



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° – MES DE 2008

## “TRABAJANDO LA MEDIACIÓN DESDE LA TUTORÍA”

AUTORÍA <b>M<sup>a</sup> DEL ROSARIO BRAVO RAMÍREZ</b>
TEMÁTICA <b>ACCIÓN TUTORIAL</b>
ETAPA <b>ESO, BACHILLERATO</b>

### Resumen

La función tutorial es uno de los aspectos educativos más importantes realizados por la comunidad educativa, ya que integra tanto el trabajo del equipo educativo con los alumnos/as, como la atención individual de cada uno de ellos en su totalidad.

La mediación no solo se da en el centro educativo, sino en la vida cotidiana, por lo que se deben implicar tanto el centro como las familias.

Con esta actividad realizaremos el primer paso para que nuestro alumnado se implique en la resolución de conflictos de forma pacífica y consensuada, en su grupo clase. Posteriormente y en función de los resultados obtenidos y la implicación del alumnado se realizará un taller de mediación para todos los alumnos/as del centro que estén interesados en el proyecto.

### Palabras clave

- Mediador/ ra.
- Diálogo.
- Conflictos.
- Dinámica de grupos.
- Responsabilidad.
- Acuerdo.
- Sentimientos.
- Acción Tutorial.
- Respeto.
- Resolución pacífica.
- Estrategia.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº – MES DE 2008

- Emociones.
- Valores.

## 1. INTRODUCCIÓN

La Ley 17/2007 de 10 de Diciembre de Educación de Andalucía, establece en el artículo 127 que el proyecto educativo de cada centro definirá los objetivos particulares que se propone alcanzar, partiendo de su realidad y tomando como referencia la regulación estatal y autonómica acerca de los principios que orientan la etapa educativa de la que se trate.

El citado proyecto educativo abordará entre otros el Plan de Orientación y Acción Tutorial.

La Orden de 27 de Julio de 2006, establece, en su artículo 3, que el Plan de Orientación y Acción Tutorial constituye el instrumento que articula a medio y largo plazo el conjunto de actuaciones de los equipos docentes, de un centro educativo, relacionadas con los objetivos de la orientación y la acción tutorial que de manera coordinada, se propongan para las distintas etapas y enseñanzas impartidas en el Centro, incluidas aquellas relativas a la promoción de la Cultura de la Paz y mejora de la convivencia en los centros.

El Plan de Orientación y Acción Tutorial de los Institutos de Educación Secundaria incluirá los siguientes elementos:

- a) La acción tutorial.
- b) La orientación académica.
- c) La atención a la diversidad.

La preocupación actual que la sociedad tiene por la conflictividad escolar, aconseja que la acción tutorial plantee, como objetivo prioritario, la promoción de la cultura de la paz y no violencia y la mejora de la convivencia en el Centro, en el convencimiento del papel mediador que el Tutor o Tutora puede jugar en la resolución pacífica de los conflictos, sin perjuicio de todas aquellas que correspondan al centro en su conjunto y a sus distintos órganos.

En el marco legislativo anteriormente expuesto, ésta actividad se plantea como paso previo a otra más amplia en la que se implicarían el resto de la comunidad educativa con el objetivo de realizar unas jornadas de formación de mediadores en el centro.

En principio se tratará la mediación desde cada grupo de alumnos, para fomentar el interés del alumnado y la implicación de todos ellos en la resolución de conflictos.

## 2. OBJETIVOS

Trabajando la mediación con nuestros alumnos lograremos alcanzar los siguientes objetivos:

- Mejorar las relaciones entre los distintos miembros de la comunidad educativa.
- Aumentar la capacidad de dialogar en todos los ámbitos.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº – MES DE 2008

- Desarrollar actitudes de respeto y tolerancia hacia los demás.
- Disminuir el número de sanciones en el centro.
- Mejorar la relación del alumnado con sus familias.
- Fomentar el trabajo en equipo.
- Contribuir a la adquisición de las competencias básicas del alumnado.

### 3. EL CONFLICTO Y LA MEDIACIÓN

Un conflicto se puede definir como una situación en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus deseos, emociones, intereses, necesidades, valores... son incompatibles, y donde juegan un papel muy importantes las emociones y sentimientos.

Durante esta situación de conflicto la relación entre los implicados puede salir deteriorada o robustecida, en función de cómo se solucione el mismo, por lo tanto es fundamental que la mediación se realice sin que ninguna parte se sienta agraviada.

La comunicación es un elemento esencial en la resolución de conflictos, la mediación es un proceso que dota de recursos comunicativos a ambas partes para que puedan solucionar su conflicto y los mediadores deben ayudar a que ambos se expresen de manera constructiva.

Uno de los elementos más importantes de la mediación es la escucha activa de ambas partes mediante técnicas como:

- Mostrar interés; de forma verbal, aunque utilizando palabras neutras, o de manera no verbal, asintiendo con la cabeza.
- Clarificando.
- Parafraseando. Demostrando que estamos comprendiendo lo ocurrido
- Resumiendo.

En el proceso de resolución de un conflicto hay que tener en cuenta tres elementos fundamentales:

#### 3.1 Las personas implicadas en el conflicto.

Durante la mediación hay que distinguir entre las personas implicadas directamente en el conflicto y los implicados de manera secundaria.

En todo el proceso el mediador debe ser neutral e intentar alcanzar un equilibrio entre las partes implicadas, ambas deben conocer la percepción del problema de la "otra parte" e intentar que la imagen de ambos no se vea dañada ya que son situaciones en las que afloran los valores, sentimientos y emociones.

#### 3.2 El proceso seguido en el conflicto.

En la mediación hay que tener en cuenta el origen del conflicto, ya que en ocasiones existe un problema latente y ocurre algún suceso que desencadena el conflicto.

Debemos tener en cuenta el estado de la relación, ya que va a determinar la posible solución favorable de la situación así como que el conflicto se produzca entre iguales a no.

### 3.3 El problema del conflicto.

Existen distintos tipos de conflictos y debemos abordarlos de manera distinta. Muchos de los conflictos que se originan en el ámbito escolar son problemas de relación: Me ha dicho...Me ha llamado...No me llamó...No me dejó...Se fue con...

La mediación en algunas ocasiones no logrará resolver el problema planteado pero si puede mejorar o restablecer la relación entre las partes.

## 4. LA MEDIACIÓN

La mediación es la intervención no forzada en un conflicto de una tercera persona (mediador o mediadora) neutral, para ayudar a las partes implicadas, y por medio del diálogo, buscar salidas al problema.

Debemos insistir en todo momento a nuestros alumnos/as, que en la mediación, son las personas involucradas en el conflicto quienes deben tomar la decisión final. Por lo tanto debe ser:

- Voluntaria.
- Confidencial.
- Aceptada libremente por ambas partes.
- Ambas partes han intentado llegar a un acuerdo previo.

La mediación es aconsejable, sobre todo en el ámbito escolar, en:

- disputas de alumnos.
- Insultos.
- riñas, peleas...
- rumores.
- amistades deterioradas.
- situaciones que parezcan injustas.
- faltas de respeto....

Debemos tener en cuenta que al ser un acto voluntario, no es aconsejable cuando:

- no se colabora.
- se necesita asistencia terapéutica,.
- cuando una parte no se fía de la otra.
- se viene coaccionado.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº – MES DE 2008

- cuando el conflicto suponga una falta grave a las normas del centro o constituya un delito.

#### **4.1 Persona/as mediadoras**

La persona mediadora debe ser percibida como neutral por las partes en conflicto ya que si en algún momento alguna de las partes duda de su imparcialidad pone en entredicho el proceso.

En principio, cualquier persona del grupo puede ser mediador, aunque requiere una formación y un compromiso personal.

El mediador o mediadora debe:

- Facilitar una solución, nunca proporcionarla.
- Trabajar activamente para acoger a los protagonistas del conflicto.
- Centrar el encuentro en la investigación del problema y las posibles vías de solución.
- No juzgar.
- No imponer sanciones.
- No aconsejar.
- Mantener la confidencialidad.
- Velar para que el acuerdo sea equitativo.

#### **4.2 Tipos de mediación**

- a) Mediación con adulto como mediador.

Es necesaria la formación de personal del centro como mediadores, desde personal docente hasta los padres y madres de los alumnos.

- b) Mediación entre iguales.

El mediador es otro alumno del centro, previamente formado en talleres de formación de mediadores.

- c) Mediación educativa.

Se educa a toda la comunidad educativa en conceptos y habilidades básicas para la resolución pacífica de conflictos.

#### **4.3 Fases de la mediación**

Con anterioridad a la reunión de mediación, es necesaria una reunión de presentación de las partes, explicación del proceso, compromiso de las partes a encontrar una solución al conflicto y aceptación de las partes de la persona/as mediadora.

El proceso de mediación se estructura en varias fases, con distintas denominaciones dependiendo de los autores/as, pero no hay que seguirlas de manera estricta ni lineal.

1. Presentación y reglas de juego.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº – MES DE 2008

Fase dedicada para crear confianza a las distintas partes implicadas. Se explicarán las características de la mediación y las normas a seguir para que el proceso funcione. El mediador aprovecha para explicar las expectativas y el papel de los mediadores.

También debe incidir en la confidencialidad de sus intervenciones.

#### 2. Cuéntame.

En esta fase las personas implicadas en la mediación exponen su versión de lo sucedido y los sentimientos y emociones que le provocan.

En el inicio de la mediación los mediadores deben controlar los elementos visuales para generar confianza, crear un ambiente positivo y controlar el intercambio de mensajes, utilizar técnicas de escucha activa y no valorar, ni aconsejar en ningún momento.

#### 3. Aclarar el problema.

Para identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes que hay que solucionar.

#### 4. Proponer soluciones.

Fase en la que se intenta buscar posibles vías de acuerdo que acepten ambas partes.

El mediador facilitará una lluvia de ideas para que cada parte en conflicto aporten posibles soluciones, posteriormente investigará lo que cada parte está dispuesta a hacer y se resaltan los aspectos positivos de cada intervención.

#### 5. Llegar a un acuerdo.

Se evalúan las posibles soluciones por ambas partes, se analizan las ventajas y dificultades de cada propuesta y se definen los acuerdos, que deben ser equilibrados, específicos y posibles.

Posteriormente se redacta el acuerdo adoptado y se firma por todas las partes con el compromiso de una revisión posterior.

### 5. MODELO DE ACTUACIÓN APLICABLE AL AULA

Una vez sensibilizado el grupo de las ventajas de la resolución pacífica de los conflictos se realizará una actividad en la hora de tutoría para aplicar lo expuesto en las sesiones anteriores.

Coordinados por el tutor/a, trabajaremos con los distintos problemas existentes en el grupo y uno o dos mediadores, que se ofrecerán voluntarios, aunque con autoridad reconocida por el grupo, realizarán las labores de mediación siguiendo las pautas siguientes:

- Recogida de información sobre los problemas de convivencia y disciplina con el grupo de alumnos.
- Análisis de la información obtenida.
- Valoración de la conveniencia de llevar a cabo la mediación en los problemas tratados (el grupo debe decidir cuando no es aconsejable mediar).



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº – MES DE 2008

- Descripción por parte del grupo de la/as situaciones de conflicto.
- Tipos de conflicto y personas implicadas.
- Propuestas de mejora del grupo.
- Acciones a realizar por el grupo y a nivel individual.
- Implicados en el seguimiento de las actuaciones a realizar.
- Contrato de cumplimiento de acuerdos.
- Seguimiento y revisión de los acuerdos.

En todo momento deberán seguir las fases del proceso de mediación expuestos anteriormente para darle una mayor credibilidad al proceso.

## **6. METODOLOGÍA**

La metodología que seguiremos será guiada, y participativa con la incorporación de algunas proyecciones sobre casos de mediación, y la realización de actividades y escenificaciones de algunos ejemplos de resolución de conflictos.

## **7. TEMPORALIZACIÓN**

A lo largo del curso, dentro del Plan de acción tutorial.

De manera puntual, con duración variable, para sensibilizar o difundir esta estrategia educativa, o consecuencia de problemas surgidos en el aula.

## **8. EVALUACIÓN**

Estas sesiones de mediación se evaluarán en torno a los elementos que se han desarrollado en cada sesión, mediante las prácticas realizadas por los alumnos/as y la implicación del grupo en las actividades propuestas.

En todo momento se valorará positivamente:

- El grado de implicación y aumento de la autoestima del alumnado, ante los logros conseguidos.
- La asimilación de estrategias y criterios coherentes para la resolución de conflictos.
- Las competencias desarrolladas en la actividad.
- El respeto hacia las decisiones adoptadas por sus compañeros.

## **9. BIBLIOGRAFÍA**

- Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía.
- Orden de 27 de julio de 2006, por la que se regulan determinados aspectos referidos al Plan de Orientación y Acción Tutorial en los Institutos de Educación Secundaria.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº – MES DE 2008

- Fernández, I. (1998); Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad. Madrid: Narcea
- Torrego, J.C. (2001); Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores. Madrid: Narcea.
- Aguirre, Amaia. (2005); La Mediación Escolar. Una estrategia para abordar el conflicto. Editorial: Laboratorio Educativo.
- CAMPO, ALEJANDRO." Convivencia y Organización Escolar". Cuadernos de Pedagogía nº 304, pág. 30-35.
- Fernández, I, Villaoslada Hernán, E., Funes Lapponi, S. (2002). Conflicto en el Centro escolar. Modelo de alumno ayudante como estrategia de intervención educativa. Madrid: Catarata.

#### 10.WEBGRAFÍA

- Departamento de orientación del CRIF de las Acacias  
[dor.crif.acacias@educa.madrid.org](mailto:dor.crif.acacias@educa.madrid.org) [www.educa.madrid.org/web/crif.acacias/](http://www.educa.madrid.org/web/crif.acacias/)
- Antonio Lobato (CEP Cádiz) [alobato@cepcadiz.com](mailto:alobato@cepcadiz.com)
- ACORDOSC: [info@solomediación.com](mailto:info@solomediación.com)
- IES Valle de Aller: [web.educastur.princast.es/proyectos/mediación/mediacion.htm](http://web.educastur.princast.es/proyectos/mediación/mediacion.htm)
- <http://www.juntadeandalucia.es/averroes/publicaciones/convivencia.php3>
- [http://www.cnice.mecd.es/recursos2/convivencia\\_escolar/4\\_ayuda.htm](http://www.cnice.mecd.es/recursos2/convivencia_escolar/4_ayuda.htm)

#### Autoría

---

- Nombre y Apellidos: M<sup>a</sup> del Rosario Bravo Ramírez
- Centro, localidad, provincia: Córdoba.
- E-mail: [a3dorobra@hotmail.com](mailto:a3dorobra@hotmail.com)