



PROYECTO DE MEDIACIÓN Y ALUMNADO AYUDANTE
IES REY FERNANDO VI



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	3
3. CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES DE UN ALUMNO/A AYUDANTE	4
3.1. FUNCIONES	5
3.2. VALORES DEL ALUMNADO AYUDANTE Y CÓDIGO ÉTICO	5
4. CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES DE UN ALUMNO/A MEDIADOR	9
4.1. CARACTERÍSTICAS	9
4.2. FUNCIONES DEL ALUMNO/A MEDIADOR	10
5. FASES DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO DE MEDIACIÓN AYUDA ENTRE IGUALES	10
5.1. SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN	10
5.2. SELECCIÓN DEL ALUMNADO AYUDANTE Y MEDIADOR	10
5.3. FORMACIÓN DEL EQUIPO	11
5.3.1. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO	11
5.3.2. ¿QUÉ ES UN CONFLICTO?	12
5.3.3. ESCUCHA ACTIVA	16
5.3.4. AYUDA ENTRE IGUALES	21
5.3.5. MEDIACIÓN	21
6. REUNIONES DEL EQUIPO	25
7. DIFUSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	25
7.1. DIFUSIÓN A LA COMUNIDAD EDUCATIVA	25
7.2. SEGUIMIENTO	25
7.3. EVALUACIÓN	26
ANEXOS	27

1. INTRODUCCIÓN

La convivencia y el clima social son pilares fundamentales sobre los que se asientan los procesos de enseñanza y aprendizaje que configuran la práctica educativa diaria en los centros. Las relaciones interpersonales entre los diferentes sectores de la comunidad educativa, las experiencias de convivencia, el trato, la relación y el clima entre alumnado, profesorado y familias es donde se ubica el sentido de este proyecto para la mejora de la convivencia.

Dentro del Plan de convivencia de nuestro centro, la prevención, detección, intervención, resolución y seguimiento de los conflictos interpersonales que pudieran surgir, así como de todas las manifestaciones de violencia o acoso entre iguales, constituyen uno de los objetivos principales, así como un eje prioritario del nuestra PGA.

Además, la mediación se incluye dentro de las líneas prioritarias de formación del profesorado, en concreto en la que corresponde a la actualización e innovación metodológica, puesto que la nueva realidad de las aulas, con problemáticas derivadas de la crisis global que estamos viviendo y que recientemente ha empezado a mostrar sus terribles consecuencias psicológicas en la infancia y adolescencia, requiere dotar a los diferentes integrantes de la comunidad educativa de estrategias que faciliten la adaptación a estos cambios sociales.

En este sentido, la mediación y ayuda entre iguales en secundaria supone un recurso muy eficaz, cuyo propósito es involucrar a los estudiantes en la resolución de conflictos y promover un ambiente escolar sano y seguro.

Los mediadores han sido formados para escuchar activamente, identificar los problemas, fomentar el diálogo y ayudar a encontrar una solución justa y equitativa. Este enfoque contribuye a reducir la violencia y el acoso escolar, mejora la comunicación y las relaciones entre el alumnado y crea una cultura de respeto, tolerancia y empatía.

Por todo lo anterior, este proyecto pretende presentar una serie de actuaciones y claves organizativas que favorezcan un buen clima de convivencia, implicando a toda la comunidad educativa.

2. OBJETIVOS

Podemos concretar el propósito de este proyecto en los siguientes objetivos:

1. Contribuir al desarrollo de las competencias clave, especialmente: Competencia Personal, Social, Aprender a Aprender y Competencia ciudadana.
2. Concienciar y sensibilizar a la comunidad educativa sobre la importancia de un adecuado clima de convivencia escolar e implicarla en su mejora.

3. Crear canales de comunicación y de conocimiento mutuo entre docentes y alumnado, mejorando la autoestima de todos los participantes en el proyecto.
4. Generar recursos para favorecer la convivencia pacífica, la resolución de los conflictos, el respeto a la diversidad y fomento de la igualdad entre hombres y mujeres, así como la prevención de la violencia de género y de las actitudes y comportamientos xenófobos y racistas.
5. Implantar la estructura del programa de alumnado ayudante/ mediador.
6. Promover la prevención, detección, intervención, resolución y seguimiento de los conflictos interpersonales que pudieran plantearse en el centro.
7. Reducir las manifestaciones de violencia o acoso entre iguales.

3. CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES DE UN ALUMNO/A AYUDANTE

Los alumnos ayudantes son agentes prosociales, cuyas funciones están orientadas tanto al plano individual como al social. Su ámbito de actuación puede extenderse desde el trabajo en el aula hasta las actividades extraescolares.



Además, actúan como observadores dentro de cada grupo y se convierten en herramienta fundamental para prevenir el acoso escolar. Podemos definirlos, por tanto, como una persona que inspira confianza, es líder positivo, que se siente capaz de escuchar e intentar ayudar a sus compañeras y compañeros, conoce los recursos del

centro para resolver conflictos, avisa de la existencia de problemas de convivencia y deriva aquellos que exceden su competencia.

3.1. FUNCIONES

- Difusión del proyecto de Mediación y Alumnado ayudante (MYA), individualmente o de forma grupal, entre el resto de estudiantes del centro.
- Acogida del alumnado recién llegado, facilitando su integración en el grupo.
- Integración del alumnado en las diferentes actividades propuestas para mejorar el clima de convivencia, como el proyecto de patio *La Guarida*, por ejemplo.
- Escucha activa con los compañeros que tengan algún problema o inquietud, sin aconsejar, enjuiciar o criticar.
- Enlace entre el alumnado y el equipo de convivencia para informar de situaciones de conflicto.
- Organización de grupos de apoyo en tareas académicas.
- Arbitraje, junto con el delegado/a, cuestiones para mejorar la convivencia, cuidar entorno de aula, etc.

¿QUÉ NO ES UN AYUDANTE/MEDIADOR?

Cuando expliquemos al alumnado las funciones que desempeñan los ayudantes y mediadores, es fundamental aclarar lo que no está entre estas funciones:

- No es *policía*. Vigilar el cumplimiento de las normas y sancionar es competencia del profesorado, y en concreto del equipo directivo.
- No es un *chivato/a*. No es alguien que observa cualquier conflicto y acude a contárselo al profesorado. Busca la colaboración de los distintos miembros de la comunidad educativa para mejorar el clima de convivencia.
- No es un *amigo/a de todos*. No hace suyos los problemas de los demás, ni toma partido en las mediaciones.

3.2. VALORES DEL ALUMNADO AYUDANTE Y CÓDIGO ÉTICO

Un buen alumno/a ayudante debe reunir una serie de valores para poder desarrollar su labor de forma satisfactoria y positiva.

Asimismo, todo programa que se implanta en un centro ha de tener un código ético que lo vertebré. Máxime cuando este programa trabaja directamente en algo tan intangible y delicado como el bienestar emocional del alumnado de un Centro educativo, cuyo activo son jóvenes en edades realmente complejas.

Unas premisas firmes y claras con respecto al espíritu que da impulso a la implantación de este proyecto son indispensables para que la actuación de todos

aquellos que forman parte del mismo se mueva por los mismos principios. Solo de este modo se llegará a la consecución de los objetivos de nuestro proyecto.

Estos principios intrínsecos al proyecto y, por tanto, base de la actuación de los miembros del mismo, se agrupan en el siguiente decálogo:

- **Confidencialidad.**

La RAE establece como *confidencialidad* “Que se hace o se dice en la confianza de que se mantendrá la reserva de lo hecho o lo dicho”. Sería éste uno de los pilares fundamentales de la mediación, puesto que para que exista la confianza precisa para hablar abiertamente se necesita tener la certeza de que lo tratado no será utilizado o difundido de ningún modo.

No obstante, la protección a la persona está por encima de la confidencialidad. Si existe riesgo físico o psicológico debemos DERIVAR a la coordinadora del equipo.

- **Respeto.**

Entendemos por *respeto* el miramiento, la consideración o deferencia con respecto a la opinión, actuación o comportamiento de los implicados en la mediación, siendo la función del mediador la de facilitar el entendimiento sin emitir o resentir ningún juicio con respecto a lo tratado.

- **Neutralidad.**

Tratamiento ecuánime de la situación o hechos que precisan la mediación, siendo la función del mediador la de facilitador del entendimiento entre las partes sin implicación de juicio.

- **Responsabilidad.**

Partiendo de que entendemos como *responsabilidad* la capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente, dicha responsabilidad es una de las premisas principales de este programa, puesto que todos los implicados en la mediación han de ser coherentes y asumir las consecuencias de los hechos que han llevado a este punto, o afrontar el firme propósito de realización de los acuerdos a los que se lleguen.

- **Compromiso.**

Un *compromiso* es un acuerdo pactado entre distintas partes, una obligación contraída y una palabra dada que ha de cumplirse. Todo ello responde a este pilar de la mediación puesto que todo lo trabajado y alcanzado, queda en papel mojado si no hay un firme compromiso por parte de todos los agentes participantes en la mediación a cumplir los términos de los acuerdos a los que se lleguen y de las obligaciones que éstos pudieran generar.

De hecho y para darle una mayor validación a este compromiso, se plasmará el mismo y sus puntos en un documento de tipo contractual que será firmado por las partes implicadas.

- **Compañerismo.**

Este punto hace alusión al vínculo que se crea entre mediadores y alumnos/as, en esta mediación puesto que se realiza entre iguales o entre integrantes de una misma comunidad.

La conciencia de la pertenencia a un mismo grupo como es el alumnado y profesorado del centro, las similitudes de experiencias, etc. es importante a la hora de cimentar un sentimiento de correspondencia entre iguales que sirve de base para poder generar el ambiente que facilite una correcta mediación.

- **Cercanía.**

Uno de los pilares de este proyecto de mediación se basa en que se lleva a cabo en el centro, que es el entorno compartido por mediadores, tanto profesores como alumnos-mediadores, como el resto del alumnado y profesorado que componen la Comunidad Educativa. Y esto es una herramienta inestimable para el Equipo de Mediación, puesto que los mediadores forman parte del entorno cercano del alumno/a que pudiera precisar una mediación. De este modo, si un alumno/a siente la necesidad de recurrir a este programa, sabe que puede contar con sus profesores y compañeros de manera sencilla y con una accesibilidad que hace fácil pedir ayuda.

- **Disponibilidad.**

En la misma línea del punto anterior, la figura del mediador ha de ser una figura con la que sea sencillo contactar, no sólo por cercanía sino por tiempo, facilitando así que un alumno/a pueda acudir a la figura del mediador en cualquier momento y haciendo posible la creación de un espacio para escuchar su necesidad.

- **Empatía.**

Se entiende por *empatía* la “Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro”, siendo quizás uno de los puntos fundamentales de este decálogo, puesto que la comprensión de las circunstancias de un compañero que solicita o requiere una mediación ha de ser básico para poder utilizar gran parte de las herramientas de la mediación, tales como la escucha activa.

- **Unión.**

El último punto de nuestro decálogo, es la *unión*, entendiendo por ello el vínculo generado entre todos los componentes implicados en el Equipo de mediación. Este vínculo parte de la pertenencia a un mismo grupo, que persigue un mismo fin, en este caso la resolución de conflictos y el buen clima emocional del Centro.

Esta unión se fortalece no sólo moviéndose por los mismos principios recogidos en este código ético o en la búsqueda de un mismo objetivo ya definido con anterioridad, sino que se cimienta sobre la realización de actividades y reuniones conjuntas y se

exterioriza mediante la creación e implantación de unas señas de identidad. Entre ellas se cuentan una sede, logo, etc.

Este código ético, que todo el equipo conoce y respeta, se ha colgado en el aula donde se realizan las reuniones.

Código ético

Mediadores y alumnos ayudantes

- **Confidencialidad**

Nunca traiciono la confianza que me han dado contándome sus secretos. Si los revelo, nadie volverá a querer hablar conmigo.
- **Disponibilidad**

Estamos para los demás. Cualquier momento es bueno para rescatar a un compañero y tenderle la mano.
- **Responsabilidad**

Todo acto tiene una consecuencia que me afecta a mí y a mis compañeros. Pienso y actúo asumiendo mis acciones.
- **Respeto**

Nos dirigimos a los demás como nos gustaría a nosotros que nos trataran. Es la base de todo buen trato.
- **Neutralidad**

No estamos para juzgar a los demás, sino para entenderlos. Escuchamos sin tomar posición para llegar a un acuerdo.
- **Compañerismo**

Los vínculos que nacen de estas relaciones se basan en la ayuda mutua. Comparto, colaboro y pienso en los demás.
- **Empatía**

¡Ponte en sus zapatos! No todos tenemos la misma visión ni sentimos lo mismo. Comprendo y comparto.
- **Cercanía**

Soy uno/a más. Me muestro amable, cordial y próximo al otro/a y a sus preocupaciones y problemas.
- **Compromiso**

Llegamos a un acuerdo entre las dos partes, que firmamos para que no quede en el olvido.
- **Unión**

¡EQUIPO MyA!
Hago grupo y hago sentir al resto que todos somos UNO. Pertenezco a algo más grande que la suma de las partes.

4. CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES DE UN ALUMNO/A MEDIADOR

La mediación escolar es un método de resolución pacífica de conflictos generados en los espacios educativos. La mediación se lleva a cabo cuando las partes del conflicto no son capaces de resolver la situación por ellos mismos y necesitan que otra persona o personas, de forma neutral, intervengan para llegar a acuerdos.

Por tanto, el mediador ha de ser una persona que observa, detecta y ayuda a evitar o resolver un conflicto. Para ello, tiene que tener habilidades sociales, practicar la escucha activa y la comunicación asertiva.

4.1. CARACTERÍSTICAS

Podemos concretar estas cualidades en las siguientes características:

- **Confianza** en sí mismo e inspirar confianza en los demás.
- **Disponibilidad** para ayudar a los demás.
- **Capacidad de concentración** durante el proceso, poniendo atención a lo importante.
- **Empatía y neutralidad**, que le permitan ponerse en el lugar de cada una de las partes, sin tomar partido por ninguna.
- **Independencia**. Es imprescindible que no esté involucrado directa o indirectamente en el conflicto, ni tenga relaciones con las partes que puedan afectar al resultado de la mediación. Esto mejorará la confianza y la **credibilidad** de los mediadores.
- **Valentía y serenidad** y, sobre todo, **eficiencia** para llevar el proceso, demostrando control sobre sus fases y momentos. Es un líder positivo.
- **Discreción y confidencialidad** respecto a los asuntos tratados en la mediación.
- **Escucha activa**, utilizando bien todas las técnicas de comunicación no verbal, de asertividad, de empatía, etc., para evitar entrar en confrontaciones y que la comunicación se deteriore más.
- **Actitud conciliadora** ante los planteamientos de cada persona, pero también **equidad** para tomar resoluciones justas. Además, sabe aceptar las críticas.
- **Creatividad** y, a la vez, **pragmatismo** en la fase de análisis de posibles soluciones.
- **Paciencia** cuando el caso no avanza o no se ven soluciones. No siempre es fácil mediar ni llegar a un acuerdo entre las partes.

4.2. FUNCIONES DEL ALUMNO/A MEDIADOR

- **Controlar el proceso**, pero no los resultados, pues este corresponde a las partes.
- **Ayudar** a las partes a **identificar y satisfacer** sus intereses.
- **No asumir la responsabilidad** de transformar el conflicto, que corresponde a las partes.
- **Favorecer la confianza** entre las partes y en el proceso.
- **Sugerir opciones** para la búsqueda conjunta de soluciones.
- **Ser ecuánime y no juzgar** a las partes.
- **Prestar atención a los valores** que guían a las partes.

5. FASES DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO DE MEDIACIÓN AYUDA ENTRE IGUALES

5.1. SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN

El proyecto de mediación y ayuda entre iguales requiere de una fase de sensibilización e información, donde se difunda el servicio y se especifiquen sus beneficios y a quiénes va dirigido. Esta fase será llevada a cabo por los tutores/as, en colaboración con la responsable del proyecto, la orientadora y varios miembros del equipo, a través de tutorías y diferentes sesiones que incluyan vídeos, presentaciones y carteles informativos.

Durante esta fase, se deben seleccionar a los alumnos voluntarios que se convertirán en ayudantes-mediadores, quienes serán elegidos por sus compañeros y también seleccionados por los responsables del proyecto. La elección se basará en criterios como la competencia social, la disponibilidad de tiempo, la motivación y la capacidad de diálogo.

5.2. SELECCIÓN DEL ALUMNADO AYUDANTE Y MEDIADOR

Una vez que se dispone de la lista de candidatos, estos serán entrevistados para valorar su motivación, actitudes hacia el proyecto y habilidades sociales. Es importante asegurarse de que los candidatos no tengan dificultades emocionales o sociales que puedan afectar a su capacidad para desempeñar su papel como ayudantes-mediadores.

En resumen, la selección de los alumnos ayudantes-mediadores debe seguir criterios como la voluntariedad, la solidaridad, la capacidad de diálogo y la aceptación de las normas del proyecto. Esto permitirá contar con un grupo de estudiantes competentes y comprometidos, capaces de desarrollar con éxito sus funciones y mejorar el clima de convivencia y las relaciones interpersonales en la comunidad educativa.

A lo largo de las primeras sesiones de tutoría se pasarán los cuestionarios que nos permitan elegir a las personas ayudante/mediadoras (Anexos I y II) y se realizará una votación anónima en la que el grupo de clase votará a los dos compañeros/as que considere más idóneos.

5.3. FORMACIÓN DEL EQUIPO

Tras la selección, pasaremos a formar al alumnado en sesiones que combinarán el visionado de vídeos con breves explicaciones y dinámicas que les permitan experimentar las situaciones que pueden llegar a encontrarse desempeñando su labor.

Metodología

En todas las sesiones se empleará un enfoque que parte de la experiencia emocional del alumnado para llegar al aprendizaje, logrando así su implicación activa en las actividades. Para ello, se aplicarán dinámicas de grupo como presentaciones, actividades para conocerse y reforzar la unidad del grupo, dramatizaciones y lluvias de ideas. El objetivo de estas técnicas es fomentar la motivación, mejorar la asimilación de los contenidos y crear un ambiente grupal armonioso que propicie un buen desempeño en el trabajo.

*El material elaborado en este proyecto está basado en las ponencias impartidas en el centro por la experta en Mediación y Ayuda entre iguales Silvina Funes Lapponi, profesora de la UCM.

5.3.1. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

Visionado del [vídeo de Carlos Torrego sobre mediación](#).

También se puede ver la película de Jonás Trueba, [Quién lo impide](#). Entre el documental, la ficción y el puro registro testimonial, los jóvenes adolescentes se muestran tal y como son en esta cinta que nos servirá de punto de partida para iniciar el diálogo.

ACTIVIDAD PARA CONOCERSE

Para romper el hielo, nos agrupamos por parejas. Durante un minuto cada uno le cuenta al otro cosas de su vida que desconozca. Después, contamos al resto lo que hemos aprendido de nuestro/a compañero/a.

5.3.2. ¿QUÉ ES UN CONFLICTO?

Antes de nada, comenzamos con otra actividad para abordar el concepto de conflicto:

ACTIVIDAD PREVIA – EL CONFLICTO

- En tiras de papel cada alumno/a escribe dos palabras que asocie con “CONFLICTO”.
- Puesta en común.
- Los profesores trabajan la siguiente asociación: CONFLICTO-VIOLENCIA y AGRESIVIDAD-PAZ, intentando hacer ver que un conflicto no es algo negativo, sino una situación de crisis, en donde chocan varias posturas, y que permite que las personas evolucionen, maduren y aprendan.

Después de realizar la actividad previa, pasamos a definir el concepto de conflicto. Según Juan Carlos Torrego (2001), “los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en enfrentamiento y desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles o percibidos como tal”.

Torrego también señala que en todo conflicto, juegan un papel muy importante los sentimientos y las emociones. De hecho, la relación entre las partes puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución (Torrego 2003).

5.3.2.1. TIPOS DE CONFLICTO EN EL CENTRO EN LOS QUE NO INTERVIENE LA MEDIACIÓN NI LA AYUDA ENTRE IGUALES

No obstante, cuando formamos al equipo de mediación y ayuda entre iguales, uno de los aspectos en los que conviene incidir es que no todos los conflictos van a ser competencia suya ni siempre la mediación es la solución. Estos conflictos en los que no deben intervenir son:

- **Disrupción**
Problemas de conductas en el aula. Los alumnos ayudantes no pueden entrar ahí. Son compañeros de los alumnos no de los profesores. No son chivatos.
- **Maltrato entre alumnos**
Los alumnos ayudantes avisan a una autoridad pero ellos no separan si hay peleas.
- **Otros:** absentismo, vandalismo, conflictos estructurales del dentro, problemas con las familias, conflictos entre profesores o entre el PAS...

Estos conflictos están relacionados con incumplimiento de normas, eso ha de estar en manos del profesorado y el equipo directivo. Los alumnos ayudantes y mediadores no son una extensión del profesor, están al servicio de sus compañeros.

5.3.2.2. ESTILOS DE COMUNICACIÓN ANTE EL CONFLICTO

Existen cuatro estilos de comunicación que podemos adoptar cuando se nos presenta un conflicto. A menudo depende del contexto y las personas implicadas, pero debemos tener claro cuál es la mejor forma de abordarlo y apostar por una comunicación asertiva.



Veamos el siguiente cuadro, incluido dentro del material para la *Formación del alumnado. Mediación en conflictos. Ayuda entre iguales*, de la Universidad de Alcalá (Carlos Torrego, Silvina Funes y otros) y basado en los *Estilos de comunicación* de Laura Trinidad Olivero:

AGRESIVO "Y tú más"	PASIVO "Vale, lo que tú digas"	ASERTIVO "Respeto tu opinión, pero YO pienso que..."
Creencias "No cometo errores". "Yo tengo derechos, pero tú no".	Creencias No expresa su opinión. "Los demás tienen más derechos que yo".	Creencias Se cree igual de valioso que los demás. Tiene derechos al igual que los demás, pero sabe que uno no siempre gana.

<p>Estilo de comunicación</p> <p>Cerrado, no escucha.</p> <p>Nunca se pone en el lugar de los demás; no los respeta.</p> <p>Interrumpe. No deja hablar.</p>	<p>Estilo de comunicación</p> <p>Siempre de acuerdo.</p> <p>No habla.</p> <p>Se disculpa constantemente.</p> <p>No confía en sí mismo.</p>	<p>Estilo de comunicación</p> <p>Sabe escuchar.</p> <p>Se expresa de manera directa sobre sus sentimientos y sobre lo que quiere.</p> <p>Considera y respeta los sentimientos de los demás.</p>
<p>Conducta no verbal</p> <p>Cara y gestos amenazadores.</p> <p>Se mueve o se inclina muy cerca, incluso tocando.</p> <p>Voz muy alta e interrupciones frecuentes.</p>	<p>Conducta no verbal</p> <p>Poco contacto visual.</p> <p>Cabizbajo.</p> <p>Encoge el cuerpo, da pasos hacia atrás.</p> <p>Voz débil o muy débil.</p>	<p>Conducta no verbal</p> <p>Postura relajada y firme.</p> <p>Voz fuerte, firme y que se oiga.</p> <p>Mirada directa a los ojos.</p>
<p>Conducta verbal</p> <p>Palabrotas y lenguaje abusivo.</p> <p>Términos sexistas o racistas.</p> <p>Realiza amenazas directas.</p>	<p>Conducta verbal</p> <p>Pide disculpas, da excusas o se calla.</p> <p>Palabras de relleno: “vale”, “bueno”, “sí, sí, lo que tú digas...”</p> <p>Quita importancia: “en realidad no es tan importante”, “no estoy seguro”.</p>	<p>Conducta verbal</p> <p>Lenguaje directo.</p> <p>Respeto al otro, pero usando la palabra “yo” y “nosotros”.</p> <p>Propone alternativas.</p> <p>Expresa sus deseos y lo que piensa.</p>
<p>¿Cómo soluciona los problemas?</p> <p>Con amenazas y ataques.</p> <p>Yo siempre gano y tú pierdes.</p>	<p>¿Cómo soluciona los problemas?</p> <p>Los evita, los ignora o los deja para otro momento.</p> <p>Tú siempre ganas y yo me agunto.</p>	<p>¿Cómo soluciona los problemas?</p> <p>Afronta el problema cuando sucede.</p> <p>Negocia para llegar a una solución en la que las dos partes ganen.</p>

ACTIVIDADES PARA PREPARAR AL ALUMNADO PARA ABORDAR LOS CONFLICTOS

A) LOS DOS BURROS ATADOS POR UNA SOGA

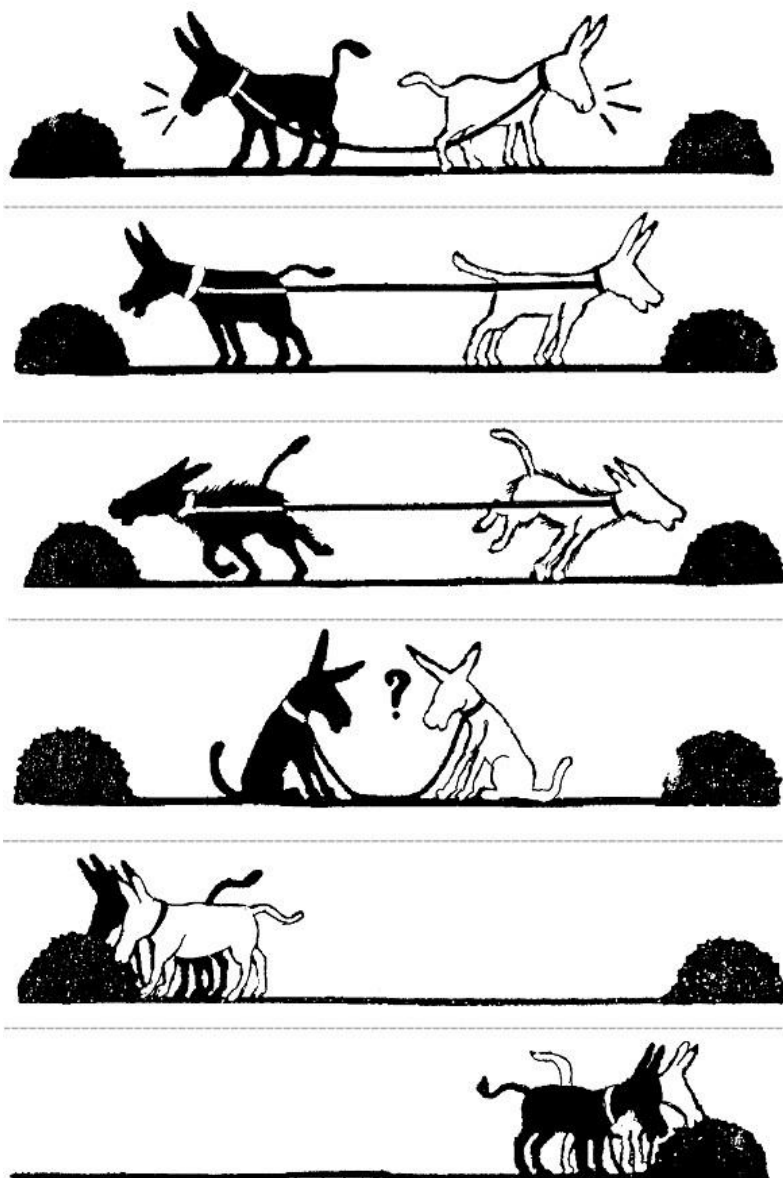
La fábula de los burros atados por una sogá nos enseña a resolver conflictos en equipo:

Había una vez, en un lugar no muy lejano, dos burros que estaban amarrados por una cuerda. El dueño de los animales, les quería enseñar una lección para que trabajasen juntos.

Así que puso dos bolsas grandes de comida para cada uno pero, se las puso bien alejadas. Los dos burros, que estaban hambrientos, comenzaron a tirar cada uno para su lado. Pateaban y usaban todas sus fuerzas para poder llegar a su comida.

Después de mucho rato de tirar y tirar, muy cansados y lastimados, se dieron cuenta de que podían comer, primero de una bolsa y luego de la otra.

Y aprendiendo a compartir, ambos ganaron su final feliz.



B) ¿CÓMO ME COMUNICO CUANDO HAY UN CONFLICTO?

La actividad consiste en dividir a los participantes en grupos y entregarles las definiciones de los tres principales estilos de comunicación: asertivo, agresivo y pasivo.

Comunicación asertiva

Se caracteriza por ser fluida, escuchar atentamente a la otra persona sin juzgarla, permitir el intercambio de diferentes perspectivas y generar un diálogo enriquecedor. Se enuncian los mensajes en 1ª persona.

Comunicación agresiva

Implica actitudes de agresión hacia los demás sin considerar sus sentimientos, utilizando ataques, enfado y frases en segunda persona para mostrar desacuerdo.

Comunicación pasiva

Se refiere a personas que evitan la confrontación, ignoran la situación o aceptan el punto de vista de otros sin estar de acuerdo, utilizando frases indirectas y poco claras.

Cada grupo tendrá la tarea de analizar y discutir los diferentes estilos de comunicación, con el objetivo de fomentar la reflexión y el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva.

Después, a cada grupo se le presentará un conflicto que deberá escenificar utilizando la técnica del *role-play*. De esta forma, explicarán cómo se abordaría el conflicto desde cada uno de los estilos vistos.

Ejemplos de conflictos:

- Raúl te coge el material de dibujo sin pedirte permiso. Te devuelve uno de los lápices rotos.
- Al salir al patio, Laura te ha dado un empujón y te ha hecho daño en un brazo. No es la primera vez que lo hace.
- En el cambio de clases, Felipe se mete contigo haciendo rimas con tu apellido. A ti te sienta fatal.

5.3.3. ESCUCHA ACTIVA

La escucha activa es una técnica de comunicación que implica prestar atención de manera consciente a lo que la otra persona está diciendo, tanto a lo verbal como a los elementos no verbales, sin interrumpir ni juzgar. Se trata de un proceso que implica comprender el mensaje que la otra persona está tratando de transmitir, demostrando interés y empatía hacia su perspectiva y sus sentimientos. La escucha activa es

esencial en la resolución de conflictos, la mediación y las relaciones interpersonales en general.

Elementos no verbales de la comunicación

Cabe recordar que la importancia de estos elementos: mirada, contacto visual, gestos, postura, distancia, etc. Del mismo modo, los elementos paraverbales también pueden influir: entonación, volumen, cadencia...

TÉCNICAS DE ESCUCHA ACTIVA

Existen diversas técnicas de escucha activa que se pueden emplear tanto en la ayuda entre iguales como en procesos de mediación y fomentar una mayor comprensión entre las partes. Algunas de las técnicas más comunes son:

<p><i>MOSTRAR INTERÉS</i></p>	<p>Establecer contacto visual, asentir con la cabeza, sonreír y demostrar interés para expresar que se está prestando atención. Verbal: palabras neutras: <i>“Puedes contarme más sobre esto”</i>. No verbal: Gestos claros que denoten interés.</p>
<p><i>ACLARAR</i></p>	<p>Sirve para obtener información necesaria para comprender a la otra persona. <i>“¿Y tú qué hiciste en ese momento?”</i> (preguntas abiertas)</p>
<p><i>PARAFRASEAR</i></p>	<p>Repetir con tus propias palabras lo que la otra persona te ha contado para comprobar que has entendido lo que ha querido decir. <i>“Entonces lo que me estás diciendo es que...”</i> Debemos intentar no reforzar la idea negativa al parafrasear.</p>
<p><i>REFLEJAR SENTIMIENTOS</i></p>	<p>Identificar y expresar las emociones que la otra persona está sintiendo para mostrar empatía y comprensión, además de comprobar que has entendido los sentimientos que ha expresado el emisor. <i>“Te molesta que no te pidiera permiso”</i>.</p>
<p><i>RESUMIR</i></p>	<p>Hacer una síntesis breve de lo escuchado para asegurarse de que se han captado los puntos clave. Consiste en agrupar la información dada de hechos y sentimientos. Da la oportunidad de corregir o añadir algo. <i>“Entonces, si no te he entendido mal...”</i></p>

Estas técnicas pueden ayudar a mejorar la calidad de la comunicación y a fomentar una mayor comprensión entre las partes involucradas.

CONDUCTAS A EVITAR

Debemos evitar las siguientes conductas con el fin de no perjudicar la ayuda o la mediación:

- Prisa
- Impaciencia
- Temor
- Inseguridad
- Desinterés
- Cansancio
- Ansias de ayudar

Si caemos en alguna de ellas, nos puede llevar a aconsejar, trivializar, juzgar, descalificar o presionar a la otra persona.

Veamos algunos ejemplos:

Actitudes	Explicación	Ejemplos
Aconsejar	Decir al otro qué es lo mejor para él/ella	<i>"Deja el instituto" "No dejes el instituto" "Lo mejor que puedes hacer es..."</i>
Trivializar	Decir al otro que lo que le pasa es poco importante	<i>"Ya se te pasará", "No te preocupes..."</i>
Aprobar	Dar la razón al otro	<i>"Estoy de acuerdo contigo, lo mejor es..."</i>
Desaprobar	Quitar la razón al otro	<i>"Lo que estás diciendo es una tontería"</i>
Descalificar	Despreciar al otro por lo que dice o hace	<i>"Eso te pasa por tonto"</i>
Interpretar	Decir al otro el motivo oculto de su actitud	<i>"En el fondo quieres llamar la atención"</i>
Ironizar	Reírse del otro	<i>"Sí claro, deja el instituto, deja tu casa, deja a tu novio y te vas a pedir limosna"</i>

DINÁMICAS DE ESCUCHA ACTIVA

ROLE-PLAYING

Con esta actividad vamos a practicar la escucha activa simulando estas tres situaciones:

Situaciones	Mostrar interés	Aclarar	Parfrasear	Reflejar sentimientos
La madre de Ana le ha prohibido ir con ciertas amistades. “Estoy harta. Mi madre no para de repetirme que sea responsable y no salga con mis amigas”.				
Carol ha delatado a Luis ante el tutor: “Luis fue quien rompió la persiana del aula”. (Hablas con Luis).				
Alberto: “No tengo amigos en el instituto. No le caigo bien a nadie”.				

JUEGO DE ESCUCHA ACTIVA NO VERBAL

Otra actividad útil para trabajar la comunicación no verbal dentro de la escucha activa es la siguiente:

1. Se forman parejas. Uno de los miembros sale fuera de la sala. Al que permanece se le dan instrucciones: "cuéntale lo que te pasó este fin de semana, qué hiciste o con quien fuiste...", siguiendo la 2ª hoja de consignas.
2. Al que sale se le dan las consignas de la 1ª hoja.
3. Entra el/la alumno/a de fuera y comienza la escena. Se puede repetir con más alumnos/as cambiando el orden de las consignas.
4. Se analiza. A los observadores se les pregunta qué vieron y qué creen que es una buena escucha.

1ª Hoja de consignas

- No le mires a la cara
- Cruza brazos y piernas
- Mira el reloj con frecuencia
- No te acerques, más bien retírate del que te cuenta
- Demuéstrale que te está aburriendo, bosteza, haz signos con la cara de que casi no te importa
- Haz aquello que harías si alguien te cuenta cosas que no te interesan
- Mira a tu ropa, a tu piel, a tu alrededor
- No le preguntes nada, no le hagas caso

2ª Hoja de consignas

- Escucha con interés
- Mírale a la cara, a los ojos
- Adelanta tu cuerpo hacia él
- Contacta físicamente (cógele la mano, pásale el brazo por los hombros...)
- Haz gestos o ruiditos de aprobación, asiente con la cabeza
- Mantén una distancia próxima, que indique escucha
- Haz alguna pregunta que aclare el relato o las dudas que tengas (verbal)

5.3.4. AYUDA ENTRE IGUALES

Pasos en el proceso de ayuda

1. Nos presentamos, mostramos interés, favorecemos la confianza y aseguramos la confidencialidad. Si fuera necesario contárselo a alguien, por ejemplo, para pedir ayuda, pediremos permiso.
2. Preguntamos qué ha pasado.
3. Mostramos empatía entendiendo cómo se siente. *“¿Tienes miedo?”*
4. Preguntamos cómo podríamos ayudarlo. *“¿En qué te gustaría que te ayudáramos?”*
5. Decirle, si fuera necesario, en qué podemos ayudarlo. *“Si tú quieres podemos hablar con el chico que hace eso..., podemos jugar contigo en el recreo...”*.
6. Quedar a su disposición y despedirnos. *“Sabes que puedes venir aquí cuando quieras, que puedes contar con nosotros... Gracias por tu confianza..., esperamos que te vaya bien...”*
7. Distanciamiento. Una vez que nuestra labor de ayuda ha terminado, podemos distanciarnos.

DINÁMICA PARA LA AYUDA ENTRE IGUALES

ACTIVIDAD ¿CÓMO PUEDO AYUDAR YO A MIS COMPAÑEROS?

Esta dinámica es recomendable para fomentar la empatía:

1. Se forman parejas, preferentemente que sean de clases diferentes.
2. Cada pareja piensa en ejemplos en los que podría ayudar a sus compañeros/as. Se comparten los ejemplos. Tienen que decidir qué ejemplo cuentan al grupo.
3. Se explican los ejemplos y se comentan.
4. Se elabora un listado entre todos con las necesidades del centro en las que ellos/as podrían ayudar. Se pueden escribir en una cartulina.

5.3.5. MEDIACIÓN

No todos los miembros del equipo desean ser mediadores. Es importante que cada persona esté cómoda con su labor, por lo que se respetará la decisión de cada uno/a de ser solo ayudante o también mediador.

La mediación puede ser una herramienta eficaz para resolver un conflicto de forma pacífica, evitando incluso una posible sanción, o como complemento a esta.

Cualquier persona que observe un conflicto que podría resolverse a través de una mediación, tanto estudiantes como docentes, puede solicitarla, como parte implicada o para terceras personas. Para ello, rellenará el documento de solicitud de mediación (Anexo III).

A la hora de proponer una mediación, la intención de resolver el conflicto es condición *sine qua non* para realizarla.

Cuando se les plantee a los implicados la posibilidad de realizar la mediación, debemos explicarles en qué consiste y dejarles claro que se trata de un proceso que busca la mejor solución para ambas partes. En cualquier caso, ellos deciden el acuerdo que van a firmar.

Además, se fijarán los límites en el acuerdo de la mediación: incumplimiento de normas o vulneración de los derechos de las partes o de alguien ausente.

5. 3. 5. 1. NORMAS DE LA MEDIACIÓN

Antes de comenzar el proceso, debemos explicar a las partes las normas de la mediación:

Voluntariedad

Ambas partes participan de forma voluntaria en la mediación.

Confidencialidad

Todo lo que se trate durante la mediación tiene carácter confidencial, como queda recogido en nuestro código ético. Como excepción a esta norma, si hubiera algún riesgo físico o psicológico para alguien puede comunicarse a terceras personas (adultos del equipo de mediación o del equipo directivo).

Diálogo

La finalidad de la mediación es que las partes se entiendan, que escuchen la postura y las emociones del otro, y esto se consigue a través del diálogo.

Colaboración

Dado que las partes acuden a la mediación de forma voluntaria, se presupone una actitud colaborativa.

Respeto

Otro requisito imprescindible en el proceso es el respeto. Cada una de las partes ha de respetar tanto el turno de palabra como al otro.

5. 3. 5. 2. FASES DE LA MEDIACIÓN

Para garantizar la fluidez del proceso, los mediadores guiarán la mediación de acuerdo con las siguientes fases:

Exposición del tema

Los mediadores comienzan exponiendo el conflicto que ha llevado a ambas partes a la mediación. A continuación, se establece un turno de palabra para que cada una explique los hechos desde su punto de vista.

Clarificación

Una vez que ambas partes han expuesto su postura en el conflicto y han explicado cómo se sienten, los mediadores harán las preguntas que consideren oportunas, con el fin de aclarar aquellos aspectos que no se hayan definido convenientemente. En este punto, es recomendable realizar preguntas abiertas.

Propuesta de una solución

Tras la fase de clarificación, los mediadores preguntan a las partes qué soluciones proponen para arreglar el conflicto. Se les recuerda que la solución debe buscar el beneficio de ambos. Se trata de que cada parte implicada analice qué está en su mano y qué puede hacer para reparar la relación con el otro y mejorar la convivencia.

Acuerdo entre las partes

Finalmente, se pone por escrito el acuerdo, recogiendo las acciones a las que se compromete cada parte para solucionarlo (Anexo IV).

Los acuerdos deben ser claros, de conductas observables, objetivas y concretas.

Seguimiento del acuerdo de mediación

Transcurrido un periodo de tiempo razonable, dos semanas, por ejemplo, se cita de nuevo a las partes para comprobar si han respetado el acuerdo (Anexo V).

En el caso de que alguna de las partes no haya cumplido el acuerdo, se pondrá en conocimiento del equipo directivo, puesto que entonces sí se procederá a sancionar a esta persona.

ACTIVIDAD PARA LA MEDIACIÓN

AYUDANDO A RESOLVER UN PROBLEMA

Para practicar la ayuda entre iguales se propone esta actividad.

Se entrega la siguiente hoja con los pasos:

1.- Parar, reflexionar, no dejarse llevar por el impulso.

2.- Identificar el problema.

¿Cuál es el problema? ¿Qué ha pasado? ¿Quiénes están en el problema? ¿Cómo se sienten? ¿Hay algo más que debería saber?

3.- Generar propuestas.

¿Qué quieren? ¿Para qué lo quieren? ¿Qué necesitan?

4.- Evaluar las distintas propuestas y las posibles consecuencias.

Las propuestas a trabajar son:

A.

B.

C.

Ventajas

A.

B.

C.

Inconvenientes

A.

B.

C.

5.- Escoger la mejor opción, aquella que pueda ser cumplida y llevada a la práctica.

Tomar una decisión

6.- Acordar

Si el conflicto es con otra parte habrá que consensuar con ella la mejor solución y elaborar un acuerdo de mediación.

7.- Planificar la puesta en marcha de la opción escogida definiendo quién hace qué, cómo y cuándo.

8.- SEGUIMIENTO

¿Cómo os ha ido? ¿Funcionó el acuerdo? ¿Ha mejorado la situación? ¿Cómo ha cambiado?

Nota: Si es un problema serio, dévalo a otras personas con la aprobación de tu compañero/a. Pide consejo u orientación si tienes dudas.

Por grupos se da un mismo caso que deben discutir para luego poner en común.

6. REUNIONES DEL EQUIPO

El equipo MYA se reunirá periódicamente para garantizar la colaboración entre sus miembros y la coordinación por niveles. De este modo, se realizará una reunión quincenal de cada nivel (1º, 2º y 3º de ESO) y otra mensual de todo el equipo. En las reuniones quincenales habrá un docente del equipo responsable de coordinarlas.

En las reuniones mensuales se recogerán los temas tratados y acuerdos en el acta de reunión. (Anexo VII)

7. DIFUSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

7.1. DIFUSIÓN A LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Presencial con los compañeros

En los primeros meses de curso, el alumnado ayudante/mediador hará una difusión a sus compañeros/as. Para ello, pasarán por las aulas explicando en qué consiste el proyecto a través de una presentación diseñada por ellos/as mismos/as. En esta misma sesión dejarán puesto carteles informativos.

Difusión en redes

Se le dará visibilidad en la plataforma del Aula Virtual, Instagram y página Web del centro.

Información, implicación y difusión a las familias

En la reunión del primer trimestre se les informará acerca del Equipo de Mediación y Ayuda entre iguales para que lo refuercen desde casa.

En el centro

Se elaborarán carteles informativos y se colocarán en sitios de gran visibilidad para el alumnado.

7.2. SEGUIMIENTO

Se hará un seguimiento del proyecto trimestralmente que coincidirá con la última reunión de grupo. En esta sesión se realizará una pequeña evaluación y análisis con la finalidad de detectar necesidades y propuestas de mejora.

Asimismo, se llevará un registro de las mediaciones realizadas. (Anexo VI)

7.3. EVALUACIÓN

Cada proceso de mediación se cerrará con el seguimiento de la mediación, en el que se consignará y evaluará el resultado, positiva o negativamente.

También se evaluará el propio proceso de planificación del proyecto y su repercusión en estado de la convivencia, a través de un cuestionario que se pasará a comienzo y a final de curso a los diferentes miembros de la comunidad educativa (profesorado y alumnado).

Los resultados de la evaluación serán transmitidos a la comunidad educativa a través de las instancias correspondientes (Claustro, Consejo escolar, Junta de delegados...).

Las tareas de seguimiento formarán parte del contenido habitual de trabajo de las reuniones del equipo.



ANEXO I
CUESTIONARIO DE SELECCIÓN DE ALUMNOS

Nombre y apellidos _____ Curso _____

¿Estás dispuesto a colaborar como voluntario/a en la convivencia del instituto?

Ser voluntario/a implica un compromiso, a veces hay que dedicar tiempo y esfuerzo a las tareas de ayudar, mediar, informar, colocar carteles, etc. Por eso queremos asegurarnos de que quienes desean mejorar la convivencia saben lo que supone y están dispuestos/as a asumir sus funciones.

Por favor, contesta de manera sincera a las siguientes preguntas:

Preguntas	SI	NO
1. ¿Quieres colaborar con el equipo MYA (Alumnado ayudante y mediador) para mejorar la convivencia en el centro?		
2. ¿Estás interesado/a en observar el ambiente de convivencia que hay en tu clase?		
3. A veces nos reuniremos en los recreos de 11.10 a 11.30 ¿Estás dispuesto/a a quedarte a esa hora si es necesario?		
4. Estarías dispuesto/a quedarte una 7ª hora si fuera necesario?		
5. Para establecer acuerdos tendremos que utilizar las horas de tutoría. ¿Querrías salir de clase en esas horas?		

ANEXO II

CUESTIONARIO DE HABILIDADES SOCIALES

Nombre y apellidos _____ Curso _____

Las habilidades sociales más comunes incluyen la capacidad para escuchar y comunicarse efectivamente, resolver conflictos, trabajar en equipo, mostrar empatía y comprensión hacia los demás, expresar emociones de manera apropiada, tomar decisiones y resolver problemas de forma efectiva, y mantener relaciones interpersonales saludables y positivas. Además, las habilidades sociales adecuadas también pueden mejorar nuestra autoestima, autoconfianza y bienestar emocional en general.

	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
1. Cuando surge un problema no me dejo llevar, sino que propongo distintas soluciones.					
2. Puedo entender cómo se sienten los demás aunque no lo demuestren claramente.					
3. Espero mi turno para hablar en las discusiones que tienen lugar en clase.					
4. Me alegro cuando tengo éxito con lo que hago.					
5. Sospecho quién necesita ayuda, aunque no lo pida abiertamente.					
6. Intento ser aceptado/a por la mayoría y que tengan una buena opinión de mí.					
7. Preveo que hay diferentes maneras de resolver problemas que suponen consecuencias diferentes.					
8. Pienso en cómo se pueden sentir los demás antes de hacer algo que pueda molestarles.					
9. Procuro no ofender a un/a compañero/a durante una discusión cuando no estoy de acuerdo con él/ella.					
10. Participo y me divierto con mis compañeros/as.					
11. Pienso que los demás creen que pueden confiar en mí.					
12. Comprendo cómo se siente un/a compañero/a cuando parece disgustado/a.					

ANEXO III

SOLICITUD DE MEDIACIÓN

Alumnos/as Solicitantes		
Nombre y Apellidos	Grupo	Edad

Profesor/a Solicitante	
Nombre y Apellidos	Departamento

Breve descripción del conflicto:

Firma de la/s persona/s solicitante/s:

Fdo.: _____ Fdo.: _____

En San Fernando de Henares a _____ de _____ de 202_

ANEXO IV

ACUERDO DE MEDIACIÓN

Partes en conflicto		
Nombre y Apellidos	Grupo	Edad

Mediadores		
Nombre y Apellidos	Grupo	Edad

Descripción del conflicto:

Los implicados en el conflicto llegamos a los siguientes acuerdos para mejorar la relación deteriorada.

Nombre y Apellidos:	Nombre y Apellidos:
Me comprometo a:	Me comprometo a:
1.	1.
2.	2.
3.	3.

Los mediadores del instituto nos comprometemos a mantener la confidencialidad sobre esta mediación y supervisar el cumplimiento de este acuerdo.

En caso de incumplimiento por alguna de las partes de los acuerdos establecidos nos comprometemos a reunirnos para resolver el conflicto definitivamente.

Y en prueba de conformidad lo firmamos:

Firma de los **implicados** en el conflicto:

Fdo.: _____ Fdo.: _____

Firma de los **mediadores** en el conflicto:

Fdo.: _____ Fdo.: _____

En San Fernando de Henares a _____ de _____ de 202_

ANEXO V

SEGUIMIENTO DEL ACUERDO DE MEDIACIÓN EN FECHA _____

Partes en conflicto		
Nombre y Apellidos	Grupo	Edad

Mediadores		
Nombre y Apellidos	Grupo	Edad

Indicar si se han cumplido o no los acuerdos de la mediación realizada en fecha _____

Sí No

En caso de que no se hayan cumplido los acuerdos, indicar los motivos

¿Es necesario realizar otra mediación?

Sí No

Firma de los **mediadores** en el conflicto:

Fdo.: _____ Fdo.: _____

Firma de las **partes en conflicto**:

Fdo.: _____ Fdo.: _____

ANEXO VI

REGISTRO DE MEDIACIONES


#	MEDIADORES	PARTES EN CONFLICTO	FECHA	HUBO ACUERDO
1				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
2				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
3				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
4				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
5				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
6				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
7				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
8				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
9				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
10				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
11				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
12				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
13				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
14				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

Temas a tratar:



A large empty rectangular box for writing the topics to be discussed.

Acuerdos:



A large empty rectangular box for writing the agreements or conclusions.

San Fernando de Henares, a _____ de _____ de 202_

ANEXO VIII

GUION AYUDA ENTRE IGUALES Y MEDIACIÓN

