

El educador social en la enseñanza secundaria. La mediación escolar como alternativa a la resolución de conflictos

Social educator in Secondary Education: School mediation as alternative to conflict resolution

**María del Carmen Cuesta Gómez (1), María de los Ángeles Martínez Martín (2),
José Luis Cuesta Gómez (2), Sergio Sánchez Fuentes (2), Martha Lucía
Orozco Gómez (2)**

**(1) Dirección Provincial de Educación de Burgos
(2) Universidad de Burgos**

Resumen: La consolidación de la presencia de educadores sociales en el contexto educativo proporcionaría una nueva manera de contemplar la educación asumiendo un conjunto de competencias especializadas. Uno de los objetivos de este trabajo es reforzar la importancia de la figura profesional del educador social en los centros educativos y analizar la experiencia de comunidades autónomas donde ya está regulada su inclusión. El segundo objetivo se centra en desarrollar metodológicamente un programa de intervención orientado al desarrollo de habilidades de mediación como estrategia de resolución de problemas. Como conclusión se destaca la necesidad de hacer visibles las funciones del educador social en los centros educativos y de demandar su inclusión, mediante el desarrollo de propuestas concretas de intervención como la que se presenta en este trabajo. La implantación de los programas de mediación escolar en los centros educativos ha demostrado resultados positivos en el tratamiento de la convivencia.

Palabras clave: Comportamiento “prosocial”, Comunicación interpersonal, Aprendizaje cooperativo, Valores sociales, Resolución de conflictos.

Abstract: The strengthening of the presence of social educators at the educative context would provide a new way of considering the education assuming a group of specialized abilities. One of the aims of this paper is to stress the importance of the professional figure of the social educator at educative centres and to analyse the experience of other regions where it is already included in their educative legislation. The second aim is focused on carrying out methodologically an implementation program oriented to the development of mediation skills as a strategy of problem solution. As a conclusion, it is pointed out the need of making visible the functions of the social educator at educative centres and demanding its inclusion through the development of specific intervention proposal like the one presented in this paper. The implementation of school mediation programs at educative centres has shown positive results at school life.

Keywords: “Prosocial” behaviour, Participation, Teacher collaboration, Interpersonal communication, Cooperative learning, Educational attitudes, Social values, Conflict resolution.

Recibido: 18/08/2016 Revisado: 21/09/2016 Aceptado: 23/09/2016 Publicado 31/01/2017

Referencia normalizada: Cuesta, M.C., Martínez, M.A., Cuesta, J.L., Sánchez, S., y Orozco, M.L. (2017), El educador social en la enseñanza secundaria. La mediación escolar como alternativa a la resolución de conflictos. *Ehquidad International Welfare Policies and Social Work Journal*, 7, 145-174. doi: 10.15257/ehquidad.2017.0005.

Correspondencia: Sergio Sánchez Fuentes, Departamento de Ciencias de la Educación. Universidad de Burgos. Correo electrónico: ssfuentes@ubu.es.

1. INTRODUCCIÓN

Los centros educativos no son instituciones ajenas a los cambios sociales que acontecen fuera de los mismos. Las necesidades y problemas presentes en la sociedad llegan a las instituciones escolares, ya que estas acogen alumnado que proviene de familias, orígenes, zonas diferentes, y con problemáticas físicas, psíquicas y sociales diversas (Menacho, 2013).

Por otra parte, en las familias existe una cierta confusión en cuanto a cómo responder a las necesidades psíquicas y formativas de los adolescentes. Se aprecia una excesiva abundancia de modelos relativos al consumo, la

relación entre iguales y con los adultos, el ocio y la formación, lo cual genera un enorme desconcierto tanto en los menores como en las familias. Constantemente existen interferencias y contradicciones entre lo que hace la familia, lo que transmiten los medios de comunicación y la publicidad, lo que enseñan los amigos, lo que enseñan los centros educativos..., dando la impresión de que se carece de coordinación y trabajo en equipo (Comellas et al., 2009).

En esta línea, cada vez tienen lugar más situaciones de conflictividad en las aulas (problemas de convivencia, agresividad, conductas inadaptadas, escasa tolerancia a la frustración, falta de habilidades sociales...). El fracaso y abandono escolar, el absentismo, el bullying, el riesgo de exclusión social, el uso y abuso de sustancias y de las nuevas tecnologías, son conflictos que muestran una alta incidencia en nuestros centros educativos.

La atención a la diversidad del alumnado se lleva a cabo en los Centros de Educación Secundaria a través del Departamento de Orientación. Sin embargo, dado que en muchas ocasiones las necesidades derivan de aspectos sociales y familiares, resulta necesaria la presencia de profesionales especializados en su abordaje, como el educador social, cuya figura sería importante para dar respuesta a diversas necesidades de intervención socioeducativa, ofrecer una labor profesional adaptada a las necesidades del alumnado y del propio sistema educativo, y aportar una visión complementaria a la educación académica, de manera que se garantice no solo la formación de alumnos, sino la formación de personas y ciudadanos dispuestos a enfrentarse a las realidades actuales.

En la primera parte de este artículo se analiza y refuerza la importancia de la figura profesional del educador social en los centros educativos y se analiza la experiencia de las comunidades autónomas donde ya está regulada su inclusión.

La segunda parte del trabajo se centra en la elaboración de programa de mediación escolar contextualizado en un Instituto de Educación Secundaria. El análisis del desarrollo de dicho programa nos ayudará a mostrar la importancia de incorporar la figura del educador/a social a los centros educativos, como un profesional que trabaje en estrecha colaboración con el equipo docente, con los alumnos y con las familias, aportando una nueva metodología de prevención de problemas de convivencia escolar y de intervención.

2. JUSTIFICACIÓN

La presencia de educadores sociales en el contexto educativo proporcionaría una nueva manera de contemplar la educación, asumiendo un conjunto de competencias especializadas relacionadas con el seguimiento, cercanía, comunicación o la mediación, aspectos necesarios para lograr dar respuesta a las demandas educativas actuales.

La incorporación de educadores y educadoras sociales en los centros educativos no debe limitarse a la solución de dificultades que el profesorado no sabe o no puede resolver por sí solo, sino que debe ofrecer una nueva visión que pueda influir y mejorar el sistema educativo en su globalidad. Dicha incorporación implica un proceso que se configura como una oportunidad que va más allá de una simple colaboración técnica y que, como todo proceso de envergadura, *requiere su tiempo, pero en el que todos han de tener claro hacia dónde conducirlo* (Parcerisa, 2008: 26).

No podemos obviar que el éxito de dicho camino no está libre de dificultades. Por ello, y con el fin de mejorar la inclusión de estos profesionales en los centros educativos, es necesario tener en cuenta, siguiendo a Castillo (2013), las siguientes condiciones:

En primer lugar, que cada uno de los agentes y recursos educativos que intervienen en el espacio escolar *sea consciente y defina claramente sus funciones*, buscando realizar un trabajo en equipo y complementario.

En segundo lugar, se precisan políticas educativas que *planifiquen de manera coherente el abanico de recursos en los centros escolares*. La administración educativa debe definir las competencias, funciones y ámbitos de intervención, lo cual ayudará a todos los profesionales a clarificar sus limitaciones y posibilidades. Todo ello permitirá disponer de objetivos y contenidos propios para poder organizar sus propios procesos de actuación en función de las áreas de trabajo que se les ha asignado.

En tercer lugar, hay que tener en cuenta la *capacidad de adaptación de las estrategias propias de la Educación Social al marco escolar*. Generalmente los centros educativos constituyen sistemas organizados y cerrados que manifiestan cierto rechazo a la introducción de cambios que pueden poner en cuestionamiento el papel predominante de la actividad académica y la función docente. Por eso es fundamental que en este proceso se acerquen posturas y realicen concesiones, compartiendo cada uno sus propias dinámicas y valorando lo positivo.

En cuarto lugar, es preciso establecer criterios de actuación relacionados con el desarrollo de determinadas competencias como, por ejemplo, el *reconocimiento de los elementos que facilitan el trabajo interdisciplinar* y el de los que lo dificultan; la *capacidad de crear sinergias y promover el efecto multiplicador* que ofrecen los proyectos educativos; y la introducción de *una pedagogía social fundamentada en el desarrollo integral de las competencias sociales*, tanto en lo personal y grupal como en lo institucional.

Si los centros educativos pretenden estar abiertos a la comunidad, en permanente contacto con instituciones sociales, culturales, y con las familias, no deben trabajar de manera aislada a la comunidad en la que se insertan. Desde esta perspectiva, la educación social pretende ser un puente que una

el centro educativo con la comunidad para conseguir que el alumnado adquiriera competencias para vivir en ella, pues su perfil responde fundamentalmente a una intervención en ámbitos de educación no formal (Galán, 2008).

En esta línea, los educadores sociales están desarrollando de manera efectiva múltiples funciones en distintos Centros Educativos de Primaria y Secundaria, atendiendo ámbitos tan diversos como la educación intercultural, la resolución de conflictos, el refuerzo de los aprendizajes, la atención a la diversidad, las relaciones con el entorno, la orientación o la articulación de mecanismos de participación de familias y alumnos en la escuela (Santibáñez, 2006).

Según Menacho (2013), las funciones que el educador social debería llevar a cabo en un centro educativo serían las siguientes:

- Participación en la elaboración de los documentos de organización y función de los centros en aspectos como la detección de necesidades socioeducativas y el análisis de circunstancias socioeconómicas y familiares del entorno.
- Coordinación con el equipo directivo, tutores y Departamento de Orientación en relación a los temas de mediación, absentismo, educación en valores, etc.
- Colaboración en el control del absentismo escolar.
- Fomento de la participación de las familias.
- Coordinación con instituciones del entorno.
- Inclusión dentro del Departamento de Orientación, ofreciendo estrategias para la resolución de problemas dentro y fuera del aula y potenciar la convivencia en el centro.
- Elaboración, gestión y evaluación de programas educativos referidos a la educación integral, la convivencia.

Según nuestro punto de vista, dichas funciones podrían concretarse en:

- Prevención e intervención con alumnado que presente comportamientos problemáticos.
- Educación integral del alumnado: valores, salud, convivencia, prevención de hábitos nocivos, educación afectivo-sexual, mediación, etc.
- Conocimiento y análisis del contexto social del alumnado para favorecer la optimización de los recursos comunitarios.

La figura de educador social en centros educativos existe en diversas Comunidades Autónomas como Extremadura (curso 2002/2003) y Castilla la Mancha (curso 2003/2004). Si bien su incorporación a la plantilla no ha estado exenta de aspectos que se pueden mejorar, y su papel es variable en función de qué Comunidad Autónoma se trate, su labor ha demostrado ser de gran importancia en los centros educativos. En otras Comunidades Autónomas, como es el caso de Cataluña, Ceuta, Melilla, Andalucía, Aragón y las Islas Baleares, se está reflexionando en torno a la posibilidad de agregar esta figura a la plantilla, al tiempo que van verificando su eficacia en algunos de los centros experimentales (Galán y Castillo, 2008).

La inclusión de la figura del educador social dentro de la Educación Secundaria, permite desarrollar el concepto de transversalidad en el tratamiento de las múltiples variables que inciden en el proceso educativo (contexto social, familiar, habilidades, intereses, capacidades, motivaciones, etc.). Es decir, el educador social supone una figura de referencia en los centros educativos tanto para los alumnos como para las familias posibilitando la conexión de los profesionales de la educación y las familias con los recursos sociales comunitarios.

Tal y como hemos comentado, una de las funciones del educador social en los centros educativos es ofrecer estrategias de resolución de problemas encaminadas a mejorar y potenciar la convivencia en el centro, y una de las

herramientas facilitadoras de dicha convivencia es la educación en habilidades de mediación.

Con la finalidad de establecer una relación entre educación social y mediación escolar tomamos como referencia la normativa que reconoce expresamente esta relación en distintas comunidades autónomas, basándonos en el estudio realizado por Viana (2011):

- En Andalucía se habla de educadores sociales que o bien forman parte de centros que escolarizan a alumnado con problemas de convivencia o son educadores ajenos al centro.
- En Castilla-La Mancha, en la Orden de 26 de junio de 2002 de la Consejería de Educación y Cultura, por la que se desarrollan determinadas medidas contempladas en el Plan para la Mejora de la Educación Secundaria Obligatoria en Castilla La Mancha (DOCM 26-06-2002), se dispone que se dotarán, a los centros que justifiquen la necesidad de atender situaciones problemáticas referidas a la convivencia, de un educador social para desarrollar tareas de mediación.
- En Extremadura se contempla la mediación como parte del procedimiento de régimen disciplinario, considerándola como una medida de conciliación para la resolución del expediente, participando el educador social como mediador junto al instructor.
- En La Rioja la Orden 26/2009, de 8 de septiembre, de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se regula el procedimiento para la elaboración y aprobación del Plan de Convivencia de los centros docentes no universitarios de la Comunidad Autónoma de La Rioja (BOR nº 118, 22-09-2009), contempla la posibilidad de realizar tareas de mediación, cuando se considere necesario, por parte de educadores sociales y otros profesionales externos al centro y que cuenten con la formación adecuada para ello.
- En Castilla y León se contempla la mediación escolar aunque no la participación expresa de educadores sociales.

Sin embargo, independientemente de la regulación normativa, la realidad de muchos centros educativos nos muestra una diversidad de experiencias en mediación escolar. Los centros escolares son un claro reflejo de la sociedad en la que vivimos, una realidad cambiante y en constante evolución con la presencia de un alumnado que requiere una respuesta integral a las necesidades que presenta. La mediación constituye un recurso preventivo, cuyos objetivos son contribuir a la creación de un clima que fomente la convivencia y las actitudes cooperativas.

“La mediación es un método para resolver conflictos y disputas, basado en la confidencialidad, en la que las partes están asistidas por una tercera persona neutral, que facilita la comunicación y el diálogo. Es una estrategia exógena, en la que las partes enfrentadas acuden de modo voluntario a una tercera persona para llegar a un acuerdo. El mediador será neutral y tratará de orientar y coordinar a las partes, a la vez que fomentará la comunicación para hacer emerger la solución más adecuada y satisfactoria para todos los implicados” (Pérez, 2008: 80).

La mediación se basa en la participación, en dar protagonismo a cada una de las partes implicadas, en no delegar en terceros y en la toma de decisiones. Ayuda a resolver conflictos a través del diálogo, a fomentar actitudes cooperativas, la escucha activa, la empatía y la capacidad de compartir sentimientos. Promueve valores como el respeto, la responsabilidad y la cooperación (Pérez, 2008). Permite mejorar la convivencia en los centros, disminuir el fracaso escolar y desarrollar el aprendizaje cooperativo del alumnado, sobre todo si tenemos en cuenta que hasta ahora, el modelo educativo mayoritario para mejorar la convivencia ha estado centrado en la disciplina y el control del alumno/a.

Debemos entender la mediación como parte de la vida diaria de los centros escolares, pero sin caer en el error de señalar al mediador/educador como el responsable de la resolución de los conflictos, ya que el educador es la figura

profesional que facilita el clima para que las partes enfrentadas encuentren la necesidad de reconocer el conflicto, reformularlo y resolverlo- las tres erres de la mediación- (Sánchez, 2013).

Existen diferentes investigaciones y propuestas de intervención específicas sobre mediación laboral en contextos educativos, que implican perfiles relacionados con la educación social en su desarrollo (García, et al., 2012; Ortega y Mohedano, 2010; Caballo y Gradaille, 2008; Galán, 2008; Binaburo y Muñoz, 2007; Miguel, 2007; Led, 2006; Boqué, 2005; Galet., 2004 y Torrego y Funes, 2000).

A partir de la revisión e investigación documental de los estudios anteriores, y tomando como referencia los principios y modelos de intervención en los que se basan, nos planteamos diseñar un programa en el que el elemento diferenciador fuera la figura del educador social como protagonista principal, como profesional coordinador de todas las actuaciones, a lo largo de todo su desarrollo. En este proyecto el educador social aporta una visión complementaria, adaptando las estrategias propias de la educación social al marco escolar, trabajando en colaboración con el equipo docente, con los alumnos y con las familias y, al mismo tiempo, aporta una metodología que permite adaptar el programa al contexto educativo de un IES, e introducir modificaciones y ajustes en función del centro en el que se aplique.

3. PROGRAMA: LA MEDIACIÓN ESCOLAR COMO ALTERNATIVA A LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

3. 1. Objetivos Generales

- 1.- Sensibilizar y concienciar sobre la importancia de la mediación escolar como una forma alternativa de abordar los conflictos escolares y mejorar la convivencia en el centro.
- 2.- Elaborar un programa de mediación escolar con el fin de ser incluido en el Proyecto Educativo de Centro.
- 3.- Promover la formación y consolidación de un equipo de mediación.

3.2. Temporalización

Este programa se desarrollará a lo largo del curso académico.

3.3. Recursos

Aunque en el centro educativo no aparezca regulada la inclusión del educador social, consideramos que este perfil es el adecuado para llevar a cabo la coordinación del programa de mediación escolar y asesorar a los profesores, alumnos y familias en el tratamiento global de las situaciones de riesgo.

3.4. Destinatarios

El programa irá dirigido a todo el centro educativo en general y más concretamente al alumnado que cursa 1º y 2º de ESO. Comenzaremos aplicándolo en estos dos niveles educativos para conseguir una continuidad en el resto de los niveles.

3.5. Metodología

Partiendo de un análisis de la realidad del centro: opiniones de profesores, familias y alumnos sobre la convivencia, se diseña un programa en el que todos los participantes se impliquen.

3.6. Programa

Se desarrollará en tres fases (a modo de resumen, véase Anexo I):

FASE 1 SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENCIACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR COMO UNA FORMA ALTERNATIVA PARA ABORDAR LOS CONFLICTOS ESCOLARES

El principal cometido de la educación es ayudar a nuestro alumnado a ser humano, cada vez más humano, y la Resolución de Conflictos es una vía importante y vital en esta tarea (Binaburo y Muñoz, 2007: 10).

OBJETIVOS FASE I

Sensibilizar y concienciar sobre la importancia de la mediación escolar como una forma alternativa de abordar los conflictos escolares y mejorar la convivencia en el centro.

- Conocer el estado de la convivencia escolar en el centro.
- Reflexionar sobre las medidas de resolución de conflictos usadas habitualmente y encontrar vías de solución alternativas a la aplicación de las medidas sancionadoras.
- Favorecer la participación directa de profesores y alumnos en la resolución pacífica de los conflictos.

HERRAMIENTAS FASE I

El conocimiento del estado de convivencia escolar se llevará a cabo a través de cuestionarios de convivencia, partes de conducta y observación directa. Además, se podrá hacer uso de otras herramientas destinadas a favorecer la participación activa de la comunidad educativa en la resolución de conflictos. Se utilizarán las siguientes herramientas:

1. *Cuestionario para el análisis de la convivencia* de García et al. (2012). Este cuestionario permitirá obtener información referida al ámbito de convivencia-alumnos-familias-profesores.
2. Partes de conducta: Documento elaborado por el equipo directivo del Centro que recoge los datos del alumno/a, los referidos a la conducta problema y a la consecuencia de la misma (amonestación recibida).
3. Registros de observación: permitirán analizar los problemas de convivencia y las causas, así como las medidas preventivas y de intervención aplicadas, describiendo quién/es adopta/n esas medidas, en qué momentos, y valorando su eficacia.
4. Documento explicativo para presentar el programa de mediación al Claustro y al Consejo Escolar.
5. Guía de actividades para fomentar la cultura de resolución pacífica y colaborativa de los conflictos.

PROCEDIMIENTO FASE I

Partimos de la formación de un equipo de trabajo que iniciará el procedimiento para implantar el programa de mediación, coordinado por un profesional especializado en los ámbitos de la educación no formal, como es el educador social.

Se aplicará *El Cuestionario para el análisis de la convivencia* a una muestra representativa de familias, alumnado y profesorado del centro. Una vez cumplimentado se analizarán los datos utilizando el programa estadístico SPSS.20. A partir de estos resultados se pretende obtener una visión general de la convivencia en el centro.

Asimismo, se revisarán los distintos partes de conducta recibidos en Jefatura de Estudios analizando las principales conductas problema y las consecuencias de las mismas, y los registros de observación tomados a través de los distintos órganos y/o sectores de la comunidad educativa: reuniones de tutores, departamentos, AMPA, junta de delegados, equipo directivo..., los cuales aportan las diferentes visiones de la realidad que existen en el centro en materia de convivencia. El equipo de trabajo elaborará un documento final que resuma las diversas informaciones obtenidas.

Posteriormente se presentará el informe a la comunidad educativa (Consejo Escolar, Claustro) con el fin de mostrar el enfoque y las técnicas que se van a utilizar en el programa de mediación. Se entregará el documento en el que se detallan las bases de la mediación, y se fomentará la creación de un grupo de profesores interesados en participar en el programa y recibir una formación posterior.

Asimismo, se elaborará una guía de actividades a desarrollar en las horas de tutoría, dirigidas a fomentar la participación activa del alumnado en la mediación de conflictos.

ACCIONES FASE I

Dirigidas al profesorado:

1. Charla informativa sobre los resultados de *“El Cuestionario para el análisis de la convivencia”*.
2. Reuniones de departamentos con el fin de analizar el estado actual de convivencia en el centro partiendo de los resultados de *“El Cuestionario para el análisis de la convivencia”* y de la revisión de los partes de conducta y registros de observación, tomando como referencia el curso anterior.

Con el alumnado de 1º y 2º de la ESO:

1. Dinámicas sobre resolución de conflictos:
 - Análisis de un conflicto
 - Solución de casos: ¿Qué le dirías?
 - Comunicación no verbal
 - La escucha activa
 - Presentación de la mediación
2. Debate sobre el papel del compañero/a mediador:
3. Concurso para elegir el poster, díptico y slogan del Programa de Mediación. Como título del concurso presentamos el siguiente: *“Tú puedes ser de gran ayuda: apuesta por la mediación”*. Una vez resuelto el concurso, se elegirá un título para redactar el proyecto (ver Fase II).
4. Reuniones con los delegados y delegadas para difundir la importancia de la mediación y propiciar la difusión y participación del alumnado.

TEMPORALIZACIÓN FASE I

Primer trimestre del curso académico.

Las actividades dirigidas al alumnado se realizarán en el horario de tutorías.

EVALUACIÓN FASE I

Se presentará al alumnado el siguiente cuestionario para responder individualmente y posteriormente reflexionar en grupo.

1.- VAMOS A REFLEXIONAR SOBRE NUESTRO GRUPO

¿Cómo crees que va la convivencia en esta clase?

¿En general las relaciones en el grupo y en el centro son de amistad, o existen malas relaciones e incluso agresiones entre el alumnado?

Cuando un compañero lo está pasando mal, se encuentra aislado, es objeto de burlas, tiene dificultades en algunas áreas..., ¿el grupo manifiesta solidaridad con esta persona?

¿En qué ocasiones ocurre o no ocurre?

Si tuvieras un problema, ¿querrías contárselo a algún compañero/a?

2.- CUALIDADES DEL ALUMNO MEDIADOR

Si acudieses a contar un problema personal a un alumno mediador y a un amigo ¿cuál sería la diferencia entre ellos?

¿Qué cualidades piensas que debe reunir una persona que desempeñe el papel de alumno mediador?

3.- ALTERNATIVAS Y DIFICULTADES DEL ALUMNO MEDIADOR

Si tuvieras un problema y no encontraras a quién contárselo, ¿lo consultarías con el alumno mediador?

¿Qué dificultades puede haber al actuar los alumnos mediadores en relación con los compañeros o el profesorado?

¿Qué opinión tienes de la figura del alumno mediador?

¿Qué otras posibilidades o funciones pueden ejercer los alumnos mediadores?

También se recogerán las aportaciones propuestas en el Claustro, reuniones de Departamentos, reuniones de delegados, que servirán para la siguiente fase del Programa.

FASE 2

LA MEDIACIÓN COMO PARTE DEL PROYECTO EDUCATIVO DE CENTRO

La gestión de la mediación implica la definición de un protocolo de actuación que asegure una coherencia en todo el proceso y con el que debe familiarizarse toda la comunidad educativa (García, et al., 2012: 27).

OBJETIVOS FASE 2

Elaborar un programa de mediación escolar con el fin de incluirlo en el Proyecto Educativo de Centro, relacionándolo con el Plan de Acción Tutorial para proporcionar una formación al profesorado y alumnado en habilidades necesarias para la resolución de conflictos.

HERRAMIENTAS FASE 2

1. Proyectos de Mediación realizados en otros centros.
2. Legislación educativa vigente al respecto.
3. Protocolo de actuación: que incluye los siguientes contenidos: tipos de conflictos mediables, solicitud del servicio de mediación, procedimiento, coordinación del proceso y revisión del mismo.

PROCEDIMIENTO FASE 2

Finalizada la fase de sensibilización, conocido el estado de convivencia del centro y debatida la importancia de llevar a cabo un programa de mediación, se inicia la segunda fase con la constitución de un equipo inicial de trabajo formado por un coordinador (perteneciente al Departamento de Orientación) y profesores interesados y con disponibilidad horaria para participar en el programa.

Dicho equipo, en primer lugar, revisará diferentes proyectos que se están llevando a cabo en otros centros educativos y consultará la legislación existente al respecto con el fin de establecer el protocolo de actuación para incluir en el Reglamento de Régimen Interno.

En segundo lugar elaborará el protocolo de actuación, que dará respuesta a las siguientes cuestiones: 1. ¿Cómo surge el conflicto?, 2. ¿Cómo se solicita el servicio?, 3. ¿Cuál es el proceso de mediación?, 4. ¿Cómo se revisan los acuerdos? y 5. ¿Cómo se realiza la coordinación del proceso de mediación?

Posteriormente se elaborará el borrador del programa de mediación que se presentará a los departamentos didácticos del centro, a través de la Comisión de Coordinación Pedagógica, para su discusión, mejora y posterior aprobación por parte del Consejo Escolar.

ACCIONES FASE 2

1. Realización del borrador del Programa de Mediación: cuyo título se elegirá en el concurso realizado en la Fase I: *“Tu puedes ser de gran ayuda: apuesta por la mediación”*.

2.- Discusión en los Órganos de Coordinación del profesorado.

3. Elaboración del Programa definitivo: siguiendo a García et al. (2012), incluirá los siguientes apartados:

A.- ¿Cómo surge el conflicto?:

- Se trata de conflictos entre alumnos
- Surgidos en el centro educativo

B.- ¿Cómo se solicita el servicio?

- Cualquier miembro de la comunidad educativa puede proponerlo
- A lo largo del curso escolar
- Se solicita a través de jefatura de estudios o del Departamento de Orientación.
- Rellenando una ficha de solicitud.

C.- ¿Cuál es el proceso de mediación?

- Intervienen el alumno/s mediador/es y alumnado en conflicto.
- Se realiza en horas de tutorías, guardias, recreos, o en horario extraescolar si ambas partes lo acuerdan.

D.- ¿Cómo se revisan los acuerdos?

- Las personas mediadoras con las partes en conflicto.
- Según se hubiera establecido en el acuerdo.

- En el aula destinada a la mediación.
- Utilizando el registro de compromiso.

E.- ¿Cómo se realiza la coordinación del proceso de mediación?:

- Los mediadores con el educador social, que es el coordinador del programa.
- En las reuniones programadas al efecto.
- Revisando, analizando y debatiendo los casos.
- Mediante cuestionarios de autoevaluación y registros de intervención.

4.- Presentación al Claustro.

5.- Información y consenso con el AMPA y a la Junta de Delegados.

6.- Aprobación por parte del Consejo Escolar: aunque la nueva Ley Orgánica de Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE) considera al Consejo Escolar como un órgano consultivo, es necesario darlo a conocer a este órgano de representación de toda la comunidad educativa.

6.- Inclusión de las actividades propuestas en la Fase I para realizar en los grupos de alumnos de 1º y 2º ESO en el Plan de Acción Tutorial.

TEMPORALIZACIÓN FASE 2

La aprobación del programa se tramitará durante el primer trimestre, para poder comenzar a aplicarlo en el 2º trimestre.

EVALUACIÓN FASE 2

La evaluación se irá realizando en cada una de las reuniones mantenidas con los órganos de coordinación: Claustro, AMPA, Junta de Delegados y el Consejo Escolar. Se recogerán por escrito las aportaciones en cada una de las reuniones mantenidas.

FASE 3 FORMACIÓN DEL EQUIPO DE MEDIACIÓN

Asumir los propios conflictos es una manera de madurar y crecer (Boqué, 2005: 216).

OBJETIVOS FASE 3

Promover la formación y consolidación de un equipo de mediación.

- Formar a un grupo de alumnos que se inicien en técnicas de mediación y resolución de conflictos.
- Constituir un grupo de alumnos mediadores y ayudantes.
- Realizar un seguimiento continuo del proceso para introducir los oportunos ajustes.

HERRAMIENTAS FASE 3

En esta fase, siguiendo a García, et al. (2012), utilizaremos las siguientes herramientas:

1. Folletos, dípticos y carteles que servirán para la captación y selección de los alumnos mediadores.
2. Prueba escrita de mediación.
3. Contrato de mediación y carta de felicitación y bienvenida.
4. Programa de Prevención de conductas violentas de Cruz Roja.
5. Indicadores de evaluación que nos ayudarán a realizar la evaluación formativa del programa.

PROCEDIMIENTO FASE 3

Tras la redacción de un protocolo de intervención y la formación de un equipo de profesores que coordine todo el proceso, nos centraremos en la selección del alumnado mediador. Los alumnos candidatos a mediadores deben tener o desarrollar a lo largo del programa una serie de cualidades: sensibilidad ante los conflictos, escucha activa, empatía, compromiso, liderazgo positivo, creatividad en la búsqueda de soluciones, etc. Es importante contar con

todos aquellos alumnos que deseen participar, puesto que, aunque pudieran no reunir alguna/s de las cualidades requeridas, pueden participar en otras actividades relacionadas con la mediación.

Una vez seleccionado el alumnado, formalizaremos su entrada en el programa con un contrato de mediación y una carta del responsable de mediación a las familias, que servirá para que los padres autoricen la participación del alumno.

Finalmente, terminada la formación, comenzaremos a aplicar la mediación siguiendo el protocolo elaborado en la Fase II.

ACCIONES FASE 3

1.- Realización de una campaña de sensibilización, información y divulgación: aprovechando las actividades elaboradas en la Fase I se realizará una campaña para dar a conocer el servicio de mediación y captar alumnos que quieran participar. Los profesores que formen parte del equipo pasarán por las aulas de 1º y 2º ESO para dar a conocer la inminente puesta en marcha del servicio de mediación.

2.- Complimentación de una prueba escrita de mediación: aquellos alumnos interesados realizarán una prueba en la que se valoren los motivos que tienen para formar parte del proyecto, sus cualidades, su grado de compromiso, etc.

3.- Ampliación de los datos aportados en la prueba anterior con otros recabados a partir de reuniones con los tutores, jefatura de estudios, etc. Es importante que los alumnos interesados no hayan tenido amonestaciones importantes por parte de jefatura de estudios y que los tutores nos informen del grado de participación e integración de estos alumnos en sus grupos.

4.- Firma de un contrato de mediación y envío de una carta de felicitación y bienvenida a las familias.

5.- Realización de un curso de formación que tendrá lugar en horario de tarde durante cinco sesiones. Los contenidos que se impartirán serán los siguientes:

- **Introducción al conflicto: determinar qué entendemos por conflicto, fases comunes en los mismos y tipo de respuesta.**
- **Habilidades de comunicación verbal y no verbal.**
- **Expresión de emociones y sentimientos.**
- **La mediación.**
- **Protocolo de actuación.**

Se pueden utilizar los materiales para la formación de Boqué (2005). Estos materiales se encuentran en soporte de CD para poder ser impresos de manera sencilla y accesible para los alumnos.

6.- Inicio de los primeros casos de mediación, una vez finalizada la formación de los alumnos y realizando un seguimiento y acompañamiento de los alumnos participantes. Al principio se atenderán los casos derivados por jefatura de estudios a través de los tutores y profesores, posteriormente aquellos demandados por los propios alumnos directamente al equipo de mediadores.

TEMPORALIZACIÓN FASE 3

La captación, selección y formación de alumnos se realizará durante el segundo trimestre del curso, y el inicio de las acciones de mediación empezará en el tercer trimestre.

EVALUACIÓN FASE 3

La evaluación en esta fase se centrará en el proceso. Es necesaria la colaboración de todos los participantes y la valoración de los datos cuantitativos y cualitativos.

Podemos utilizar los siguientes indicadores:

- Número de alumnos y profesores que solicitan entrar en el equipo de mediación.
- Número de alumnos que comienzan y finalizan el curso de formación.
- Asistencia y participación en el mismo.
- Grado de satisfacción de los alumnos que acaban el curso de formación.
- Asistencia las reuniones de coordinación.
- Solicitudes de mediación: número, derivación, satisfacción del alumno mediado, resolución satisfactoria de las mismas.
-

A lo largo del proceso se introducirán los ajustes y mejoras que se vayan proponiendo a partir de los datos recogidos.

4. CONCLUSIONES

La implantación de los programas de mediación escolar en los centros educativos ha demostrado resultados positivos en el tratamiento de la convivencia. La mediación tiene un gran potencial educativo latente, constituyendo una oportunidad de desarrollo personal para los alumnos al enseñar que el problema no reside en los conflictos sino en su manera de afrontarlos. Los conflictos forman parte de la vida de las personas y presentan posibilidades para que los alumnos aprendan a tomar decisiones, fomentan el pensamiento reflexivo y desarrollan la creatividad en la búsqueda de soluciones. Los alumnos descubren que todos pueden ganar y aprenden a ponerse en el lugar del otro.

La mediación entre iguales dota de mayor credibilidad a los alumnos, que tratarán de llegar a acuerdos atendiendo a las necesidades de los implicados y no basándose en un modelo disciplinario, de esta forma la igualdad en la relación facilita una mayor cercanía y la comunicación se mantiene en un mismo nivel.

Para que un programa de mediación funcione debe ser aceptado por la comunidad educativa y contar con la voluntariedad de los alumnos. Es indispensable que el programa sea coordinado por un profesional que, como el educador social, reúna las competencias adecuadas para crear una red de apoyo, colaboración y organización en la comunidad educativa, orientada hacia una creciente implicación de profesores, alumnos y familias en la resolución pacífica de los conflictos.

La preocupación del educador social por la *superación de las desigualdades* y de los procesos de discriminación; su lucha por la promoción de los *derechos personales y sociales* en el marco educativo formal; su conocimiento y su relación positiva, de colaboración y cooperativa con la *comunidad social próxima* al contexto social donde se ubica el centro educativo y de donde proceden los alumnos; su capacidad de recabar, compartir y traspasar la *información necesaria en la resolución de conflictos*, definiendo las estrategias de actuación más adecuadas; su implicación en la promoción de *coordinaciones y momentos de encuentro* entre los diversos agentes educativos y los docentes, dentro y fuera del centro, favoreciendo la entrada de agentes comunitarios externos, compartiendo esfuerzos y líneas de trabajo consensuadas; la importancia que da al desarrollo del *vínculo educativo* (y afectivo), y del contrato pedagógico en el marco de las relaciones escolares, mediante la introducción de las relaciones de ayuda mutua; la sensibilidad por otros elementos fundamentales del proceso educativo, especialmente los relacionados con las *actitudes y los valores*; la introducción de la *pedagogía de la resiliencia* o capacidad de las personas para afrontar de forma creativa sus propias dificultades y seguir participando sosteniblemente en sus diversos contextos de relación; la

capacidad para *diseñar y proponer respuestas educativas globales*, e implementadas desde una perspectiva transversal; la competencia para *diseñar e implementar programas especializados*; la preocupación por el establecimiento y la consolidación de *instrumentos y dinámicas evaluativas* en los diversos procesos educativos... constituyen algunas de las competencias del educador social (Galán et al., 2012 citado en Castillo, 2013) que hacen de esta figura un profesional indispensable en los centros educativos y concretamente en la creación y puesta en marcha de un programa como el que hemos desarrollado en el presente trabajo.

Consideramos, por tanto, que la inclusión de la figura del educador social en los centros educativos es necesaria, ya que contar con un profesional de la educación no formal, que aporte herramientas para lograr la educación integral de los alumnos y dé respuesta a las necesidades derivadas de aspectos sociales y familiares, mejoraría enormemente el funcionamiento del sistema educativo en su totalidad.

La experiencia de Comunidades Autónomas como Castilla la Mancha o Extremadura, ha demostrado que su presencia es absolutamente primordial para aportar una visión complementaria a la educación formal y trabajar con toda la comunidad educativa.

El programa presentado en este trabajo, centrado en un aspecto educativo concreto como es la educación para la convivencia mediante la mediación escolar, muestra un claro ejemplo de la tarea que debiera desempeñar un educador social dentro del contexto educativo formal. En dicho programa hemos puesto de manifiesto algunas de las funciones que competen al educador social: el conocimiento y análisis del contexto social del alumnado con el fin de favorecer la optimización de los recursos comunitarios; la elaboración, gestión y evaluación de programas educativos referidos a la educación integral del alumnado (concretamente en mediación, con lo que ello implica de aprendizaje en valores, convivencia...) y la prevención e

intervención con alumnos y alumnas que presenten comportamientos problemáticos.

Aunque todavía queda camino por recorrer para conseguir que el educador social se convierta en un miembro más de la plantilla de profesionales de los centros educativos, es preciso ir haciendo visibles sus funciones, sus competencias, seguir luchando por concretar, delimitar su perfil en los centros educativos y demandar a través del diseño de programas de intervención en el ámbito escolar, como el expuesto, la relevancia e implicación del educador social para dar respuesta a diversas necesidades que requieren de una intervención socioeducativa y de ofrecer una visión complementaria a la educación académica, que posibilite la formación de personas y ciudadanos comprometidos y con recursos para afrontar las demandas de la sociedad actual.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arrikaberri M., Caballero M., Huarte J., Tanco C., Biurrun A., Etayo Y., Urdaniz S. (2013). Educadoras y Educadores Sociales en los centros educativos. *Revista de Educación Social RES*, 16, 1-17.
- Binaburo J. A., y Muñoz B. (2007). *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*. Consejería de Educación. Junta de Andalucía. Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/convivencia/contenidos/Materiales/PublicacionesdeLaConsejeriadeEducacion/Binaburo/1180434404974_educardesdeelconflicto_reg_2x1x1x.jose.abinaburo.pdf
- Boqué M. C. (2005). *Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo*. Barcelona: CEAC.
- Caballo, M. B., Gradaille, R. (2008). La educación social como práctica mediadora en las relaciones escuela-comunidad local. *Revista Interuniversitaria de Pedagogía Social*, 15, 45-55.
- Castillo, M. (2013). La aportación de los Educadores y Educadoras Sociales a la escuela: nuevas competencias, nuevas posibilidades. *Revista de*

Educación Social RES, 16, 1-11 Disponible en:
<http://www.eduso.net/res/?b=20&c=193&n=608>

Comellas, J.M., Abril, T., Bosch, L.M., Campos, X., Camprubí, C., Doct, J., Durán, A., Etxeberria, A., Iraeta, T., Lluch, A., Jiménez, L.P., Moga, A., Ortega, S.M., Roma, J., Sánchez, I., Soler, J., Trilla, J., (2009). *Escuela y territorio. Experiencias desde los centros y desde la comunidad*. Barcelona: Graó.

Consejería de Educación. *Propuesta de cuestionarios para el profesorado, el alumnado, los orientadores/as y los padres. Instrumentos de exploración sobre la convivencia en los centros educativos*. Junta de Andalucía. Disponible en:
<http://www.juntadeandalucia.es/educacion/convivencia/com/jsp/contenido.jsp?pag=/convivencia/contenidos/Materiales/BibliografiayMaterialesdeInteres/PlanesDeConvivencia/CuestionariosConvivenciaDeSebastianSanchez&seccion=portada>

Consejería de Educación. *Orientaciones para la elaboración del plan de convivencia de los centros educativos*. Documento de trabajo. Gobierno de Cantabria. Disponible en:
http://www.educantabria.es/docs/planes/proyectos_curriculares/documentos_orientaciones/orientaciones_plan_convivencia_centros.pdf?phpMyAdmin=DxoCAdbIc%2CANuNIkvc-WzcMiFvc

Galán, D. (2008). Los Educadores Sociales en los centros de Educación Secundaria de Extremadura. *Revista Interuniversitaria de Pedagogía Social*, 15, 57-71.

Galán D. y Castillo M. (2008). El papel de los educadores sociales en los centros de secundaria. Una propuesta para el debate. *Educación social: Revista de intervención socioeducativa*, 38, 121-133.

Galet, M. C. (2004). *Propuesta de una educación social preventiva basada en valores*. Tesis doctoral. Departamento de Psicología Básica. Facultad de Teoría de la Educación y Pedagogía Social. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Inédita

- García, J., Jiménez O., González M^a B., Grund, M^a V., Lara, B. (2012). *Mediación en la práctica. Manual de implantación de un servicio de mediación escolar*. Málaga: MEC.
- Led, P. (2006). *Programa de convivencia y mediación escolar*. Departamento de Educación y Universidades. Generalitat de Cataluña. Disponible en: http://www.edubcn.cat/rcs_gene/extra/05_pla_de_formacio/direccions/bloc_4_pri_sec/5_Programa_de_convivencia_y_mediacion_escolar-Pere_Led_2006.pdf
- Menacho, S. (2013). El Educador Social y la Escuela. Justificación de la necesidad de la Educación Social en la escuela. *Revista de Educación Social RES*, 1, 1-16.
- Morey, A. (2004). El papel de los Educadores Sociales en los Programas de Intervención Socioeducativa. En *IV Congreso Estatal del Educador Social. Santiago de Compostela 30-9 al 2-10 de 2004*. Disponible en: www.eduso.net/archivos/IVcongreso/comunicaciones/c11.pdf
- Ortega, J. y Mohedano, J. (2010). Educadores Sociales Escolares, concepto y modelos. En J. Ortega, M. González, S. Froufe, M^a Rodríguez, J., Sobrón, I., Calvo de León R., Mohedano, J., Olmos, S. (Eds) *Situación, praxis y demandas profesionales de intervención socio-educativa en el Sistema Escolar de Castilla y León* (pp 341-379). Salamanca: Universidad de Salamanca, IUCE.
- Parcerisa, A. (2008). Educación Social en y con la institución escolar. *Revista Interuniversitaria de Pedagogía Social*, 15, 15-27.
- Pérez de Guzmán, M. V. (2008). La mediación en los centros educativos. El educador social como mediador. *Revista de Pedagogía: Bordón*, 60, 4, 79-87. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/download/articulo/2912291.pdf>
- Sánchez Canovas J. F. (2013). Navegando hacia la convivencia: el perfil mediador de los educadores sociales en las escuelas, en Atlante. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 1-5. Disponible en: <http://atlante.eumed.net/wp-content/uploads/convivencia.pdf>
- Torrego J. C., Mars C. (2010). *Modelo integrado de la convivencia en centros educativos. Formación del alumnado, Ayuda entre iguales*. Córdoba. Disponible en: http://www.cepalcala.org/upload/recursos/_25_03_10_07_

52_41.pdf

Torrego J.C. (Coord.) (2005). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.

Torrego, J. y Funes, S. (2000). Convivencia en los centros escolares. El proceso de mediación en los I.E.S. de la Comunidad de Madrid. *Organización y Gestión Educativa*. 4, 40-44.

Vallejo, M. J. (2007). *Modelos organizadores y aprendizaje de resolución de conflictos*. Tesis doctoral. Departamento de Psicología Básica. Facultad de Psicología. Universidad de Barcelona. Inédita.

6. ANEXOS

LA MEDIACIÓN ESCOLAR COMO ALTERNATIVA A LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Tabla 1. Estructura de las fases del programa

FASES DEL PROGRAMA “LA MEDIACIÓN ESCOLAR COMO ALTERNATIVA A LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”	
FASE 1	Sensibilización y concienciación sobre la importancia de la mediación escolar como una forma alternativa para abordar los conflictos escolares
FASE 2	La mediación como parte del proyecto educativo de centro
FASE 3	Formación del equipo de mediación

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Descripción de la fase 1 del programa

FASE 1: SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENCIACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR COMO UNA FORMA ALTERNATIVA PARA ABORDAR LOS CONFLICTOS ESCOLARES	Herramientas	<i>Cuestionario para el análisis de la convivencia</i> de Garcia et al (2012). Partes de conducta: Registros de observación: Documento explicativo para presentar el programa de mediación al Claustro y al Consejo Escolar. Guía de actividades
	Procedimiento	Creación Equipo de Trabajo Aplicación de Herramientas Análisis información Realización informe Presentación Comunidad Educativa Elaboración Guía de Actividades
	Acciones	Dirigidas a profesorado y alumnado
	Temporalización	1º Trimestre
	Evaluación	Cuestionario alumnado Evaluación por el Claustro

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Descripción de la fase 2 del programa

FASE 2: LA MEDIACIÓN COMO PARTE DEL PROYECTO EDUCATIVO DE CENTRO	Herramientas	Proyectos de Mediación realizados en otros centros. Legislación educativa vigente al respecto. Protocolo de actuación
	Procedimiento	Revisión de otras iniciativas Elaboración Programa de Mediación
	Acciones	Elaboración propuesta inicial Consenso con Órganos de Coordinación del profesorado Presentación al Claustro. Información y consenso con el AMPA y a la Junta de Delegados. Aprobación por parte del Consejo Escolar.
	Temporalización	2º Trimestre
	Evaluación	Reuniones con órganos de coordinación: Claustro, AMPA, Junta de Delegados y Consejo Escolar

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Descripción de la fase 3 del programa

FASE 3: FORMACIÓN DEL EQUIPO DE MEDIACIÓN	Herramientas	Folletos, dípticos y carteles que servirán para la captación y selección de los alumnos mediadores. Prueba escrita de mediación. Contrato de mediación y carta de felicitación y bienvenida. Programa de Prevención de conductas violentas de Cruz Roja. Indicadores de evaluación que nos ayudarán a realizar la evaluación formativa del programa.
	Procedimiento	Formación profesorado Selección de alumnado Desarrollo programa mediación
	Acciones	Acciones de sensibilización Prueba escrita a alumnado interesado Selección alumnado Firma Contrato de Mediación Curso de Mediación Inicio de Mediaciones
	Temporalización	3º Trimestre
	Evaluación	A lo largo del proceso

Fuente: Elaboración propia.