muy negativa que sea, puede ser objeto de crecimiento y contraste personal. No es una cuestión de culpabilidad, más bien, el proceso consiste en un análisis de lo que ha ocurrido para ver cuáles han sido las consecuencias y tomar medidas restaurativas que construyan entramado social.

En la actualidad existe una sensibilidad especial por parte de la sociedad hacia la violencia y convivencia escolar. Esta situación hace que estemos en un buen momento para implementar, reflexionar y poner en práctica programas e instrumentos de mediación. No podemos olvidar que el mejor agente de transferencia del programa es el propio profesor. Es evidente que el éxito del Programa de Mediación, como cualquier programa educativo y pedagógico, está en función de cómo el profesor o el educador hacen su trabajo de aplicación. Tal y como expone Torrego, Aguado, Fernández, Funes, López, Martínez y Vicente (2000) en su artículo de formación al profesorado, es fundamental resituar la formación del claustro de profesores en el marco de una *concepción interactiva* para tener una visión más global del abordaje del conflicto y el problema. El problema reside cuando utilizamos la escuela como un laboratorio genérico en el que todo tiene cabida. Muchos profesores acaban cansados de la complejidad de compatibilización de tantos programas que nutren el sistema escolar. En ocasiones se sienten derrotados por tanta cantidad de aspectos a tener en cuenta, en ocasiones, la carga

en exceso no les permite desarrollar su trabajo con normalidad. Parece importante proponer una fórmula integradora que dé pie a implementar un sistema pedagógico sostenible en el que el profesor y el educador sean guías y acompañantes de los programas y no objeto de sobrecarga de trabajo.

Hay dimensiones formativas importantes que ponen como protagonista al alumno y es aquí donde se da el aprendizaje. Con este escenario de nuevos contextos de aprendizaje surgen iniciativas como los programas de mediación que bien integrados facilitan la conciencia de justicia restaurativa y afianzan el aprendizaje de una sociedad más humana, más consciente y dialogante.

## **2.1.CONTEXTO ACTUAL**

En la actualidad, tanto en España como en Europa, tenemos arraigado el concepto de justicia retributiva. Es decir, si el individuo realiza un acto delictivo o disruptivo establece una deuda con el Estado. Este concepto de justicia está muy representado en los procesos penales que establecen penas o castigos conforme a la ofensa que se haya realizado. Cuando hablamos de mediación nos remitimos al concepto de justicia restaurativa donde el foco primordial está en la repercusión de la conducta en las relaciones sociales y en el impacto emocional que tiene para la individualidad y la comunidad. El cambio de concepción resulta cuando el sujeto se siente parte de una comunidad y es capaz de mediar la repercusión o el impacto de la colectividad. La restauración de relaciones tiene una alta correlación con la actitud de perdón y reconciliación.

En el caso de la mediación en un centro escolar, la implementación de una mediación responde a una manera de entender la educación que prepare para la vida (Martín-Seoane, 2008) y prevenga posibles conductas disruptivas que tengan consecuencias en la sociedad. Los conflictos que suceden en la edad escolar son un contexto privilegiado para trabajar e integrar nuevas formas de afrontamiento y gestión emocional. La mediación supone la implicación de diferentes estamentos y responde también a una labor preventiva y de buena convivencia. En el caso del centro educativo La Salle Sagrado Corazón de Madrid podemos observar diferentes programas que trabajan la autonomía y la gestión emocional de los alumnos. El Aprendizaje Cooperativo contribuye al trabajo en equipo, la toma de decisiones y la constante exposición a los

iguales. Este contexto permite y facilita la mediación y la gestión de conflictos. La aplicación de programas de justicia restaurativa en contextos escolares permite generar sinergias que promueven la empatía, comprensión de las necesidades de los demás, búsqueda de soluciones adaptadas a la persona, toma de conciencia de la repercusión de comportamientos o conductas disruptivas... Este tipo de programas entrañan una filosofía de comportamiento integrador que sitúa en la sociedad y educa para la buena ciudadanía.

## **2.2. APLICACIÓN PRÁCTICA**

Los conflictos interpersonales (Silva, 2017) no suelen tener asociada una sanción. Estos conflictos se suelen resolver con la intervención del profesor en el aula. No obstante, en muchas ocasiones la dificultad de la convivencia sigue latente (Fernández, 1998; Torrego y colaboradores, 2000) y no se concibe como solución en el campo relacional y emocional. La dimensión principal de actuación e intervención de los mediadores está dirigida a la relación, adquisición de habilidades de afrontamiento y gestión emocional. Por otro lado, los conflictos interpersonales que sí llevan asociada sanción, suelen ser por falta de respeto, pelea, etc. Aquí, aunque se puede recurrir a la mediación, se suele aplicar el protocolo establecido. También existen los conflictos de adaptación a la escuela (Silva, 2017) que generan rebeldía y desazón. En algunas ocasiones las expectativas del alumno son equivocadas y se crean conflictos de índole pedagógica. Los conflictos de sentido de la educación (Silva, 2017) generan distancia entre el centro escolar y los alumnos. Este tipo de conflictos, en ciertas situaciones, están en función del sistema autoritativo de la escuela, o incluso debido a una concepción religiosa determinada en la que está enmarcada la escuela y que tiene un impacto real en la manera de entender la educación.

Como exponen Campi, Campi, Herrera y Flores (2017) en su artículo de investigación, el entramado de un Programa de Mediación escolar supone aprovechar los diferentes espacios de intervención educativa como plataforma privilegiada para formar en la mediación, generar diálogo cuando haya conflicto, estructurar un equipo de dinamización y supervisión del Programa de Mediación y establecer una democracia participativa con normas y fronteras. La mediación escolar es mediación educativa porque agudiza en los alumnos la adaptabilidad a contextos conflictuados e incorporar así herramientas y habilidades en la resolución de conflictos (Miranzo, 2018; Torrego, Barranco, Funes y Mas, 2018).



Las intervenciones del equipo de mediación se contemplan como una vía complementaria de los procedimientos sancionadores y disciplinarios habituales (Sánchez, 2018; Torrego y colaboradores, 2018). En ocasiones, se recurrirá al equipo de mediación como un primer paso, tras el cual tal vez no haga falta sancionar. Otras veces, nos situaremos ante procedimientos paralelos, ya que en otros casos se trata de faltas que requieren sanción según el Reglamento de Régimen Interior o la normativa de la Comunidad de Madrid, en este caso.

En el ámbito práctico siempre se constata que cualquier mediación tiene que tener unas garantías de justicia. En este caso entendemos que la justicia retributiva es educativa, restauradora e integradora. La solución de situaciones entre iguales permite potenciar la dimensión de autonomía del sujeto en relación con la comunidad. Existen algunos requisitos que hacen de la mediación una herramienta eficaz. Las partes acuden de forma pacífica, voluntaria y confidencial como señalan De Prada y López (2008). Estos aspectos garantizan la buena marcha del proyecto, pero tienen que estar apoyados por el resto de estamentos de la comunidad educativa. Conviene hacer un seguimiento del programa y generar los medios y espacios convenientes para su implementación y puesta en práctica.

### **2.3. APLICACIÓN PEDAGÓGICA**

El Programa de Mediación escolar ayuda a tomar conciencia de las consecuencias de la conducta inadecuada en la víctima, en la comunidad y en la propia persona con el objeto de cuidar y restaurar las relaciones dañadas como comprobaron en su artículo Pulido, Martín-Seoane y Lucas-Molina (2013). Los alumnos adquieren destrezas en habilidades sociales, autocontrol y empatía. Es importante crear un ambiente de colectividad que permita la intervención entre iguales para crear un ambiente de calidez y encuentro. De alguna manera, podemos mencionar la teoría de la Zona de Desarrollo Próximo (ZDP) de Lev Vygotsky como sustrato de la mediación, la colectividad permite alcanzar otras metas y conocimientos que van más allá de lo que uno mismo, por sí sólo, podría alcanzar. La convivencia escolar es un espacio educativo desde el que se puede trabajar la gestión emocional, la identidad personal y la aceptación de la diferencia. La interacción social es una escuela de mediación y un espacio de contraste necesario para el crecimiento evolutivo personal. La comunidad educativa puede ser un microclima de

diferencias. La diferencia no es una amenaza siempre y cuando se viva como un espacio de aprendizaje y convivencia. Como podemos observar en las investigaciones de McCluskey, Lloyd, Stead, Kane, Riddell, y Weedon (2008) la escuela es un enclave privilegiado para poner en marcha programas que minimicen situaciones de conflicto mayor a causa de conflictos de índole menor.

Esta herramienta de intervención es propuesta como un modelo de intervención entre iguales, para que los propios alumnos gestionen sus propias situaciones conflictuadas y prescindir de la intervención directa de los adultos. Como concluyeron Pulido, Martín-Seoane y Lucas-Molina (2011), existe una correlación alta entre el alumno que presenta una disfunción en habilidades sociales y experiencias conflictivas en el contexto escolar o en situaciones de ocio compartido. Por ello, el alumno con un nivel bajo en habilidades sociales se beneficia de la mediación debido a que entrena y afianza habilidades sociales que mejoran, de manera sustancial, la integración en otros contextos de similares características a las del conflicto. Es un ámbito privilegiado para el encuentro y la autonomía personal en la resolución de conflictos y en la generación de una conciencia más colectivista.

### 3. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE MEDIACIÓN ENTRE IGUALES DEL CENTRO EDUCATIVO LA SALLE SAGRADO CORAZÓN

Para realizar la evaluación del proyecto de mediación en el centro educativo La Salle Sagrado Corazón me he servido de técnicas de entrevista personal y grupal, así como de un marco teórico y bibliográfico que sostiene la propuesta del programa.

El colegio La Salle Sagrado Corazón es un centro concertado con emplazamiento en el norte de Madrid. Este centro pertenece al Distrito de Fuencarral- El Pardo y tiene 1796 alumnos y alumnas de los barrios colindantes en la actualidad. El colegio dispone de todas las etapas escolares (infantil, primaria, ESO, Bachillerato y Ciclos Formativos) y un claustro formado por 128 profesionales. La realidad colegial refleja muy bien la diversidad de un barrio de clase media social alta, como es Mirasierra y por otro lado de clase social baja proveniente del barrio de La Coma, Fuencarral y Peñagrande. Hay, al menos, 45 familias del colegio que tienen graves dificultades con la vivienda y el sistema familiar, que participan de programas de tarde en un proyecto del colegio subvencionado por *Caixa Proinfancia*. Por consiguiente, encontramos una mezcla de perfiles socioeconómicos muy diferenciados y realidades muy diversificadas. El colegio dispone de varios programas de atención a alumnos con más dificultades: ACE, PMAR, Obra Social, FPB, aulas de apoyo... Todo apunta a que se hace un gran esfuerzo en la atención a las familias más desfavorecidas y se intenta reforzar el entramado familiar y social.

El Programa de Mediación entre iguales lleva funcionando en el centro desde el año 2009. En la actualidad no funciona como tal, debido a cuestiones estructurales y de recursos. No obstante, este es el segundo año que no se hace como tal, pero está incorporado en la metodología de Aprendizaje Cooperativo del centro. El coordinador actual de ESO hace referencia a que el colegio, de manera especial esta sección, vive una cultura de mediación que atiende a los niveles bajos de conflicto que hay en el centro. Esta conciencia de mediación en los alumnos ha hecho que muchos asuman que el diálogo y la comunicación sean impronta de buena ciudadanía.

La implementación del Programa de Mediación entre iguales de este colegio se realizó exclusivamente en el inicio, en la ESO. Pareció conveniente implantarlo en esta sección porque es la que más conflictos tenía debido al momento evolutivo que vivían los alumnos. La directora de Primaria, en la entrevista mantenida, refiere que no se ha aplicado ningún Programa de Mediación. No obstante, existen estrategias de mediación preventivas que se utilizan de manera especial en el patio que es el lugar de más posible conflicto.

La orientadora de la ESO hizo alusión a la importancia que tuvo la formación al alumnado en la implantación del programa y las consecuencias positivas que tuvo para su formación integral. La selección de mediadores se hizo de forma voluntaria en horario extraescolar y por las tardes. El calendario incluyó nueve sesiones formativas teóricas y prácticas. En estos primeros momentos hubo dos profesionales implicados de manera más especial (la orientadora de la ESO y un profesor de la misma sección con una hora semanal liberada). La experiencia formativa se ha valorado de manera muy positiva por parte de los profesores consultados como por parte de los alumnos. En la ESO se ha pasado de la cultura de *ser un chivato* a la cultura de denunciar situaciones conflictuadas.

Según los datos recogidos, los lugares del colegio donde se desarrollan los conflictos de manera más habitual son en la propia aula, redes sociales, en el recreo y en la entrada y salida del colegio. Se corresponden con momentos no asociados a una actividad educativa escolar específica.

El histórico de cómo fue la implementación del programa en el colegio se detalla a continuación en cinco momentos bien definidos:

1.- Se trató en el equipo directivo y se acordó implementar un Programa de Mediación para poner a disposición del programa y del equipo dinamizador una sala y parte de la jornada de dos profesionales.

2.- Se informó al claustro de la nueva iniciativa y se dieron unas pautas de intervención para ver cómo se tiene que actuar en caso de que algún alumno pidiera

participar del programa. Se facilitó también la convocatoria de alumnos para que participaran de una reunión informativa (el equipo de mediación se pasó por todas las tutorías para hacer la captación de voluntarios).

3.- Sesión de información o sesión cero: fue una reunión informativa de una hora y media en la que los alumnos, de forma voluntaria, acudían para conocer el programa más de cerca y elegir si van a continuar o no. También se realizó una reunión informativa a los padres para pedir la autorización de que sus hijos menores pudieran participar del programa.

4.- Nueve sesiones de formación: sesiones formativas que tuvieron como objeto conocer el conflicto e intervenir como mediadores entre iguales. Se trabajó una parte teórica sencilla en la que se informó sobre el conflicto, las diferentes maneras de abordarlo y una parte más práctica en la que se utilizó la técnica de *roleplaying* para simular situaciones y aprender cómo es la intervención en la mediación.

5.- Puesta en práctica de la mediación. Esta parte consiste en realizar la detección (en muchos casos eran los tutores los que hacían la derivación) para dar lugar a la intervención (acercamiento, acompañamiento, profundización, seguimiento y distanciamiento). Antes de la mediación se realizó una pre-mediación para poder solucionar el conflicto de manera previa. Muchos conflictos fueron solucionados en esta fase previa.

### **3.1. PROGRAMA DE MEDIACIÓN ENTRE IGUALES Y EL EQUIPO DIRECTIVO (ED)**

En cuanto a la involucración del ED en la implantación del Programa de Mediación se refleja, mediante las entrevistas mantenidas, que hubo apoyo incondicional y se facilitaron los medios necesarios para iniciar el programa con éxito. Se facilitó un espacio físico de referencia en la ESO y se liberó una hora semanal a un profesor. También se potenció la sensibilidad hacia el conflicto mediante el coordinador de ESO.

El ED tiene una especial importancia en la implantación de cualquier programa pedagógico. El ED apunta que si en la actualidad no se estaba haciendo el programa es por un reajuste con el objetivo de retomar y proponer una versión mejorada para el curso próximo. Una de las responsables del programa comentaba que el ED facilita las cosas pero que los responsables no le dieron la suficiente importancia como para que el ED hiciera una apuesta más fuerte por el Programa de Mediación.

### **3.2. PROGRAMA DE MEDIACIÓN ENTRE IGUALES Y EL DEPARTAMENTO DE PASTORAL**

Desde el ámbito Pastoral se percibe que no se ha aplicado la mediación. En la opinión del delegado de pastoral se continúa aplicando una justicia más punitiva que pasa por la jefatura de estudios. El factor de riesgo más grande, en su opinión, es el de no dejar que los alumnos tomen sus propias decisiones y elecciones. El Departamento de Pastoral propone un sistema de elección de normas, participación y democratización de la justicia restaurativa para que el alumno se sienta protagonista en el marco de la institución.

### **3.3. PROGRAMA DE MEDIACIÓN ENTRE IGUALES Y EL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN**

El Programa de Mediación se introdujo por las experiencias que se estaban realizando en otros lugares y perseguía el objetivo de mejorar la convivencia posibilitando un recurso que contara con ellos y entre ellos para solucionar sus conflictos.

Con el tiempo se ha visto que la formación a los mediadores tuvo un impacto muy positivo en la convivencia del centro. La orientadora entrevistada insistía en que el conflicto es una plataforma positiva y privilegiada para aprender y mejorar.

### **3.4. PROGRAMA DE MEDIACIÓN ENTRE IGUALES Y LOS ALUMNOS**

El alumno entrevistado articula una experiencia positiva. Recuerda que tuvo nueve sesiones formativas. Le resultaba divertida la formación y recuerda que le valió para la vida. En muchas ocasiones eran *roleplaying* en los que simulaban situaciones

reales en las que se ponía en práctica la mediación. La participación a las charlas de formación fue voluntaria y notó que se puso muy poco en práctica. No recuerda haber tenido que mediar en ninguna situación. Una alumna hizo referencia a que en el colegio hay situaciones reales de miedo y que un programa así ayuda a poner remedio a situaciones que pueden ir a más. Parece importante intervenir con conciencia de mediación y pre-mediación porque vale para la vida, decía una entrevistada.

En definitiva, los alumnos ven el programa como una fortaleza dentro del marco de su educación porque ha contribuido a su formación personal.

### **3.5. PROGRAMA DE MEDIACIÓN ENTRE IGUALES Y LA INTEGRADORA SOCIAL**

Desde la perspectiva de la integradora social el Programa de Mediación entre iguales persigue poner en práctica la mediación como una forma de entender la vida. La implicación del profesorado ha sido fuerte, pero se ha ido perdiendo en el tiempo al no haber una mediación real. La integradora hacía referencia a que se prepara a los chicos, pero no se termina de aplicar. En el día a día se podrían encontrar múltiples situaciones que permiten ser intervenidas a partir de la mediación.

Otro ámbito de trabajo sería la implicación en el Programa de Mediación a las familias e incluso a profesores de manera más contundente. Esta visión supone un cambio de mentalidad, pero es bastante probable que se obtengan beneficios a largo plazo y merezca la pena su integración en el marco educativo.

### **3.6. PROGRAMA DE MEDIACIÓN ENTRE IGUALES Y EL CLAUSTRO DE PROFESORES**

El Programa de Mediación puede ser una gran oportunidad si se entiende el beneficio. Todos los encuestados hablan de la importancia de la formación de los profesores y la importancia de que haya un convencimiento personal que ayude a la implantación del proyecto. Supone un cambio de paradigma educativo en el que se pone en el centro a la persona del alumno. Esto hace que el profesor asuma un papel de guía y

acompañante. La mayor dificultad que muestran los profesores es la gestión de tantos programas asociados a su tarea educativa. Algunos comentan la dificultad que tienen en la implementación de tantas actividades y se sienten impotentes ante tan alto volumen de acciones y programas pedagógicos que se tienen que aplicar. Es importante generar una sensibilidad y una conciencia integrada en el Programa de Mediación.

### **3.7. PROGRAMA DE MEDIACIÓN ENTRE IGUALES Y EL APRENDIZAJE COOPERATIVO (AC)**

Hace ocho años que el AC es la herramienta pedagógica utilizada e implantada en el centro educativo La Salle Sagrado Corazón. Este instrumento coordinado es una manera cooperativa de entender el aprendizaje. El AC es una plataforma que facilita la implementación del programa de ayuda entre iguales objeto de nuestro trabajo al interrelacionarse la ayuda y el proceso de aprendizaje como apunta Torrego y colaboradores (2018).

La mediación está muy asociada al prejuicio. Cuando se trabaja en grupo, de manera colaborativa, la realidad exige un ejercicio de aceptación importante por parte de todos los miembros del grupo. Una de las formas para reducir el prejuicio (y mejorar las relaciones intergrupales) son justamente los programas de Aprendizaje Cooperativo. Todo apunta a que, a partir de la inclusión de estos programas en la escuela, los profesores realizarán muchas menos intervenciones en mediación porque la relación y las actitudes intergrupales de los alumnos mejoran de manera sustancial. El AC es un contenido para aprender y una de las habilidades más fuertes es el diálogo. La mediación es una alternativa a la vía administrativa. La mediación en conflicto es una alternativa de restitución moral de lo que uno hace.

En ocasiones se habla de la conversión metodológica docente como uno de los retos y desafíos importantes. Es importante trabajar con el docente la importancia de encontrar en la mediación una forma de trabajar y asumir la educación. El AC es una manera de entender la educación y está íntimamente vinculado a la mediación. Es evidente que se puede integrar un Programa de Mediación en el proceso de AC.



#### **4.- PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN ENTRE IGUALES**

El Programa de Mediación necesita de un marco teórico integrado en el nuevo contexto de aprendizaje. En el caso del centro educativo La Salle Sagrado Corazón la cultura de la mediación se podría valer e integrar en el programa de Aprendizaje Cooperativo. Parece necesario trabajar previamente con un equipo que diseñe y efectúe el Programa de Mediación con el respaldo del Equipo Directivo.

Otra clave de mejora sería iniciar el programa desde la etapa infantil adaptando la mediación a su nivel y preparando en prospectiva el Programa de Mediación. Es importante trabajar la pedagogía en la presentación del programa para que se entienda como un paradigma educativo que facilita e integra el aprendizaje. Cuando hay una necesidad que cubrir los profesores lo reciben como una ayuda y si no se presenta así lo reciben como otra tarea que tienen que realizar.

Varios profesionales apuntaban que es necesario establecer un equipo formado que implante el programa con los recursos pertinentes (un profesional con una hora liberada a la semana por etapa y el apoyo del Departamento de Orientación). Sería muy positivo invitar a algún profesional especializado que coordine el inicio del programa e imparta formación específica al Equipo de Mediación. Para ello se tendría que contemplar la posibilidad de que alguien se especialice en mediación y coordine el equipo. El programa es una contribución y una mejora real al plan de convivencia del centro.

Cuando se asume que se va a poner un programa en práctica, también se visualiza un trabajo añadido. Este trabajo entraña un cambio de paradigma educativo que implica formación y tiempo. La mediación supone dar cierto poder a los mediadores para impartir justicia y esto supone un cambio de mentalidad para muchos docentes. El proceso se tiene que hacer de manera democrática entre alumnos, pero con la implicación de los profesores. Los alumnos tienen que ser los protagonistas del proceso de mediación para dar lugar a un cambio de percepción del castigo y poder proponer una gestión diferente de la justicia. En sí mismo esta dinámica es educativa y madura.

<b>Experiencias exitosas</b>	<b>Área de oportunidad</b>	<b>Resultado de aprendizaje</b> (expresado en objetivo)
Implementación del Programa de Mediación	Cultura de la mediación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar experiencias de mediación que promuevan una conciencia colectiva y buena ciudadanía</li> </ul>
Funcionamiento cognitivo y emocional	Habilidades cognitivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover herramientas de interpretación contextual, en el alumnado, con el objeto de fomentar habilidades cognitivas y emocionales.</li> </ul>
Entrenamiento relacional	Autonomía personal Conocimiento Calidad de vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar las relaciones sociales en el centro educativo</li> <li>• Generar un ambiente de buena ciudadanía y promoción de una sociedad corresponsable</li> </ul>
Concientización del profesorado	Formación Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formar al claustro para potenciar la destreza en el Programa de Mediación.</li> <li>• Proporcionar una reflexión profunda del papel personal en el Programa de Mediación entre iguales.</li> </ul>
Concientización del alumnado	Formación Toma de conciencia en la repercusión de los propios actos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar y concienciar al alumno de la importancia del diálogo y de estrategias de comunicación interpersonal.</li> <li>• Hacer partícipe al alumno de su propio itinerario formativo personal y responsabilidad en la toma de decisiones en el desarrollo de la convivencia.</li> </ul>
Apoyo del Equipo Directivo del centro educativo	Liderazgo institucional Recursos humanos Sentido de pertenencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar experiencias educativas que promuevan la justicia restaurativa y dinámicos de integración social.</li> <li>• Disponer de recursos humanos y materiales para implementar el Programa de Mediación.</li> </ul>

Tabla 1. Contenidos del Programa de Mediación entre iguales en el centro educativo La Salle Sagrado Corazón

Como podemos apreciar en la tabla 1 existen varias experiencias que promueven una forma propia de entender la educación. Las diferentes categorías responden a actividades y resultados que persiguen generar una cultura de la mediación y un fortalecimiento de la convivencia y la sensibilidad del alumno. Los ámbitos de la tabla son el resultado del contraste mantenido con los diferentes colectivos entrevistados. En

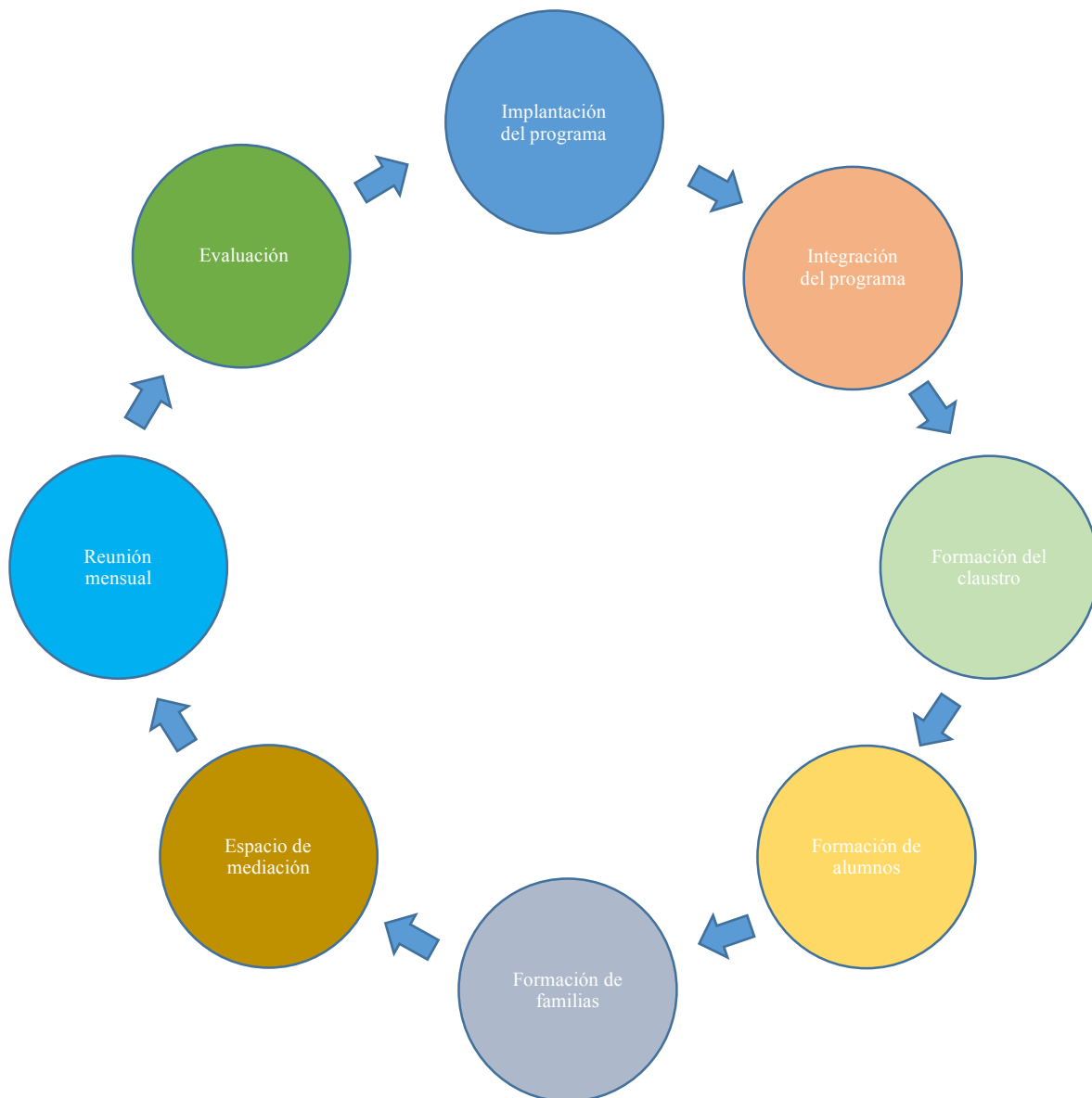
la misma se recogen experiencias exitosas, el área de oportunidad y resultados de aprendizaje expresados en objetivos. Cada ámbito entraña factores de éxito que posteriormente analizaremos de manera más pormenorizada.

Como se puede observar, el hecho de implementar un Programa de Mediación en un centro educativo sugiere un trabajo y una reflexión añadida que tiene como objetivo instaurar una cultura de mediación. La cultura de mediación supone un trabajo personal y profesional importante que para poder dinamizar el sistema de educación del centro. Para la comunidad educativa también supone un cambio de mentalidad: de una justicia más punitiva hacia una justicia más restaurativa. La puesta en marcha del programa facilita el funcionamiento cognitivo y emocional en la persona del alumno, la familia y en el claustro de profesores porque supone la concreción y la adquisición de conductas que mantienen la homeostasis relacional.

Las experiencias contrastadas y los diferentes escenarios de cada día son la plataforma relacional más privilegiada para generar conciencia de buena ciudadanía. Con la puesta en práctica de un programa de estas características se consigue mejorar la sensibilidad y la reflexión del claustro de profesores y de los alumnos. En cuanto al papel clave del Equipo Directivo podemos concluir que es necesario el apoyo y la intervención del Equipo en la integración del programa y dinamización posterior del mismo. El Equipo Directivo es el responsable de la ideación e implantación del programa debido al peso y autoridad institucional.

Por otro lado, se constata que el programa tiene que ser implementado a partir de la etapa de infantil porque es más probable que se mimetice mejor el estilo democrático, participativo y de mediación. No se puede olvidar que existen otros contextos de experiencia que influyen en la personalidad de los sujetos y que son ajenos al ámbito escolar (grupo de iguales, familia, medios de comunicación, redes sociales...). En la actualidad, la gestión de la información juega un papel importante. Los alumnos disponen de muchas fuentes de influencia que condicionan la personalidad y, por consiguiente, la manera de entender el mundo relacional.

#### 4.1. ETAPAS DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN EL CENTRO EDUCATIVO



El gráfico anterior refleja un proceso en la implementación del programa de ayuda entre iguales. El modelo inclusivo me parece el más adaptado al contexto educativo actual porque tiene como base la integración de todos los estamentos posibles que conforman la comunidad educativa y refleja la diversidad como un potencial de aprendizaje. Considero que es importante un consenso en la implantación del programa y un seguimiento

constante en los diferentes ámbitos a los que atañe. Como objetivo general tendremos el de *promover una cultura de la mediación en el centro educativo*.

A continuación, paso a presentar las etapas del programa con mayor detalle:

### 1.- Implantación del programa

Objetivos específicos de esta etapa
1.- Promover el liderazgo de los alumnos para asumir un papel proactivo en la sociedad.
2.- Facilitar los recursos humanos y materiales en la implementación del Programa de Mediación.
3.- Favorecer la estructura necesaria para promover el programa

El Equipo Directivo será el órgano de gestión de la puesta en práctica del Programa de Mediación conformando un Equipo de mediación y poniendo los recursos que considere para garantizar el éxito del programa. La experiencia de otros centros educativos en los que se ha implantado el programa indica que el Departamento de Orientación es el equipo con el perfil más idóneo para liderar el programa junto con otros profesores tutores (una hora semanal liberada por cada sección y un profesor sería suficiente). Facilitaría mucho, en este momento inicial contar con ayuda externa especializada en coordinación con el Departamento de Orientación.

### 2.- Integración del programa

Objetivos de esta etapa
1.- Promover un equipo que lidere la implementación del programa
2.- Dinamizar un cronograma que persiga la consecución de las diferentes etapas.
3.- Diseñar actividades que faciliten el aprendizaje a partir de la ayuda.

Esta etapa es fundamentalmente importante porque es previa al momento de la puesta en conocimiento del programa en los diferentes colectivos y secciones del centro educativo. El Departamento de Orientación puede ser el *motor inicial* que forme el Equipo inicial de mediación para posteriormente conformar un Equipo de mediación con profesores y alumnos en cada sección.

En esta etapa se necesita establecer un cronograma con los diferentes momentos de presentación, formación y puesta en práctica del programa. Es posible que hasta implementar el programa se tarde un curso académico. Es conveniente dar tiempo y optimizar los tiempos. Otra tarea, en esta etapa, se correspondería con la de realizar el diseño de las diferentes actividades a lo largo del curso. Estas actividades pueden coincidir con los momentos de tutoría para facilitar el éxito del programa en el entramado educativo. Las actividades estarán dirigidas a todas las clases y tendrán como fin cultivar una cultura de ayuda y sensibilidad hacia la otredad.

Como se ha comentado anteriormente, parece importante iniciar el programa en la etapa de infantil con dinámicas adaptadas al momento evolutivo. Ese dinamismo servirá de sostén a la integración del programa.

### **3.- Formación del claustro**

Objetivos de esta etapa
1.- Promover la participación de los profesores en la implementación del programa.
2.- Generar una sensibilidad hacia el programa y la consecución de actividades.
3.- Proporcionar los recursos necesarios para la ejecución del programa.

Es necesario presentar el programa y la mejora empírica junto con la información necesaria para favorecer el entendimiento y el consenso. Parece de vital importancia que el claustro de profesores opine e intervenga sobre el programa. También es preciso aclarar las posibles dudas que hubiera o suscitara el programa.

### **4.- Formación de alumnos**

Objetivos de esta etapa
1.- Promover la participación de los alumnos en la implementación del programa.
2.- Generar una sensibilidad hacia el programa y la consecución de actividades.
3.- Prevenir conductas amenazantes y de maltrato entre los alumnos.
4.- Promover conductas que favorezcan el diálogo y el entendimiento en situaciones de conflicto.

La experiencia indica que el programa es bastante bien acogido por los alumnos. Es importante aprovechar las tutorías para presentar el programa y entender cuál es la labor de un *alumno ayudante*. Por otro lado, hay que evitar el elitismo y el favorecimiento de situaciones que se pueden considerar como discriminativas para el resto de alumnos. No obstante, suele bastar con un cierto reconocimiento hacia el *alumno ayudante*. Con dos o tres por clase sería suficiente y se puede aprovechar la elección de delegado para esta tarea. También es importante que la formación sea abierta y alcance al mayor número de alumnos posibles y luego se centre la intervención en los alumnos elegidos como mediadores.

### 5.- Formación de familias

Objetivos de esta etapa
1.- Promover la participación de las familias en la implementación del programa.
2.- Generar una sensibilidad hacia el programa y la consecución de actividades.
3.- Promover el apoyo de la familia y dinámicos en el hogar que favorezcan la consecución del programa.

Parece nuclear trabajar con la familia y garantizar que entienden que la justicia restaurativa también puede ser trabajada en el hogar como indica Martín-Seoane, Pulido, y Vera (2008) en su artículo sobre intervención ante el maltrato entre iguales. No siempre el castigo punitivo es la mejor herramienta en el aprendizaje. Se pueden realizar varias reuniones a lo largo del curso para presentar y hacer un seguimiento.

### 6.- Espacio de mediación

Objetivos de esta etapa
1.- Disponer de un espacio de referencia donde ejercer la mediación y las reuniones mensuales de seguimiento.

La experiencia indica que es importante disponer de un espacio de físico para facilitar al *alumno ayudante* un lugar de referencia y una estructura sencilla en la que apoyarse y un espacio de referencia. En este espacio se harían las reuniones semanales o mensuales y las mediaciones directas.

## **7.- Reunión mensual**

El objeto de la reunión mensual es el de ofrecer un espacio al Equipo de Mediación para hacer un seguimiento de los conflictos y definir actividades que promuevan la buena marcha del proyecto y su consecución. Tal y como señala la experiencia el mejor momento para hacer la reunión es el de una hora de tutoría. La reunión puede ser de 30 minutos como referencia.

## **8.- Evaluación**

La evaluación antes, durante y después (al finalizar el curso) del programa es clave para aprender y mejorar la estructura que se va creando.

### **4.2. FACTORES DE ÉXITO EN LA MEDIACIÓN ESCOLAR**

Se ha comprobado que la elección de las normas y el establecimiento de unos criterios de democratización, por parte de los alumnos, favorece la implementación del programa.

Es importante que los alumnos tengan una perspectiva más global de lo que supone la ayuda y formar parte de una sociedad. La cultura de la mediación implica medir la repercusión de los propios actos y la implicación que tienen en la vida y en la sociedad. La escuela es un pequeño laboratorio social desde el que ir preparándose para la vida en sociedad porque la toma de conciencia colectiva favorece el ser mejor persona y mejor ciudadano.

Por otro lado, la implicación del profesorado es una fortaleza cuando asume e integra su papel pedagógico como facilitador y promotor de la justicia restaurativa. El programa conlleva una mejora educativa y profesional en el tiempo. Al no ser instantáneo se necesita hacer un seguimiento y un acompañamiento para fidelizar la intervención.

Otro aspecto de éxito es el referente al de la toma de conciencia de los alumnos, familias y profesores. Hay otras formas de funcionar que promueven un sentido de



pertenencia y calidad de vida. Podemos decir que la formación en pro de la ayuda es una intervención útil porque siempre va a fomentar la cultura del encuentro y el diálogo, y esto en sí mismo es positivo y optimiza las relaciones humanas.

Al proporcionar unos recursos humanos y materiales al servicio de la iniciativa favorecemos el éxito de la actividad. Tiene importancia destinar recursos y promover actividades que fomenten la cultura de la mediación. Disponer de un espacio propio genera sentido de pertenencia al programa y se promueve la protección de los alumnos al tener un lugar de referencia al que acudir en caso de conflicto. El factor de protección es un factor de éxito porque genera en el alumno confianza y soluciones.

Otro factor de éxito está en relación en cómo se integra el programa en el marco curricular. El colegio La Salle Sagrado Corazón fomenta el Aprendizaje Cooperativo que es una plataforma de integración en la ayuda. Por consiguiente, se puede favorecer que el programa sea una manera de entender la relación y la repercusión de los propios actos.

Poner en marcha dinámicas propias y adaptadas a partir de la etapa de infantil es otro factor de éxito en la mediación. En el centro educativo evaluado, el programa sólo se puso en práctica en la ESO. Está comprobado que la edad de infantil es una etapa muy propia para encontrar escenarios de ayuda y situaciones que favorecen la cultura de la ayuda. Dentro del proceso es un tiempo privilegiado para establecer el cimiento del Programa de Mediación. Se aconseja implantar el programa desde infantil hasta cuarto de primaria cuidando y alternando actividades propias que favorezcan el entendimiento posterior del programa. A partir de quinto de primaria se propone hacer una implantación profunda del programa porque la edad evolutiva favorece su implementación.

El Equipo Directivo es el promotor de cualquier programa pedagógico y sirve como órgano de gestión y sensibilización de cualquier programa pedagógico. Es clave contar con el sostén y la reflexión de este equipo para la dinamización del programa. No obstante, el Departamento de Orientación también tiene un papel clave en la consecución del proceso impulsado por el ED. Es un factor de éxito formar a un futuro líder o promotor del proyecto con los estudios universitarios pertinentes para que coordine el equipo de mediación.

## CONCLUSIONES

El análisis de los resultados me ha permitido obtener algunas conclusiones que expongo a continuación.

El castigo y sus consecuencias en el marco escolar son un desafío real y actual. Estamos acostumbrados a fomentar medidas correctivas y punitivas que no restauran ni resarcen el tejido emocional y relacional de los afectados. El conflicto es una gran oportunidad para el aprendizaje y la mejora de la convivencia en prospectiva.

Este tipo de programas suponen un cambio de mentalidad en el escenario educativo tradicional. Para el claustro de profesores supone un desafío nuevo que necesita ser tratado de manera particular y profunda. Es necesario ahondar en el entramado pedagógico de la organización del centro para fomentar estructuras ligeras que provoquen la *cultura de la ayuda* y el docente se sienta parte activa.

Por otro lado, me parece fundamental la implicación del Equipo Directivo para promover una *cultura de mediación*. Los estudios de McCluskey y colaboradores (2008) reflejan que se necesitan entre 5 y 10 años para que el programa eche raíces y se establezca en la base pedagógica del centro y en la identidad de los alumnos. Como podemos observar este tipo de programas son a largo plazo y necesitan de tiempo para asentar e interiorizar unas bases mínimas relacionales. Para evitar situaciones de desasosiego e indiferencia es importante hacer un seguimiento del claustro de profesores en el que se asegure un correcto entendimiento del proyecto en prospectiva.

La implementación del programa es un momento fundamental dentro del proceso. La democratización y la participación son el sustrato del éxito de este instrumento. El Programa de Mediación entre iguales es un ejemplo pedagógico de la necesidad de diálogo entre los diferentes estamentos (alumnos-profesores) para alcanzar intervenciones adaptadas y comprometidas con la realidad que se vive en cada centro educativo. En algunas ocasiones hay que priorizar programas y evitar el intrusismo de actividades que no reportan un beneficio acorde a los esfuerzos del profesorado. Pienso que estamos en un momento de priorización pedagógica y ante un nuevo contexto de aprendizaje que nos desafía e interpela. En mi opinión, los programas pedagógicos

tendrían que ser estructurales, integradores, inclusivos y que tengan como objetivo fundamental la promoción de la autonomía del alumno.

Cuando se implementa un Programa de Mediación escolar, el alumno se siente protegido y cuidado desencadenando un bienestar personal y emocional. El cuidado del clima colegial es un desafío actual en la educación. Un entorno cuidado a nivel emocional tiene consecuencias directas en el aprendizaje y en el bienestar personal. El factor de protección es una fortaleza clara al disponer de recursos a los que poder acudir en caso de conflicto personal o comunitario. Por consiguiente, podemos concluir que el contexto es un factor determinante en el entramado emocional, relacional y de aprendizaje.

El trabajo en red es un elemento de desarrollo pedagógico que nos permite realizar una intervención más eficiente. La experiencia en este tipo de Programas de Mediación apunta a que el trabajo con la familia y el profesorado son claves para ir gestando una concepción similar en cuestión de justicia y mediación. El discurso de casa es muy potente y tiene un impacto directo en cómo el alumno percibe la realidad. Si el discurso de casa y el del entorno escolar van en la misma línea se conseguirá un impacto más efectivo en la educación y una unicidad probable en la percepción del alumno. Por consiguiente, es fundamental las reuniones formativas y de seguimiento del profesorado (de manera especial los jefes de estudio que son los encargados de impartir justicia en la escuela ante conflictos) y la familia. Cuando un proyecto educativo se vive como algo propio y se afronta con convencimiento se transforma en un proyecto integral y efectivo.

En algunas ocasiones los conflictos son ocasionados por el manejo pobre de las situaciones diarias. Las sesiones de formación impartidas están al servicio de la mejora escolar porque preparan para la vida social y favorecen la incorporación de recursos en la resolución de conflictos y habilidades sociales. La mejora de la convivencia en el ámbito escolar es un objetivo para toda la vida.

Un porcentaje alto de alumnos pasa miedo en el colegio y el 60% lo cuenta a sus iguales (Torrego y colaboradores, 2018). La mediación es una herramienta de transformación pacífica. Una de las fortalezas de este programa está en la simetría y en la igualdad. Entre iguales es más fácil que se dé la comprensión mutua. El Programa de Mediación favorece cauces directos de empatía e identificación mutua que proporcionan una buena base social para integrar la diferencia y relativizar el conflicto porque los

alumnos incorporan habilidades mediante experiencias de ayuda.

Encuentro particularmente valioso el modelo inclusivo e integrador de enseñanza y aprendizaje porque facilita la consecución de un programa de estas características. Está probado que favoreciendo la participación y la responsabilidad personal del alumno en la vida del centro también se genera un sentido de pertenencia y protección que hace que las personas saquen su mejor versión, y por consiguiente sean mejores personas.

En definitiva, pienso que el Programa de Mediación es un aporte de gran valor al entramado educativo porque protege y se sirve del conflicto como plataforma de aprendizaje. En la mediación ganan todos porque se ve enriquecida la convivencia y la habilidad para ver aquello que une y no lo que separa.

**BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS**

- Boqué, M. C. (2018). *La mediación va a la escuela*. Madrid: Editorial Narcea.
- Campi, A., Campi, E., Herrera, A., y Flores, G. (2017). La mediación como un proyecto integrador de vinculación con la comunidad. *Conference Proceedings, 1*, 1086-1095. Recuperado el 12 de noviembre de 2018 desde <http://investigacion.utmachala.edu.ec/proceedings/index.php/utmach/article/view/182>
- De Prada, J., y López, J. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Documentación social, 148*, 99-116. Recuperado 15 de octubre de 2018 desde <http://convivejoven.semsys.itesi.edu.mx/cargas/Articulos/07%20LA%20MEDIACION%20COMO%20ESTRATEGIA%20DE%20RESOLUCIÓN%20DE%20CONFLICTOS%20EN%20EL%20ÁMBITO%20ESCOLAR.pdf>
- Fernández, I. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos* (2da. ed.). Madrid: Editorial Narcea.
- Jares, X. (2002) Aprender a convivir. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 44*, 79-92. Recuperado el 13 de febrero de 2019 desde <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/249633.pdf>
- Martín-Seoane, G. (2008). La mediación como herramienta de prevención de la violencia escolar. *Revista de Mediación, 1*, 26-31. Recuperado el 15 de octubre de 2018 desde <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-01-04.pdf>
- Martín-Seoane, G., Pulido, R. y Vera, R. (2008). Maltrato entre iguales y exclusión social en la Comunidad de Madrid: análisis y posibilidades de intervención. *Psicología Educativa, 14*(2), 103-113. Recuperado el 20 de diciembre de 2018 desde <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2690422.pdf>

- Martínez, M. (2018). La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos. *Educación y Humanismo*, 20(35), 127-142. Recuperado el 10 de enero de 2019 desde <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6510625.pdf>
- McCluskey, G., Lloyd, G., Stead, J., Kane, J., Riddell, S., y Weedon, E. (2008). I was dead restorative today: from restorative justice to restorative approaches in school. *Cambridge Journal of Education*, 38(2), 199- 216.  
Recuperado el 19 de octubre de 2018 desde <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.867.8447yrep=rep1ytyp&rep=rep1&context=pdf>
- Miranzo, S. (2018). Modelo INSERTE de mediación escolar para el desarrollo de competencias sociocognitivas, emocionales y morales. *Revista Padres y Maestros*, 373, 6-14. doi: <https://doi.org/10.14422/pym.i373.y2018.001>
- Pulido, R., Martín, G., y Lucas, B. (2013). Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: Distintos enfoques que influyen en esta práctica restaurativa. *Anales de psicología*, 29(2), 385-392. doi: <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.2.132601>
- Pulido, R., Martín-Seoane, G., y Lucas-Molina, B. (2011). Risk profiles and peer violence in the context of school and leisure time. *Spanish Journal of Psychology*, 14(2), 701-711. doi: [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_SJOP.2011.v14.n2.18](http://dx.doi.org/10.5209/rev_SJOP.2011.v14.n2.18)
- Sánchez, M. L., (2018). Mediación educativa contextualizada: aprendizaje de convivencia y prevención del bullying. *Revista Padres y Maestros*, 373, 15-20. doi: <https://doi.org/10.14422/pym.i373.y2018.001>
- Silva, I. (2015). *La mediación como herramienta para resolver conflictos. Impacto sobre las habilidades sociales de los alumnos mediadores en un centro de educación secundaria*. (Tesis doctoral). Recuperado de la Biblioteca digital de la Universidad de Alcalá: <http://hdl.handle.net/10017/24837>
- Torrego, J. C., Aguado, J. C., Fernández, I., Funes, S., López, J., Martínez, M.C., y Vicente, J. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.

Torrego, J. C., Barranco, R., Funes, S., y Mas, C. (2018). *La ayuda entre iguales para mejorar la convivencia escolar. Manual para la formación de alumnos/as ayudantes*. Madrid: Narcea.

Zehr, H. (2002). *The Little Book of Restorative Justice*. Pennsylvania: Good Books.