

COLECCIÓN DE MEDIACIÓN
Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

GESTIÓN POSITIVA DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN EN CONTEXTOS EDUCATIVOS

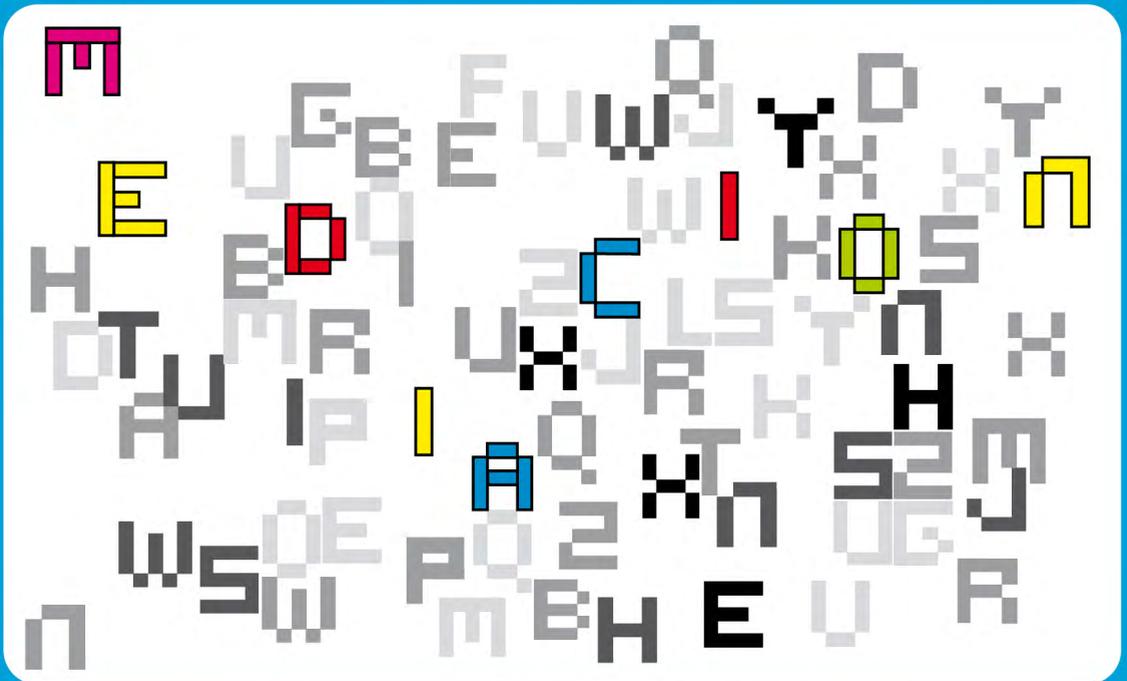
Coordinadora

Mari Luz Sánchez García Arista

Fernando Díe Badolato, Ignacio Bolaños Cartujo, Leticia García-Villaluenga,
Lucía Gorbeña, Beatriz de León, Inés Monjas Casares, Raquel Palomera Martín,
Pedro Uruñuela Nájera, Mari Luz Sánchez García Arista

Prólogo

Ramón Alzate Sáez de Heredia



media

INSTITUTO COMPLUTENSE DE MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

COLECCIÓN DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

TÍTULOS PUBLICADOS

- Mediación en conflictos familiares. Una construcción desde el Derecho de familia,** *Leticia García Villaluenga* (2006).
- Hijos alineados y padres alienados. Mediación familiar en rupturas conflictivas,** *Ignacio Bolaños Cartujo* (2008).
- Mediación y Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos. Una visión jurídica,** *Marta Blanco Carrasco* (2009).
- Introducción a la gestión no adversarial de conflictos,** *María Cristina Cavalli* y *Liliana Graciela Quinteros Avellaneda* (2010).
- Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI,** *Leticia García Villaluenga, Jorge Tomillo Urbina, Eduardo Vázquez de Castro* (Codirectores) (2010).
- Mediación organizacional: desarrollando un modelo de éxito compartido,** *Gloria Novel Martí* (2010).
- Estrategias de mediación en asuntos familiares,** *Aleix Ripol-Millet* (2011).
- Justicia restaurativa, mediación penal y penitenciaria: un renovado impulso,** *Margarita Martínez Escamilla* y *María Pilar Sánchez Álvarez* (Coords.) (2011).
- Mediación en salud: un nuevo paradigma cultural en organizaciones que cuidan,** *Gloria Novel Martí* (2012).
- Mediación en asuntos civiles y mercantiles, comentarios a la Ley 5/2012,** *Leticia García Villaluenga* y *Carlos Rogel Vide* (Codirectores) (2012).
- La mediación familiar en situaciones asimétricas. Procesos de gestión de conflictos con episodios de violencia, drogodependencias, enfermedad mental y desequilibrio de poder,** *Cristina Merino Ortiz* (2013).
- Resolución de Disputas en Línea (RDL). Las claves de la mediación electrónica,** *Ramón Alzate Sáez de Heredia* y *Eduardo Vázquez de Castro* (2013).
- Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos,** *Mari Luz Sánchez García-Arista* (Coord.) (2013).

COLECCIÓN DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Directora: LETICIA GARCÍA VILLALUENGA

Profesora Titular de Derecho civil de la Universidad Complutense de Madrid
Mediadora

Directora del Especialista en Mediación y del Instituto Complutense de Mediación
y Gestión de Conflictos de la Universidad Complutense de Madrid

GESTIÓN POSITIVA DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN EN CONTEXTOS EDUCATIVOS

Coordinadora

Mari Luz Sánchez García Arista

Fernando Díe Badolato	Beatriz de León
Ignacio Bolaños Cartujo	Inés Monjas Casares
Leticia García-Villaluenga	Raquel Palomera Martín
Lucía Gorbeña	Pedro Uruñuela Nájera
Mari Luz Sánchez García Arista	

Prólogo

Ramón Alzate Sáez de Heredia



INSTITUTO COMPLUTENSE DE MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

Madrid, 2013

© Editorial Reus, S. A.
C/ Rafael Calvo, 18, 2º C – 28010 Madrid
Tfno: (34) 91 521 36 19 – (34) 91 522 30 54
Fax: (34) 91 445 11 26
E-mail: reus@editorialreus.es
<http://www.editorialreus.es>

1.ª edición REUS, S.A., 2013
ISBN: 978-84-290-1759-5
Depósito Legal: M 36717-2013
Diseño de portada: María Lapor
Impreso en España
Printed in Spain

Imprime: Talleres Editoriales Cometa, S. A.
Ctra. Castellón, km 3,400 – 50013 Zaragoza

Ni Editorial Reus, ni los Directores de Colección de ésta responden del contenido de los textos impresos, cuya originalidad garantizan los autores de los mismos. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización expresa de Editorial Reus, salvo excepción prevista por la ley. Fotocopiar o reproducir ilegalmente la presente obra es un delito castigado con cárcel en el vigente Código penal español.

PRÓLOGO

Sin ninguna duda, las escuelas de hoy se enfrentan a muchas dificultades a la hora de afrontar las necesidades educativas de los/as estudiantes que, cada vez más, presentan gran diversidad académica, comportamental y cultural. Asimismo, de manera incremental un número mayor de niños y jóvenes traen a la escuela problemas educativos, sociales y familiares, y ésta debe determinar cuál es el mejor modo de superarlos. La escuela figura como el entorno en donde con más frecuencia —más incluso que en el hogar— se manifiestan estas dificultades de ajuste; por lo tanto, parece lógico que sea la escuela el lugar donde se realicen el mayor número de esfuerzos para superarlas.

Aunque los problemas asociados con la diversidad académica son considerables, probablemente, el área «comportamental» es la que presenta más dificultades. De hecho, en un sondeo realizado entre profesores de Secundaria del País Vasco, el tema «estrella», la preocupación fundamental, era el afrontamiento de los problemas comportamentales en el aula y en la escuela en general. En concreto, muchos profesores descubren que, en sus clases, deben utilizar más tiempo en cuestiones disciplinarias que en la instrucción en sí misma.

El libro que ahora tengo el inmenso honor de prologar está dirigido a ayudar a los/as profesores y educadores de hoy en día, a realizar una de las dos tareas educativas a desarrollar con niños y jóvenes. Por supuesto, una es la tarea de asegurar activamente un buen desarrollo académico. Pero también, y aquí viene la importancia del presente libro, deben asegurar un desarrollo social apropiado, a la vez que afrontan

multitud de problemas de convivencia que van ocurriendo a medida que niños y jóvenes maduran. De manera progresiva, los miembros de la comunidad educativa afrontan problemas comportamentales que afectan la seguridad de la escuela y de las personas incluidas en ella. Dichos problemas pueden implicar agresiones físicas y/o verbales, violencia de bandas, abuso de drogas, etc... En general, las escuelas reflejan las tendencias de la sociedad, son microcosmos sociales en cuya vida diaria se vuelcan violencia y conflictos interpersonales a los que, no hace mucho, era relativamente inmune. Los profesores y profesoras sienten, en mayor o menor grado, que están perdiendo el control de lo que hasta ahora era un entorno escolar seguro, consistente y predecible, y que se enfrentan a una nueva situación más desordenada, insegura y disruptiva del proceso de enseñanza y aprendizaje. Además, el reto de manejar comportamientos problemáticos «generales» se ve agudizado debido al incremento de presencia de estudiantes identificados como portadores de desórdenes emocionales y comportamentales; tendencia que, probablemente, continuará; no en vano la escuela refleja la sociedad en la que está inmersa.

El Enfoque Global de Transformación de Conflictos, en el marco del cual se encuentra este libro, extiende la orientación básica centrada en el niño, para abarcar las dimensiones administrativas, profesoras y parentales del conflicto. Si entendemos las disputas que ocurren entre los niños/as y jóvenes dentro del contexto educativo global, podremos alcanzar soluciones más significativas. Es por ello que nos dirigimos desde aquí también a las familias y a todas las personas relacionadas con contextos educativos.

Hace algunos años me preguntaba: *¿Necesita la escuela de un programa de Resolución de Conflictos (RCE)?* Mi contestación a esta pregunta era que, dado que el conflicto es inevitable y que el enfoque de transformación de conflictos es consistente y coherente con la misión básica de la escuela de ayudar a desarrollar ciudadanos sanos, responsables y efectivos, esta pregunta no tiene otra respuesta que el «SÍ». Sin embargo, probablemente, ésta no es la respuesta que, en primera instancia dan un gran número de profesionales de la educación. Para cambiar la situación, sería necesario crear oportunidades para que los miembros de la comunidad escolar tomaran conciencia de la necesidad y del potencial de los *programas de transformación de conflictos* en la escuela. Una vez creada esta conciencia, la verdadera pregunta sería *¿Por dónde empezamos a la hora de desarrollar un programa global de transformación de conflictos?* La respuesta es muy sencilla: *empezar por cualquier sitio.*

Cada escuela debe determinar por dónde empezar en función de sus posibilidades, del grado de consenso, de los apoyos, del nivel de preparación, etc... Pero, en cualquier caso, es importante darles cuanto antes a los/as estudiantes oportunidades para desarrollar sus potencialidades constructivas y pacíficas.

RAMÓN ALZATE

INTRODUCCIÓN Y PRESENTACIÓN

Desde hace un tiempo, a partir de la toma de conciencia sobre el *bullying*, el tema de la convivencia en los centros escolares ha sido contenido de noticias, reflexiones y debate. La situación ha generado demandas que no existían y que, con demasiada frecuencia, han encontrado actitudes de defensa y culpabilización por respuesta. En este paisaje como marco, la Mediación ha comenzado a visualizarse como posible «solución». Y sí, la Mediación, en cualquier ámbito, es transformativa a nivel personal y ambiental, mucho más en contextos educativos. Devolver el protagonismo a las personas para que, ayudadas por un tercero neutral, el mediador o mediadora, sean capaces de elaborar colaborativamente sus propios acuerdos, implica un proceso transformativo hacia actitudes generadoras de una cultura de paz, desde lo personal hasta lo institucional y lo social. Pero el potencial transformativo de la Mediación impregnará más o menos la realidad si se cuida tanto el planteamiento como su ejercicio y, muy especialmente, la formación de los profesionales que han de realizar los proyectos y ponerlos en marcha.

La Mediación Escolar y/o la Mediación Educativa son términos que escuchamos utilizados indistintamente. Sin embargo, la concreción «escolar» o «educativa» implica una concepción diferente de enfoque, de perspectiva en la que nos situamos a la hora de plantearla. Tal vez porque, en contextos educativos, la proliferación de problemas de convivencia ha derivado en una creciente demanda de Mediación en la búsqueda de soluciones a los mismos, los términos y el significado con el que los cargamos están aún repletos de duda y confusión. También los formatos que adquieren tanto su formación como su implementación son diversos y están coloreados de luces y sombras.

Consideramos que, en este momento, se hace necesaria una revisión del tema, con las aclaraciones pertinentes y la definición de una propuesta que pretenda poner en funcionamiento todo el potencial que la Mediación tiene en contextos educativos.

La escuela y la familia han sido las dos instituciones educadoras por excelencia. Ambas se han complementado en una tarea común: la socialización de la infancia. Son instituciones especialmente sensibles a los cambios sociales (Fndez. Enguita, 1998) y, actualmente, están afectadas de forma significativa por ellos. En las últimas décadas, se han producido modificaciones sustanciales en la estructura de tres ámbitos fundamentales: el ámbito del poder, el ámbito de la producción y el ámbito de la experiencia, que pueden llevarnos a afirmar que estamos en un cambio de época (Castells, M. 2001). Ciñéndonos al plano de la experiencia, que define de forma más rigurosa los contextos cercanos, hay cambios sustanciales estrechamente relacionados con la actividad familiar y docente, que podemos resumir en tres apartados:

- Cambio de escenario de las relaciones e intercambios de los seres humanos, pasando a ser simbólico en un alto porcentaje.
- Cambio en el escenario de la experiencia cotidiana, con la omnipresencia de la televisión, los videojuegos, las redes sociales, etc.
- Transformación de la familia tradicional, con la disolución progresiva del patriarcado y el paso a una familia nuclear y absolutamente diversificada.

La familia actual ha ido tomando formas diversas, con estructura y roles en crisis, dejando de lado con frecuencia el ser el referente educativo y el establecer el sistema de normas-límites y el vínculo de calidad (afectivo-comunicativo), tan necesario para la construcción del autoconcepto, la autoestima y la autorregulación, alimentando —en lugar de previniendo— los problemas que luego en la adolescencia resultan mucho más difíciles de abordar.

La escuela, con contenidos y métodos revisables y una realidad cada vez más diversa, continúa con unos objetivos homogeneizantes, con un currículum oculto que permanece y unos mecanismos de control contrarios a una sociedad democrática y a una sociedad de la información (Díaz-Aguado, 2004). Poco a poco, se ha ido realizando una ruptura de las barreras que diferenciaban el entorno familiar y el escolar.

Todas estas modificaciones han provocado que los procesos de socialización hayan cambiado de contenido y de forma y que se haya ido tejiendo una demanda de funciones hacia la escuela, que ésta no sólo no termina de asumir, sino que se defiende de ella con toda su artillería práctica y

dialéctica. Los profesores esgrimen la espada de su función instructora para alumnos que quieran aprender. Los alumnos se sienten mucho más cómodos ante un *chat* con conocidos ó desconocidos, que ante los contenidos de libros de texto que perciben desnudos de atractivo y utilidad. El desencuentro y la desmotivación han ido en aumento, alimentados por el cúmulo de conflictos en escalada permanente a fuerza de no ser debidamente abordados. En este bosque de elementos que alimentan la mala convivencia en los centros escolares, han ido creciendo como setas las demandas de soluciones rápidas, eficaces y que, a ser posible, no impliquen cambios, ni personales, ni institucionales. Y así, ha comenzado a proliferar la demanda de Mediación Escolar, como quien pide una «varita mágica» que transforme esa realidad de la convivencia en los centros escolares incómoda y provocadora de impotencia, en otra añorada donde los roles y funciones se perciban claros y estables sin necesidad de cuestionarlos para adaptarlos a una nueva sociedad. Efectivamente, la Mediación implica y produce cambios positivos en quien la conoce, interioriza y practica y en los contextos donde se lleva a cabo. Es claramente un elemento de mejora de la convivencia, que además tiene carácter preventivo y educativo. Luego, la loa a la Mediación en contextos educativos está totalmente fundamentada.

Si analizamos la realidad de los centros donde se lleva a cabo la formación e implementación de programas de Mediación, nos encontramos con un paisaje diverso:

- Centros con un programa de Mediación que ya tiene historia y que ha supuesto y supone un elemento real de mejora de la convivencia. En alguno de ellos, el Equipo de Mediación tiene una composición mixta, con miembros de todos los sectores de la comunidad educativa: profesorado, alumnado y familias.
- Centros donde se ha realizado la formación en Mediación y la implementación del programa no ha permanecido en el tiempo, por estar fuertemente personalizada en algún miembro del claustro que desapareció del centro y el nivel de implicación mínimo del resto del equipo, no alentó la continuidad de esa responsabilidad.
- Centros que, después de ser atendida su demanda de formación, por una u otra razón (cambio o bajo nivel de implicación del equipo directivo, cambios significativos ó mínimo nivel de implicación de los miembros del claustro...), no llegan nunca a implementar el programa.

Estos dos últimos casos, podemos denominarlos como «*centros tierra quemada*». En ellos, es difícil que cuaje en el futuro la decisión de realizar

un Proyecto de Mediación Escolar. El recuerdo del fracaso bloqueará la motivación para intentarlo.

En paralelo, la búsqueda de alternativas que aporten mejoras a la convivencia que se percibe deteriorada, sigue tomando formas diversas de la mano de estupefactos e incansables profesionales de la educación. Podemos encontrar desde Planes de Mejora de la Convivencia, diseñados y puestos en marcha por equipos de profesores, en centros escolares públicos y privados, de Primaria y Secundaria, hasta Planes de Mejora de la Convivencia que abarcan a toda la comunidad, impulsados desde instancias municipales. Y todos ellos incluyen la mediación como elemento de mejora de la convivencia.

En todos los ámbitos, no sólo en el escolar, también en familiar, penal, penitenciario, comunitario, vecinal, intercultural, laboral, sanitario, etc., la mediación está en alza. Ha demostrado ser una alternativa real y eficaz a los pleitos y modos sancionadores y punitivos; una alternativa real y eficaz para la gestión constructiva de conflictos. En contextos educativos resultan, si cabe, aún más interesantes los efectos que produce el ejercicio de la mediación, tanto a nivel personal como en relación al clima de convivencia. Hay un antes y un después de conocer los elementos que conforman aquélla. Implica una transformación y una transición real a nivel personal y contextual. Los alumnos que desempeñan la función de mediadores han de poner todo su empeño en ayudar a otros, con la transformación interior que esta actitud lleva consigo. Tal vez sea esta la razón por la que los alumnos mediadores, incluso con experiencia disruptiva, son capaces de generar un clima de confianza teñido de dignidad al espacio de mediación. Los alumnos que voluntariamente asisten a mediación buscando ayuda, es porque realmente desean resolver sus conflictos llegando a acuerdos, sin acudir a la pelea ó la ruptura. Este cambio desde actitudes impulsivas que implican agresiones verbales y/ó físicas hasta actitudes de colaboración, incluso de compromiso, les genera no sólo sentimientos de bienestar, sino también de seguridad. Las interacciones, el estilo relacional ganan en calidad, generando paulatinamente una cultura de centro donde el diálogo, el acuerdo y el compromiso van convirtiéndose en sellos de identidad.

Como anteriormente analizábamos, es en estos contextos educativos en los que se llevan a cabo los procesos de socialización. De aquí la importancia de cuidar que adquieran estas herramientas de gestión constructiva de conflictos y mediación y las puedan llevar a otros contextos: familiar, de ocio, etc., para extender una cultura social que sirva de alternativa a la crispación y violencia que, de forma tan destructiva, forman parte de la cotidianidad de niños y jóvenes en la actualidad. Es desde la educación

desde donde se pueden desbancar, de forma paulatina, pero firme y continuada, la tolerancia social con la violencia, los estilos comunicativos agresivos, las relaciones basadas en el esquema «dominio-sumisión» (Díaz-Aguado, 2004) etc., que definen el paisaje crispado en el que nuestros niños y jóvenes, los futuros adultos, están construyendo su socialización. Es desde la educación desde donde podemos definir otras pautas sociales de gestión constructiva de conflictos, de práctica del diálogo como forma de abordarlos en fases iniciales para evitar su escalada, de negociación, de compromiso y de autorregulación, porque es importante crecer como persona evitando interiorizar y naturalizar la actuación desde el «modo hostil» de nuestro cerebro (Beck, A., 1999; 2003), porque el respeto al otro es un valor. En definitiva, es desde la educación desde donde podemos generar los cambios necesarios en la cultura social actual, y la mediación, con sus principios y características, supone una buena herramienta para conseguirlo.

La Mediación Escolar ya se ha ensayado, con muy buenos resultados. Pueden servir de referencia los logros, ya anteriormente nombrados, promovidos por Ramón Alzate en el País Vasco; por Vinyamata, Cascón, F., Carmen Boqué, etc., que han fundamentado el compromiso con la Mediación Escolar en Catalunya; el referente ineludible de Rosario Ortega en Andalucía; la gran labor de Juan Carlos Torrego y su equipo en la Comunidad de Madrid... y tantos y tantos profesionales de la Educación, que innovan y adaptan diversos formatos de Proyectos de Mediación Escolar en realidades diversas. Pero, una vez analizados los beneficios y los logros, debemos abordar los puntos débiles —su implementación y su permanencia en el tiempo—, para conseguir asegurarnos de que la evolución siga los cauces adecuados. De lo contrario, corremos el riesgo de que toda esa potencialidad educativa, de transformación personal y contextual, de prevención de conflictos y mejora de la convivencia, no llegue a desarrollarse adecuadamente.

Los beneficios de la mediación en contextos educativos no serán una utopía si se ponen los medios necesarios para que la demanda de Mediación Escolar no se quede en una cuestión de moda pasajera; si se cuidan la formación y la implementación contextualizada. Para ello, proponemos un enfoque global (Alzate, 1999), que implique tanto una perspectiva de centro con estructuras reales de participación, como un currículum —oculto y explícito— que incluya la Educación Emocional, las Habilidades Sociales y de Comunicación eficaz, la Educación para Gestión Positiva de Conflictos, la Disciplina Educativa vs punitiva y la Mediación. De esta manera, la mediación podremos denominarla de forma clara y coherente Mediación

Educativa Contextualizada, un elemento más, no el único, que tenga como objetivo la mejora real de la convivencia y contribuya a la construcción de los valores y estilos relacionales que den a la *cultura de centro* su sello de identidad. Plasmada aquélla, entre otros elementos con denominador común de cultura de paz, en el Plan de Convivencia como documento vertebrador y asumida por todos los sectores de la comunidad educativa, será la vestimenta que arroje, contextualice de forma coherente y alimente su permanencia.

Este planteamiento ha de ser llevado a cabo por equipos directivos convencidos que lideren claustros de profesores motivados, dispuestos a implicarse en un proyecto de amplio calado. Para ello, hay que salvar un escollo importante: la «desafección», que ha contaminado, como un veneno, las actitudes de amplios sectores de la comunidad educativa y que está motivada y se retroalimenta por los cambios sociales significativos analizados anteriormente. Todo veneno tiene su antídoto. En este caso, aunque es complejo, contamos con un punto fuerte a favor: la necesidad del sentimiento de pertenencia que tiene el ser humano. La participación y la inclusión potencian y generan este sentimiento y la «afección» deviene como consecuencia.

Una formación continua que dote al profesorado de las herramientas necesarias para ejercer su rol de docentes y educadores de forma eficaz y gratificante, que permita una gestión de las aulas y del centro positiva, coherente y evaluada permanentemente, reforzará esta contextualización de la Mediación. Para ello, es necesario un compromiso real y eficiente de la Administración a fin de que la Formación del Profesorado, tanto de base como continua, aporte dichas herramientas. Profesores comprometidos con su rol docente y educativo, en el aprendizaje continuo y permanente de su profesión, son capaces de asumir en equipo el compromiso que implica el diseño e implementación de Planes de Convivencia a la luz de estos supuestos, de revisarlos y de llevar a cabo modificaciones encaminadas hacia la consecución de una enseñanza de calidad, en el necesario clima de convivencia positiva y construyendo una cultura de centro que cohesione a todos los miembros de la comunidad educativa, enlazándolos con la afección y el sentimiento de pertenencia que hoy brillan tanto por su ausencia

En este libro, «**GESTIÓN POSITIVA DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN EN CONTEXTOS EDUCATIVOS**», en el marco del Modelo Global de Transformación de Conflictos (Alzate, 1998), desarrollaremos los planteamientos teóricos y prácticos de la Mediación Educativa Contextualizada con el objetivo de servir de fuente, de referencia y de punto de apoyo

y reflexión a cuantos lectores y lectoras con interés en el tema accedan a él. Desde el convencimiento de que teoría y práctica han de ir de la mano para avanzar, ambas impregnarán el contenido. Será el lector quien, una vez realizado el análisis de la realidad en la que está inmerso, dará el formato adecuado al Proyecto de Mediación Educativa que suponga una mejora real de la convivencia. Este libro pretende servir de foco que ilumine, de forma fundamentada, la toma de decisiones necesaria para ello.

Su estructura nace del enfoque ya explicado, dividiéndose en *seis bloques*:

- El primero desarrolla la **MEDIACIÓN EDUCATIVA** desde el **ENFOQUE GLOBAL CONTEXTUALIZADO**
- El segundo aborda cada uno de los programas que conforman dicha contextualización subrayando todo el potencial transformativo que la Mediación implica en contextos educativos, impregnando la cultura de aula y de centro y abordando uno de sus puntos débiles en la actualidad: su permanencia a lo largo del tiempo. Dichos programas son:
 - **EDUCACIÓN PARA LA GESTIÓN POSITIVA DE CONFLICTOS**
 - **EDUCACIÓN EMOCIONAL**
 - **HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICACIÓN EFICAZ**
- El tercero aborda la **GESTIÓN POSITIVA DE CONFLICTOS Y LA MEDIACIÓN** en los distintos niveles:
 - **INFANTIL Y PRIMARIA**
 - **SECUNDARIA**
 - **UNIVERSIDAD**
- El cuarto aborda el **DISEÑO Y PUESTA EN PRÁCTICA DE UN PROYECTO DE MEDIACIÓN EDUCATIVA**, así como el planteamiento del **PLAN DE CONVIVENCIA** en el que se insertará, junto con los otros programas que lo contextualizan, como elemento vertebrador de la convivencia del centro.
- El quinto aborda la **MEDIACIÓN EDUCATIVA en LA FAMILIA y el espacio de su relación con la ESCUELA**.
- El sexto, nos muestra la **diversidad** del paisaje de los **proyectos de mejora de la convivencia** través de distintas **EXPERIENCIAS** vigentes.

MARI LUZ SÁNCHEZ GARCÍA-ARISTA
Pedagoga, Mediadora y Formadora de Mediadores y Profesorado

**BLOQUE I:
LA MEDIACIÓN EDUCATIVA.
ENFOQUE GLOBAL CONTEXTUALIZADO**

- **MEDIACIÓN EDUCATIVA CONTEXTUALIZADA**

ÍNDICE

PRÓLOGO, RAMÓN ALZATE	5
INTRODUCCIÓN Y PRESENTACIÓN, MARI LUZ SÁNCHEZ GARCÍA-ARISTA	9
BLOQUE I: LA MEDIACIÓN EDUCATIVA. ENFOQUE GLOBAL CONTEXTUALIZADO	17
MEDIACIÓN EDUCATIVA CONTEXTUALIZADA, MARI LUZ SÁNCHEZ GARCÍA-ARISTA	19
I. LA MEDIACIÓN EDUCATIVA CONTEXTUALIZADA	19
1. Por qué «Mediación»	20
2. Por qué «Educativa»	21
3. Por qué «Contextualizada»	23
II. QUÉ ES LA MEDIACIÓN EDUCATIVA	24
III. ANTECEDENTES Y EVOLUCIÓN DE LA MEDIACIÓN EDUCATIVA	26
IV. PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN EDUCATIVA	28
V. MODELOS DE MEDIACIÓN	30
VI. TIPOS DE PROGRAMAS DE MEDIACIÓN	31
VII. CONVIVENCIA EN CONTEXTOS EDUCATIVOS Y MEDIACIÓN	33
1. Elementos de la convivencia.....	34
2. Programas para un Plan de Convivencia que contextualizar la Mediación educativa	35
VIII. DISCIPLINA EDUCATIVA O POSITIVA: ALTERNATIVA A LA DISCIPLINA PUNITIVA	36
1. Disciplina positiva o educativa: internalización de normas, autorregulación y autonomía moral	37
2. Autoridad moral	38

3. Objetivos de la disciplina educativa	40
4. Diferencias entre el modelo punitivo y el positivo o educativo de disciplina	40
IX. MEDIACIÓN Y DISCIPLINA	41
X. BIBLIOGRAFÍA	42
BLOQUE II: CONTEXTUALIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN EDUCATIVA	45
EDUCACIÓN PARA LA GESTIÓN POSITIVA DE CONFLICTOS,	
MARI LUZ SÁNCHEZ GARCÍA-ARISTA	47
I. PERSPECTIVA POSITIVA DEL CONFLICTO	47
II. COMPRENSIÓN DEL CONFLICTO	48
III. ELEMENTOS DEL CONFLICTO	49
IV. CICLO DEL CONFLICTO	51
V. ESTILOS DE AFRONTAMIENTO DEL CONFLICTO	53
VI. COMPRENSIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL PROPIO ESTILO DE ABORDAR CONFLICTOS	54
1. Dinámica práctica	54
2. Desarrollo de la dinámica	55
VII. EMOCIONES Y CONFLICTO	57
1. Componentes de la emoción	57
2. Emociones y pensamiento	58
VIII. ESCALADA Y DESESCALADA DEL CONFLICTO	58
IV. INUNDACIÓN EMOCIONAL	59
X. ORIGEN Y GESTIÓN DE LA IRA	59
XI. LA COMUNICACIÓN Y LOS CONFLICTOS	60
XII. RESUMEN ESQUEMÁTICO DEL TEMA	61
XIII. BIBLIOGRAFÍA	61
EDUCACIÓN EMOCIONAL, RAQUEL PALOMERA Y BEATRIZ DE LEÓN	63
I. ¿QUÉ ES LA EDUCACIÓN EMOCIONAL?	63
II. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?	66
1. La educación emocional como requisito para la mediación escolar eficaz	67
2. Las competencias emocionales influyen en la adaptación escolar y social	68
3. La educación emocional promueve desarrollo emocional y adaptación socio-escolar	69
4. La educación emocional ayuda a crear climas escolares positivos	69
III. ¿CÓMO EDUCAR LAS EMOCIONES?	70
1. Condiciones para una intervención eficaz en la educación emocional	71
IV. BUENAS PRÁCTICAS EN EDUCACIÓN EMOCIONAL	73

1. Educación Responsable	73
2. INTEMO	75
3. Collaborative for Academic, Social and Emotional Learning (CASEL)	76
V. CONCLUSIÓN	77
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICACIÓN EFICAZ, INÉS MONJAS CASARES	
I. RELACIONES INTERPERSONALES, CONVIVENCIA Y CLIMA SOCIAL EN EL CONTEXTO ESCOLAR	81
II. LAS HABILIDADES SOCIALES	83
1. Concepto y ejemplos	83
2. El entrenamiento en habilidades sociales en la promoción de relaciones positivas y en la prevención de conflictos	84
3. Habilidades sociales y programas de ayuda y mediación entre iguales	86
III. CÓMO MEJORAR LAS HABILIDADES SOCIALES: EL PRO- GRAMA DE ASERTIVIDAD Y HABILIDADES SOCIALES (PAHS)	87
1. Objetivos	89
2. Contenidos	89
3. Procedimiento de enseñanza y actividades didácticas	91
4. Fichas de trabajo para el profesorado	93
5. Sesiones de enseñanza	94
6. El profesorado y la aplicación del PAHS	95
7. Ejemplos de fichas de lápiz y papel	96
IV. CONSIDERACIONES FINALES	99
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	100
BLOQUE III: GESTIÓN POSITIVA DE CONFLICTOS Y MEDIA- CIÓN EN LOS DISTINTOS NIVELES DEL SISTEMA EDUCA- TIVO ESPAÑOL	
LA MEDIACIÓN EN EDUCACIÓN INFANTIL Y PRIMARIA, LUCÍA GORBEÑA ETXEBARRÍA	
I. INTRODUCCIÓN	105
II. DIEZ RAZONES PARA LA MEDIACIÓN	108
III. CONFLICTOS MEDIABLES EN EDUCACIÓN INFANTIL Y PRIMARIA	110
IV. EL RINCÓN DE LA SILLA-OREJA Y LA SILLA-BOCA	111
1. Introducción	111
2. Funcionamiento	112
3. Actividades en el aula para la preparación del rincón de la silla oreja y silla boca	114

4. La silla amigo	116
V. LA MEDIACIÓN FORMAL EN EDUCACIÓN INFANTIL Y PRIMARIA	117
1. Introducción	117
2. Proceso de mediación formal en educación infantil y primer y segundo ciclo de educación primaria.....	120
3. Proceso de mediación formal en tercer ciclo de educación primaria	122
VI. LA MEDIACIÓN INFORMAL.....	124
VI. BIBLIOGRAFÍA	127
GESTIÓN POSITIVA DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN EDUCATIVA EN SECUNDARIA, MARI LUZ SÁNCHEZ GARCÍA-ARISTA.....	129
I. INTRODUCCIÓN	129
II. ALUMNADO ADOLESCENTE	130
III. PROBLEMÁTICA ESPECÍFICA DE LAS AULAS DE SECUNDARIA	132
1. El sentimiento de poder	132
A) La disrupción.....	133
B) El bullying	134
C). El ciberacoso	134
2. El sentimiento de pertenencia.....	135
3. La construcción de la identidad.....	136
IV. ALTERNATIVAS EDUCATIVAS	137
1. Programa de «gestión positiva de conflictos»	137
2. Programa «habilidades de comunicación y gestión de conflictos»	138
3. Programa de alumnos ayudantes	140
4. La mediación educativa	142
A) Formación de mediadores	146
B) Influencia de la mediación en el clima de aula, centro y otros ámbitos	149
V. CONCLUSIÓN.....	160
VI. BIBLIOGRAFÍA	160
EL CONFLICTO Y LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA ENSEÑANZA SUPERIOR. LA EXPERIENCIA EN LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE, FERNANDO DÍE BADOLATO, LETICIA GARCÍA VILLALUENGA, IGNACIO BOLAÑOS CARTUJO	163
I. UNIVERSIDAD Y CONFLICTO: UNA APROXIMACIÓN. EXPERIENCIA UCM PIONERA EN GCC	163
II. MEDIACIÓN GERENCIAL. GESTORES DEL CONFLICTO, GERENTES DEL CAMBIO	169

III. ACTUACIÓN EN MATERIA DE PROTOCOLOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN INTRAUNIVERSITARIA	174
IV. BIBLIOGRAFÍA	186
BLOQUE IV: DISEÑO Y PUESTA EN PRÁCTICA	187
DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN, LUCÍA GORBEÑA ETXEBARRÍA.....	189
I. LA IMPORTANCIA DEL DISEÑO Y LA PLANIFICACIÓN ...	189
II. FASES PARA IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN EN UN CENTRO ESCOLAR	192
III. EL COMPROMISO DEL CENTRO Y LA CREACIÓN DEL EQUIPO COORDINADOR.....	193
IV. EL DISEÑO DEL PROGRAMA Y DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN	194
V. LA SELECCIÓN DEL EQUIPO MEDIADOR	195
VI. LA FORMACIÓN DEL EQUIPO MEDIADOR	199
VII. LA DIFUSIÓN DEL PROGRAMA	201
VIII. LA ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN Y LA PUESTA EN MARCHA	202
IX. LA COORDINACIÓN Y EL SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA.....	204
X. LA EVALUACIÓN.....	207
XI. DOCUMENTOS E INSTRUMENTOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN	208
PLAN DE CONVIVENCIA Y PROYECTOS DE MEDIACIÓN, PEDRO URUÑUELA NÁJERA	219
I. HACIA UNA DEFINICIÓN COMÚN DE LO QUE ES LA CONVIVENCIA.....	221
II. ¿EN QUÉ CONSISTE LA PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO DE LA CONVIVENCIA POSITIVA?.....	226
III. LA FASE DE CONCIENCIACIÓN Y DIAGNÓSTICO	230
IV. LA ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE CONVIVENCIA	234
V. EL PLAN DE CONVIVENCIA, MARCO DE TODAS LAS ACTUACIONES A FAVOR DE LA CONVIVENCIA	238
VI. BIBLIOGRAFÍA	243
BLOQUE V: FAMILIA-ESCUELA Y MEDIACIÓN EDUCATIVA ...	245
GESTIÓN CONSTRUCTIVA DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN EN EL CONTEXTO FAMILIA-ESCUELA, MARI LUZ SÁNCHEZ GARCÍA-ARISTA	247

I. LA FAMILIA Y LA ESCUELA COMO INSTITUCIONES EDUCADORAS Y SOCIALIZADORAS. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS QUE LAS AFECTAN	247
II. EL SISTEMA FAMILIAR.....	249
III. ESTILOS DE CRIANZA O DESEMPEÑO DEL ROL «PADRE»-«MADRE»	251
IV. LOS CONFLICTOS EN EL SISTEMA FAMILIAR	253
V. IMPORTANCIA DE LOS VÍNCULOS AFECTIVOS Y LA GESTIÓN DE LAS EMOCIONES EN EL SISTEMA FAMILIAR ..	257
VI. RELACIÓN FAMILIA-ESCUELA. EL APRENDIZAJE DE LA CONVIVENCIA.....	259
VII. LAS ESCUELAS DE FAMILIAS.....	261
VIII. EL PLAN DE CONVIVENCIA: EJE VERTEBRADOR DEL MODELO DE CONVIVENCIA	262
IX. CONCLUSIONES SOBRE UNA GESTIÓN POSITIVA DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN EN EL ESPACIO COMPARTIDO FAMILIA-ESCUELA	263
X. BIBLIOGRAFÍA	266
BLOQUE VI	267
EXPERIENCIAS DE MEJORA DE LA CONVIVENCIA EN CONTEXTOS EDUCATIVOS, MARI LUZ SÁNCHEZ GARCÍA-ARISTA	269

