



CUEMYC

**CONSTRUCCIÓN
DE PAZ A TRAVÉS
DE LA MEDIACIÓN:
CONOCIMIENTOS
Y PRÁCTICAS DE
UNA METODOLOGÍA**

Título: CONSTRUCCIÓN DE PAZ A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN: CONOCIMIENTOS Y PRÁCTICAS DE UNA METODOLOGÍA. Colección CUEMYC Nº 1

Francisca Fariña, Manuel Rosales, Katia Rolán y M^a José Vázquez (Coords.)

Edita: Conferencia Universitaria para el Estudio de la Mediación y el Conflicto (CUEMYC).

Imprime: Tórculo Comunicación Gráfica, S.A.

ISBN: 978-84-88967-42-8

Dep. Legal: C 1092-2018

Pontevedra, 2018

ÍNDICE

1. CULTURA DE LA MEDIACIÓN.....	9
CONSTRUIR LA CULTURA DEL ACUERDO	11
Helena Pérez Beltrán	11
MEDIACIÓN VS LITIGIO COMO MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA. 21	21
Francisca Fariña, Andrea Abilleira, Vanesa Parada y Macarena Martínez-Valladares,	21
2. PROCESO DE LA MEDIACIÓN	35
HACIA UN CONCEPTO MÁS AMPLIO DE LA MEDIACIÓN	37
María Luisa Coca Hidalgo	37
MEDIACIÓN OBLIGATORIA EN 2018: ¿LÍMITE A LA JURISDICCIÓN O FOMENTO DE ADR?	51
Francisco de Asís González Campo	51
MEDIACIÓN EVALUATIVA Y PRINCIPIO DE NEUTRALIDAD	65
José Ignacio Martínez Pallares	65
SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS MEDIADAS CON EL PAPEL DEL ABOGADO EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR INTRAJUDICIAL	78
Katia Rolán, Blanca Otero, y Francisca Fariña	78
MEDIACIÓN Y PROTOCOLOS UNIVERSITARIOS CONTRA EL ACOSO POR RAZÓN DE GÉNERO	87
Beatriz Belando Garín	87
3. HABILIDADES DEL MEDIADOR/A	101
LA INVESTIGACIÓN COMO HERRAMIENTA PARA LA CALIDAD EN EL ÁMBITO DE MEDIACIÓN: ESTUDIO DE LOS ACUERDOS DE MEDIACIÓN Y EFICACIA	103
Immaculada Armadans Tremolosa y Marina Romeo Delgado, María Munné, Hugo Krueger, y Ana Doral	103
HABILIDADES NARRATIVAS Y APRECIATIVAS EN LA OPTIMIZACIÓN DE LAS COMPETENCIAS DEL ROL DE MEDIADOR	116
Enrique Gallego Granero, Laura Delgado Perala, Immaculada Armadans Tremolosa, y Pilar Munuera	116
SITUACIONES DE VIOLENCIA EN CONFLICTOS DE PAREJA: EMPODERAR PARA AFRONTAR Y AFRONTAR PARA EMPODERAR	131
Elena Ayllón Alonso	131
CONSIDERACIONES TEÓRICO-PRÁCTICAS SOBRE EL USO DE LA MEDIACIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA DE PAREJA	137
Ana María Peligero Molina	137
Buenas Prácticas	150
IMPORTANCIA DE LA RESILIENCIA EN EL PROCESO MEDIADOR	150
Isabel María Luján Henríquez y Miriam Díaz-Calzines	150
LA MEDIACIÓN ANTE EL DESEQUILIBRIO DE PODER EN LAS RELACIONES FAMILIARES	164
Cristina Merino Ortiz	164
4. ÁMBITOS DE APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN	179
Familiar	181
VALORACIÓN DEL ACCESO A LA MEDIACIÓN, CON CARÁCTER PREVIO Y PRECEPTIVO AL PROCEDIMIENTO JUDICIAL POR USUARIOS DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR INTRAJUDICIAL	181
Blanca Otero, Katia Rolán, Núria S. González-Lois, y Francisca Fariña	181
UN ENFOQUE ADAPTATIVO EN MEDIACIÓN FAMILIAR	190
Iciar Fernández Villanueva	190
VENTAJAS DE UN LENGUAJE QUE ENTENDEMOS Y NOS ACERCA	197
Gema Vallejo Pérez	197
LOS DESAFÍOS EN LA TRASLACIÓN DE LAS DECISIONES DE LAS PARTES AL LENGUAJE JURÍDICO	204
Sidney Rosa da Silva Junior	204
MEDIACIÓN FAMILIAR INTRAJUDICIAL TRAS AÑOS DE DIVORCIO: EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE UN CASO	219
Blanca Otero Otero, y Francisca Fariña Rivera	219
Penal	232
EL MODELO DE JUSTICIA RESTAURATIVA TRAS LA LEY 4/2015 DEL ESTATUTO DE LA VÍCTIMA DEL DELITO: LAS GARANTÍAS	232
Ignacio José Subijana Zunzunegui	232

LA JUSTICIA RESTAURATIVA FRENTE A LA APARICIÓN DE NUEVOS PROCESOS DE VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA.....	249
María Cristina Martínez Sánchez.....	249
JUSTICIA RESTAURATIVA Y MEDIACIÓN PENAL EN LOS PAÍSES DE LA UNIÓN EUROPEA.....	261
María Mar Aranda Jurado.....	261
Escolar.....	273
CO3! CO-EDUCA, CO-MEDIA, CO-INVIVE! PROGRAMA DE CONVIVENCIA ESCOLAR LIBRE DE VIOLENCIA ...	273
Bárbara G. Amado, Raquel Gallego, Mercedes Novo y Ramón Arce.....	273
MEDIACIÓN, TUTORÍA ENTRE IGUALES Y OTRAS PRÁCTICAS DE CONVIVENCIA.....	284
Cristina Sales-Arasa, Isabel M. Gallardo-Fernández, M. Pilar Martínez-Agut, Antonio Fabregat-Pitarch, Anna Monzó-Martínez.....	284
FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA Y CASO PRÁCTICO DE MEDIACIÓN ESCOLAR: PROGRAMA CUENTA CONMIGO.....	297
María Mercedes Matás Castillo.....	297
MODELO DE MEDIACIÓN INTERESCOLAR.....	309
Ramón Olegario Sampedro López, y Carlos Guillén Gestoso.....	309
LAS AULAS DE INFANTIL Y PRIMARIA COMO ESCENARIOS DE CONVIVENCIA.....	321
Isabel María Gallardo-Fernández, M. Pilar Martínez-Agut, Antonio Fabregat-Pitarch, Cristina Sales-Arasa, Anna Monzó-Martínez.....	321
LA VIOLENCIA EN LA PAREJA Y BULLYING COMO PREDICTORES DE IDEACIÓN SUICIDA.....	334
Yeni Rocío Cruz Manrique, Lourdes Cortes Ayala, Juan Herrero Olaizola.....	334
LA AMBIVALENCIA DE LOS Y LAS ADOLESCENTES ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA DE GÉNERO SUFRIDA O CONOCIDA.....	347
Yolanda Rodríguez-Castro, Patricia Alonso-Ruido y Rosana Martínez-Román.....	347
ESTUDIO SOBRE LA VIOLENCIA EDUCATIVA ENTRE ESTUDIANTES Y PROFESORES DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD METROPOLITANA.....	362
Natalia Castañón, Sabrina DiBenedetto y Francis Medina.....	362
EDUCACIÓN EMOCIONAL PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN ALUMNADO PREADOLESCENTE.....	380
Eva García Gabaldón.....	380
Social.....	391
LA MEDIACIÓN SOCIOCULTURAL EN LA PROMOCIÓN DE UNA SEXUALIDAD POSITIVA.....	391
Regina Ferreira Alves.....	391
UNA EXPERIENCIA DE MEDIACIÓN COMUNITARIA. LAS PRIMERAS JORNADAS EDUCATIVAS EN MELIANA (VALENCIA).....	404
Susana Marín Traura, Juan Antonio Rodríguez y Alba Graciela Ferragut González.....	404
Empresarial.....	414
MEDIACIÓN COMPLIANCE OFFICER (MCO): UNA NUEVA FIGURA EN LA EMPRESA.....	414 /
Ángel Manuel Torres Ferradás.....	414
COMPLIANCE PENAL EN EL ESTANTE DE LA MEDIACIÓN.....	419
Eladio Medel Iglesias.....	419
EL CAT EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EMPRESAS FAMILIARES.....	425
Luis Lauro Herrera Bernal.....	425
Consumo.....	440
MEDIACIÓN EN CONFLICTOS DE CONSUMO: ¿UNIFORMIDAD O DIVERSIDAD DE LA MEDIACIÓN?.....	440
José Luis Argudo Pérez y Francisco de Asís González Campo.....	440

5. MEDIACIÓN E INNOVACIÓN	453
LA MEDIACIÓN FAMILIAR Y LA COORDINACIÓN DE PARENTALIDAD COMO HERRAMIENTAS PARA CONTINUAR LA RELACIÓN DE LOS HUÉRFANOS POR VIOLENCIA DE GÉNERO CON LA FAMILIA PATERNA ..	455
Elena Méndez, Dolores Seijo y Laila Mohamed-Mohand	455
EL DIVORCIO Y LA COORDINACIÓN DE PARENTALIDAD. PREVENCIÓN DEL CONFLICTO POSTRUPTURA.....	466
Paula Martínez Gallardo	466
FUNCIONES DEL LETRADO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LAS CRISIS FAMILIARES	475
M ^{re} Begoña Acha Barral	475
COMITÉS ÉTICO ASISTENCIALES HOSPITALARIOS Y LA FIGURA DEL CONSULTOR COMO MEDIADOR.....	487
Silvia Sánchez Radío'	487
LA CONSTRUCCIÓN PEDAGÓGICA DE LOS PROGRAMAS UNIVERSITARIOS DE FORMACIÓN EN MEDIACIÓN	490
Isabel Viola Demestre, Emma Lopez Solé e Immaculada Armadans Tremolosa.....	490
APERTURA DE LA UNIVERSIDAD A LA SOCIEDAD: ESTATUTO DEL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO.....	503
M ^{re} Pilar Martínez-Agut, Isabel María Gallardo Fernández, Anna Monzó-Martínez, Antonio Fabregat-Pitarch y Cristina Sales Arosa	503
MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS DESDE LA FORMACIÓN Y LA ORIENTACIÓN LABORAL.....	513
Antonio Fabregat-Pitarch, Isabel M. Gallardo-Fernández: M. Pilar Martínez-Agut; Anna Monzó-Martínez, Cristina Sales Arosa	513
FORMACIÓN EN MEDIACIÓN Y SIMULACIÓN DRAMÁTICA.....	524
Manuel Francisco Vieites García	524
FORMACIÓN EN MEDIACIÓN EN TRABAJO SOCIAL	537
Violeta Pérez-Lahoz y M ^{re} José Vázquez	537
EL APRENDIZAJE-SERVICIO: UN PROYECTO DE PROMOCIÓN Y FORMACIÓN EN MEDIACIÓN	547
Andrea Abilleira, Macarena Martínez-Valladares, Vanesa Parada, Francisca Fariña	547

MEDIACIÓN, TUTORÍA ENTRE IGUALES Y OTRAS PRÁCTICAS DE CONVIVENCIA

Cristina Sales-Arasa²¹⁹, Isabel M. Gallardo-Fernández, M. Pilar Martínez-Agut, Antonio Fabregat-Pitarch, Anna Monzó-Martínez

Universidad de Valencia

En este capítulo mostramos la experiencia desarrollada en un instituto de Enseñanza Secundaria Obligatoria (ESO) en el campo de la mediación escolar y otras prácticas relacionadas con la convivencia. El proyecto se vertebra alrededor de las siguientes propuestas: la mediación escolar, la tutoría entre iguales y las tertulias pedagógicas con padres. En la implementación de estas prácticas hay que destacar los siguientes roles: alumnos ayudantes de la convivencia en 1º y 2º de la ESO y alumnos mediadores en 3º, 4º de la ESO y 1º de Bachillerato. Los orígenes de este proyecto se sitúan en el curso 2013-2014, cuando el profesorado del centro realiza un curso de formación sobre mediación. A partir de ahí, se propuso crear un equipo de mediación, como una medida favorecedora de la convivencia.

Presentamos un estudio de casos en el que se comprueba, a través de distintas técnicas cualitativas de recogida y análisis de datos, que las prácticas anteriormente mencionadas mejoran la convivencia en el centro.

Introducción

La mejora de la convivencia en un centro pasa, no por la reducción de los conflictos con medidas punitivas, sino fundamentalmente por el desarrollo de prácticas que contribuyan a crear un clima positivo en las aulas y en el centro educativo en general. El objetivo de la intervención que presentamos no concibe la convivencia como la ausencia de conflictos sino como la existencia de unas relaciones interpersonales que fomenten dicho clima positivo. Y una de las prácticas que hay que destacar en esa línea es la mediación escolar. Muchas veces la mediación se asocia a la resolución de conflictos, "sin embargo, ésta es una visión muy limitada de la mediación, ya que su efecto alcanza al conjunto del centro educativo, y las mejoras de los implicados no son sólo de carácter interpersonal sino también de carácter intrapsíquico" (Ibarrola e Iriarte, 2014, p. 10).

Desde estas premisas, describiremos seguidamente la experiencia vivida en un Instituto de Enseñanza Secundaria (IES) de una población cercana a Valencia en el

²¹⁹ *cristina.sales@uv.es*

campo de la mediación escolar y la convivencia. Dicha experiencia se vertebra alrededor de las siguientes prácticas: la mediación escolar, la tutoría entre iguales, y las tertulias pedagógicas con padres. En ellas son fundamentales las siguientes figuras: alumnos ayudantes de la convivencia en 1º y 2º de la ESO y alumnos mediadores en 3º, 4º de la ESO y 1º de Bachillerato.

Nuestra propuesta está en la línea del modelo de "desarrollo basado en la escuela" (Fullan, 1991), que plantea que cualquier cambio es un proceso que debe partir de las necesidades específicas del centro y ser asumido y liderado por los propios miembros que componen la institución. Por ello, las medidas que ponemos en marcha parten de las prácticas habituales del centro en materia de convivencia e implican a todos los sectores de la comunidad escolar (docentes, alumnado, familias, entorno comunitario). Hay prácticas que no se llevaban a cabo en el centro, como las tertulias dialógicas y hay otras que si bien sí que se hacían, como la tutoría entre iguales, no estaban organizadas de forma que fuera fácil su desarrollo. Por ejemplo, la tutoría entre iguales se había planteado de manera que los encuentros entre alumnos tutores y alumnos tutorizados dependían de su voluntariedad, lo cual provocaba que dichos encuentros fueran escasos. El cambio propuesto supone que se respete la voluntariedad en la participación pero una vez formadas las parejas, adquieren el compromiso de encontrarse una vez a la semana, en el tiempo del patio y en un aula habilitada para ello.

Si nos atenemos a la definición de Fullan (1991), para que se pueda hablar de una innovación tiene que haber un cambio en las creencias, en las prácticas y en los materiales. En este proyecto pretendemos el cambio en estos tres aspectos: en las creencias sobre la resolución de conflictos y la mejora de la convivencia, asumiendo que la mediación, la tutoría entre iguales y la implicación de los padres son medidas necesarias; en las prácticas (en las tutorías se dará más énfasis a la convivencia, la tutoría entre iguales tendrá un tiempo y un espacio estables, el grupo de mediación y los ayudantes de convivencia desarrollarán unas actividades concretas que no se han hecho hasta ahora, etc.); y por último, cambios en los materiales, puesto que elaboraremos materiales sobre convivencia para utilizar en el centro.

Desarrollo

Marco teórico

Son muchos los institutos de enseñanza secundaria que están implementando prácticas similares, y los resultados en la convivencia son positivos. El aprendizaje más allá de las aulas es señalado por proyectos europeos como INCLUD-ED (2011) y comporta aumentar la cohesión entre los miembros de la comunidad educativa.

La mediación escolar se entiende como un proceso comunicativo no reductible a la mera solución de los conflictos sino que incluye también la prevención de los mismos. Las potencialidades de la mediación han sido señaladas en muchos estudios (Boqué, 2003; Torrego y Galán, 2008, etc.). No se trata de una técnica sino de un método pedagógico, válido para todos los actores sociales: padres, alumnos, docentes, directivos, administrativos, etc. Basada en la escucha, la aceptación, la comprensión y el respeto por los miembros de un sistema. Respetando la diversidad, el otro, este enfoque prioriza la formación participativa y el protagonismo ciudadano, en pro de una educación que tenga como meta formar jóvenes comprometidos con su realidad, familiar, social, política, económica y cultural.

En segundo lugar, la tutoría entre iguales pretende un doble objetivo: mejorar en el alumno-tutorizado determinadas competencias cognitivas y actitudinales y en el alumno-tutor trabajar ciertas competencias como la autonomía y la responsabilidad. Durán afirma que estas prácticas "son interesantes porque dan valor educativo a las interacciones entre alumnas, ofrecen oportunidades de aprendizaje para los alumnos ayudados y desarrollan valores de solidaridad y sociabilidad" (2004, p. 2). /

Existen dos modalidades de tutorías entre iguales: entre alumnos de la misma edad y entre alumnado de edades diferentes (el tutor es de cursos superiores). Alegre (2015) hace una compilación de los metanálisis sobre la efectividad de tres modalidades diferentes de programas de tutorización individual (PTI): las tutorías de refuerzo, la mentoría educativa y las tutorías entre iguales, concluyendo que las tutorías entre iguales tienen mayor capacidad de impacto y son menos costosas que el resto. Este autor plantea los siguientes argumentos a favor de la tutoría entre iguales (p.18):

1. Las tutorías entre iguales muestran impactos positivos relevantes en el rendimiento y en las habilidades no cognitivas (sociales, emocionales, motivacionales) de los alumno-tutorizados. Estos beneficios se producen también en el alumno-tutor.

2. Son especialmente efectivos los programas donde los tutores son alumnos de cursos superiores.
3. Los beneficios de las tutorías entre iguales son especialmente relevantes en el ámbito de la lectura.
4. Las tutorías entre iguales son especialmente efectivas entre los alumnos socialmente desfavorecidos y con más dificultades de aprendizaje.

Y por último, las tertulias dialógicas con padres suponen la implementación de los principios del aprendizaje dialógico en relación a ámbitos como la literatura, la música, etc. Se trata de reuniones de personas que se coordinan para elegir un texto que todos tienen que leer y posteriormente comentar. Cada participante destaca algún párrafo que le haya gustado especialmente y explica a los demás los motivos por los que ha elegido ese párrafo y no otro. Se exponen además las reflexiones, dudas y debates que surjan de esta lectura. No se pretende analizar aquello que el autor quiere decir en sus textos, sino fomentar el diálogo y la reflexión a partir de las diversas interpretaciones que pueden salir de un texto. El moderador de las tertulias da turnos de palabra, no imponiendo su verdad sino dejando que todos aporten sus reflexiones, hasta llegar a varios argumentos alrededor del tema. Se estimula que los participantes relacionen aquello que leen con experiencias personales que puedan ser objeto igualmente de las reflexiones del grupo.

Las tertulias literarias dialógicas tienen su origen allá por 1980 en la Escuela de Personas Adultas La Verneda-Sant Martí de Barcelona, y consisten en encuentros alrededor de la literatura, en los que las personas participantes, leen y debaten de forma compartida obras clásicas de la literatura universal. El libro *Compartiendo palabras* de Flecha (1997) explica el aprendizaje dialógico y sus principios (diálogo igualitario, inteligencia cultural, transformación, dimensión instrumental, creación de sentido, solidaridad, igualdad de diferencias) a partir de las experiencias y transformaciones de personas que en esa tertulia han completado su proceso de alfabetización o han leído por primera vez un libro, apasionándose por la literatura de Lorca, Cervantes, Joyce o Safo (CREA, 2013).

En este proyecto, dirigimos las tertulias a la formación de padres alrededor de temas relacionados con la convivencia en la comunidad educativa: mejora de la comunicación en el ámbito familiar, en el ámbito de las relaciones familias-centro, etc. Esta práctica educativa está considerada una actuación de éxito desde la UNESCO (2015) ya que se favorece la implicación del conjunto de la comunidad escolar en las decisiones relativas a la convivencia. Según Fernández et al. (2012) tomando como referencia la idea de que "la

fuerza de una argumentación se mide en un contexto dado por la pertinencia de las razones" (Habermas, 1987, p. 37), podemos decir que todas las personas pueden aportar al diálogo, no hay expertos y aprendices. Sabemos que esto es difícil, pero la dinámica de las tertulias contribuye a conseguirlo.

Descripción del caso y antecedentes

Los orígenes de este proyecto se sitúan en el curso 2013-2014, cuando el profesorado hizo un curso de formación sobre mediación. A partir de ahí, se propuso crear un equipo de mediación, como una medida favorecedora de la convivencia. El objetivo era sensibilizar a la comunidad educativa de su existencia, complementando esta tarea con una labor de tutoría en todas las aulas en relación con el tema de la mediación y la resolución de conflictos. Se creó la figura de los observadores de la convivencia en cada clase y se realizaba una sesión de formación trimestral para mediadores y observadores.

El equipo de mediación ha estado muy activo durante los últimos tres cursos escolares: ha formado observadores de la convivencia en cada clase, ha formado alumnos mediadores, ha organizado la intervención de los mediadores en casos en los que podían mediar, ha hecho una tarea de sensibilización en todos los grupos-clase a través de las tutorías, etc.

La tutoría entre iguales se ha llevado á cabo utilizando algunas horas de tutoría. Por su parte, el profesorado realizó un curso de formación en el curso 2016-2017 sobre la educación emocional. Siempre en estos cursos de formación se ha invitado a los padres. Además se ha contado en la colaboración del Ayuntamiento en la realización de talleres de educación emocional para el alumnado.

Ahora bien, la valoración realizada a final del curso 2016-2017 concluye, entre otras cosas, que el número de casos en que los mediadores han podido intervenir ha sido pequeño y que los observadores de la convivencia no han sido involucrados en muchas actividades que podrían favorecer la convivencia. En cuanto la tutoría entre iguales, los encuentros entre alumnos tutores y alumnos tutorizados se redujeron a tres a lo largo del curso.

Esta situación es la que hemos pretendido cambiar el curso 2017-2018, sobre todo intentando plantear actividades en las que mediadores, ayudantes de la convivencia y alumnos-tutores participaran para mejorar el clima del instituto.

Algunas de las propuestas han sido: dedicar más tiempo dentro Plan de Acción Tutorial (PAT) a trabajar el proyecto en clases de tutoría; pedir a los que voluntariamente

se implican unos compromisos, como son en el caso de la tutoría entre iguales acudir un patio a la semana a encontrarse en su pareja, o en el caso de alumnos-tutores, mediadores y ayudantes de convivencia, quedarse un día al mes después de las clases a hacer una sesión de formación. A esta sesión acudiríamos también los profesores implicados en este proyecto. El alumnado formado después hará talleres o actividades con su grupo clase. Por ejemplo, si se forma en ciberconvivencia después se pueden ocupar de formar a sus compañeros en las tutorías.

Objetivos

El objetivo general del proyecto es profundizar en prácticas que ya se desarrollan en el instituto alrededor de la convivencia, iniciar otras y extenderlas a más miembros de la comunidad educativa, agrupando todas las actuaciones realizadas para mejorar el clima del instituto, dentro de un mismo proyecto global. Los objetivos específicos son:

- Formar a los alumnos mediadores, a los alumnos ayudantes de la convivencia, a los profesores y a los padres para llevar adelante las mediaciones y otras propuestas relacionadas con la prevención de los conflictos.
- Impulsar la tutoría entre iguales (TEI), entre alumnado tutorizado de 1º ESO y alumnos-tutores de 3º y 4º de ESO. Organizarla de forma que un patio semanal acudan al aula habilitada para ello.
- Desarrollar en todos los alumnos del instituto y a través de la tutoría, la capacidad para participar en la resolución de conflictos, trabajando habilidades como escuchar, pensar críticamente, resolver situaciones conflictivas, que son básicas en su formación.

Carácter inclusivo del Proyecto

La Red Europea de Educación inclusiva y Discapacidad tiene como objetivo principal promover, identificar, intercambiar y difundir buenas prácticas en el ámbito de la educación inclusiva y una de las prácticas que se destacan es la tutoría entre iguales. Esta práctica es utilizada en muchos países bajo la denominación de *peer tutoring*, y es recomendada por los expertos en educación como una práctica altamente efectiva para la enseñanza inclusiva (Valls-Carol, Prados-Gallardo y Aguilera, 2014).

El carácter inclusivo del proyecto global, no sólo de la tutoría entre iguales, viene dado por la integración de todos los alumnos en la convivencia del centro. El objetivo principal del proyecto es que todos estén implicados en la mejora del clima del centro. Por eso la novedad en el centro será la tutoría entre iguales, que quiere que todos aquellos alumnos nuevos que se puedan sentir excluidos por varios motivos (porque tienen

dificultades de relaciones, porque pasan desapercibidos...) se integran completamente en la vida del centro y cuentan con ayuda de sus compañeros más mayores y de profesores para hacerlo.

También pretendemos incluir a los padres y a los agentes sociales. A los primeros porque pensamos que incluirlos mejorará las relaciones con el centro y con el profesorado y a los agentes sociales porque ellos conocen a los alumnos en otro contexto y creemos que es conveniente conectar ambos contextos.

También tenemos que hablar de inclusión en el aspecto de la coeducación. En este proyecto se tiene mucho en cuenta el carácter coeducativo de todas las actividades que se llevan a cabo. Procuramos que no sólo sean ellas las que se interesan en la mediación, sino también los chicos y en la tutoría entre iguales también estará presente este aspecto al formar las parejas.

Así, convenimos con Viana y López (2015, p.24) que "la mediación puede convertirse en motor de cambio social para la construcción, por un lado, de una ciudadanía más activa y participativa, y por otro, de sociedades más respetuosas con la igualdad, más inclusivas y que celebren la diversidad humana como su principal valor".

Metodología

Debido a la naturaleza de los fenómenos educativos, el mejor acercamiento a ellos viene desde un enfoque cualitativo de investigación, referido éste a "la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable" (Taylor y Bodgan, 1987, p. 20). Su rasgo más característico es el énfasis en la interpretación, en la comprensión de los significados que los actores atribuyen a los acontecimientos. Dentro de este enfoque, el estudio de casos nos va a permitir "la comprensión holística de la realidad y de las estructuras y complejas conexiones que en ella se establecen, desde un individuo, grupo o comunidad, entendidos como unidad primigenia e indivisible de análisis" (Bartolomé, 1992, p. 25).

Pretendemos estudiar y comprender el caso en sí mismo, porque queremos aprender sobre este caso particular; todo ello no es óbice para que consideremos de dónde partíamos en nuestro centro y qué mejoras se han producido en el ámbito de la convivencia. En todo caso, la generalización se promueve en la medida en que el investigador "intenta proporcionar la información elaborada sobre la cual los lectores deciden el grado en el que el caso investigado es similar al suyo" (Stake, 1985, p. 280).

Desarrollo de la experiencia: Actividades realizadas.

El proyecto se ha desarrollado durante todo el curso 2017/2018 y el plan de trabajo de las prácticas propuestas ha sido el siguiente:

En relación a la tutoría entre iguales:

- A finales del curso 2016-2017 las tutoras de sexto de Primaria de los dos centros de referencia, así como las orientadoras, nos transmiten la información de los alumnos susceptibles de la tutoría entre iguales. En principio son 15 los alumnos que habrá que tutorizar. También nos reunimos con las tutoras de 3º de ESO, para hacer un listado de posibles alumnos tutores. Y por último, en la jornada de puertas abiertas del instituto, hacemos la presentación del proyecto a los padres asistentes.
- En septiembre de 2017 hacemos la presentación del proyecto al Claustro. Aunque en el claustro de junio ya se ha informado, volvemos a hacerlo porque hay profesorado nuevo, que puede estar interesado en participar.
- Presentación del proyecto en todas las tutorías de 1º de ESO. Colaboran en esta tarea nuestros alumnos mediadores. También en las tutorías de 4º ESO, para captar alumnos-tutores voluntarios.
- Reunión con los profesores ayudantes, en la que se repartirán las parejas. Cada profesor se encargará de hacer el seguimiento de un número de parejas.
- En la última semana de septiembre tiene lugar la presentación oficial de las parejas. Se realizan unas dinámicas en el patio que constituirán el inicio del proyecto y contamos con la colaboración del AMPA y también del Ayuntamiento.
- A partir de octubre comienzan las sesiones mensuales de formación para los alumnos-tutores. Pretendemos ofrecer unas estrategias básicas para poder ejercer como alumnos tutores. Le enseñaremos también como hacer el seguimiento cada semana de sus encuentros, en un material que encontrará en la misma aula TEI. Y a partir de ahí, ya se empiezan a producir los encuentros en la hora del patio.
- Intercambio de experiencias con otros centros próximos al nuestro que también han iniciado prácticas similares. Hacemos un encuentro de nuestras parejas con las parejas formadas en otro centro.

En relación a los mediadores y ayudantes de la convivencia

- A principio de curso se constituye el equipo de mediación. Reunimos a principio de curso a los alumnos formados el curso anterior para explicarles los nuevos proyectos y pedirles su colaboración. Se inicia también la formación mensual de estos alumnos.

- Los alumnos mediadores presentan la mediación y el equipo de mediación en el centro a todos los grupos de 1º de ESO. Previamente elaboran un tríptico para utilizarlo en dicha presentación.
- Reunión con los que hasta el momento se conocían como "observadores de la convivencia". Les explicamos que queremos que sean "ayudantes de la convivencia" y lo que eso comporta. Hemos comprobado este año que los "observadores" se concebían a ellos mismos como "chivatos" y para cambiar esta percepción, se tienen que involucrar en actividades para mejorar la convivencia general del centro, más allá de comunicar una situación de acoso si la detectan.

En relación a las tertulias pedagógicas

En septiembre hacemos una reunión con los representantes del AMPA para presentar el proyecto. Se plantean varias opciones de horario y hacemos un sondeo para ver la mejor opción. Se realiza una sesión mensual con los padres. Previamente a la reunión, se les hace llegar el texto que comentaremos. Estas sesiones son dirigidas por profesionales diversos. La orientadora siempre está en las sesiones pero cada mes es una persona diferente la que dirige las reuniones. Todo dependerá del presupuesto del que disponemos.

Resultados

Tal como afirma Cava (2009, p. 24), "además de una evaluación centrada en la posible disminución en el número de conflictos existentes en el centro, la posible disminución de los problemas de disciplina o un menor número de situaciones de violencia escolar física y/o verbal, pueden también analizarse y valorarse otras posibles consecuencias del programa relacionadas con el clima de convivencia y con el desarrollo de mayores competencias personales y sociales en los alumnos". En esa dirección, y después de utilizar los indicadores y en los instrumentos de evaluación que presentamos en la tabla nº 1, podemos decir que este proyecto está mejorando el clima de convivencia en el centro.

Tabla 1.

Indicadores e instrumentos de evaluación.

Indicadores	Número de parejas del proyecto TEI que se han formado al inicio de curso y número de parejas que han continuado todo el curso con los compromisos adquiridos
	Analizamos con los alumnos de 1º de ESO cómo han vivido la transición; queremos saber si las actividades organizadas desde este proyecto han servido para mejorar su adaptación en el centro.
	Analizamos al final de curso si se han reducido los partes de disciplina en general.
	Evaluamos cuántas actividades de las propuestas a principio de curso por los alumnos mediadores, ayudantes de la convivencia y alumnos-tutores se han llevado a cabo y valoramos su impacto.
	Evaluamos el clima del aula de las clases de 1º de ESO. Nos interesa saber si con estas prácticas ha habido un cambio en la convivencia dentro de las clases de los diferentes grupos.
	Satisfacción de las familias con las actividades que se hacen en el centro alrededor de la convivencia. Evaluamos también las sesiones de las tertulias dialógicas con padres.
Instrumentos de evaluación	En la evaluación inicial utilizamos los datos que aparecen en la memoria del Departamento de Mediación del instituto. En dicha memoria aparecen propuestas de mejora que representaron el punto de salida del presente proyecto. Por ejemplo, que los mediadores tuvieran un mayor protagonismo en las actividades que fomentan la convivencia, etc.
	Disponemos de un material cualitativo que también nos es útil en la evaluación: se trata de las reflexiones por escrito de los alumnos de 1º de ESO acerca de cómo han vivido el cambio de la escuela al instituto. Estas reflexiones nos sirven para pensar en actividades de convivencia para el inicio del curso próximo.
	Evaluación inicial entre los alumnos nuevos de 1º de ESO y evaluación final. En la primera nos interesa saber si conocen qué es la mediación, la tutoría entre iguales y cómo lo valoran inicialmente. En la final, cómo valoran la experiencia realizada.
	Cuestionarios a padres para valorar los temas abordados en las tertulias dialógicas y en general, la convivencia en el centro.
	A través de la Comisión de Coordinación Pedagógica, hacemos un

	seguimiento y evaluación final del proyecto.
	En las reuniones semanales del equipo de mediación hacemos un seguimiento de las mediaciones, y el profesorado implicado en la tutoría entre iguales también se reúne semanalmente, analizando qué parejas funcionan y cuáles abandonan, qué actividades se pueden plantear para mejorar, etc.
	Respecto a las tertulias con padres, después de cada sesión hemos repartido un cuestionario de evaluación a los padres, a partir del cual poder mejorar las tertulias siguientes.

Conclusiones

Las conclusiones son parciales y provisionales en tanto que mostramos una parte muy pequeña de nuestra metodología y que nuestro trabajo sigue abierto y en proceso de realización. Será la propia acción y reflexión la que irá orientando y trazando las directrices a seguir.

En cuanto a la generalización de este proyecto, pensamos que tiene muchas posibilidades. Hay que señalar que la mediación, con todas las habilidades que comporta (escucha activa, empatía, busca de alternativas) puede aplicarse de muy diversas maneras y en distintos grados casi en cualquier situación de conflicto. Es decir, en cualquier centro en que hay una cultura para el tratamiento constructivo de los conflictos se puede crear y formar un equipo de mediación, y trabajar en las aulas esta cultura de prevención de los conflictos. El único requisito es la sensibilidad del profesorado y de los equipos directivos hacia este tema. Siempre que existan los medios para que el profesorado se forme y reflexione sobre la importancia del tratamiento de conflictos y de los valores que transmitimos con nuestro modo habitual de proceder, los programas de tratamiento de conflictos y los grupos de mediación tendrán éxito e irán calando en el quehacer educativo. Y lo mismo podemos decir de la tutoría entre iguales y de las tertulias dialógicas con padres; son experiencias que se pueden trasladar a otros centros.

Hemos constatado el valor que tiene el análisis de la práctica de la enseñanza para construir distintos conceptos de carácter pedagógico y para aprender estrategias de intervención como docentes. Estrategias alrededor de los procesos mediadores que, como afirman Viana y López (2015, p. 24), "ayudan a la adquisición y desarrollo de competencias básicas por parte de toda la comunidad y especialmente por parte del alumnado. Contribuye a desarrollar competencias como la competencia comunicativa, la

de aprender a aprender, la de iniciativa y autonomía personal y sobre todo, las competencias sociales y ciudadanas”.

Referencias

- Alegre, (2015). *Què funciona en educació? Agrupaments a les aules i tutorització individual*. Barcelona: Fundació Jaume Bofill
- Boqué, C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.
- Cava, M. J. (2009). La utilidad de la mediación como estrategia de resolución y prevención de conflictos en el ámbito escolar. *Información psicológica* 95, 15-26.
- CREA. (2013). *Tertulias dialógicas*. Universitat de Barcelona. Consultado el 21/12/2017. Recuperado en <http://www.juntadeandalucia.es/averroes/centros-tic/14007374/helvia/sitio/upload/Tertuliasdialogicas1.pdf>
- Durán, D. (2004): Tutoría entre iguales, la diversidad en positivo. *Aula de Innovación Educativa* 153/154, 1-32.
- Fernández, S., Garvín, R. y González, V. (2012). Tertulias pedagógicas dialógicas. Con el libro en la mano. *Revista electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. 15(4), 113-118.
- Flecha, R. (1997). *Compartiendo palabras*. Barcelona: Paidós.
- Fullan, M. (1991). *The New Meaning of Educational Change*. Londres: Casell.
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa. Vol. I: Racionalidad de la acción y racionalización social*. Madrid: Taurus.
- Ibarrola-García, S. e Iriarte, C. (2014). Desarrollo de las competencias emocional y socioemocional a través de la mediación entre iguales en la Educación Secundaria. *Revista Currículum* 27, 9-27.
- Include-ed (2011). *Actuaciones de éxito en las escuelas europeas*. Colección Estudios CREADE, Nº 9. Madrid: Ministerio de Educación.
- Stake, R. E. (1985). Case Study. En Nisbet, J. (Ed.). *World Yearbook of Education 1985. Research, Policy and Practice*. (pp. 277-289). London: Kogan.
- Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos de investigación cualitativa*. Barcelona: Paidós.
- Torrego, J. C. y Galán, A. (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. *Revista de Educación*, 347, 369-394.
- UNESCO (2015). *Declaración de Incheon. Educación 2030*. París: UNESCO.

- Valls-Carol, R. y Prados-Gallardo, M y Aguilera, A. (2014). El proyecto INCLUDE-ED: estrategias para la inclusión y la cohesión social en Europa desde la educación. *Revista Investigación en la escuela*, 82, 31-43.
- Viana, M.I. y López, I. (2015). Aportación de la mediación escolar a la igualdad y a la inclusión social. *Revista nacional e internación de educación inclusiva*, 8, nº 1, 14-26.