



**Universitat de les  
Illes Balears**

**Memoria del Trabajo de Fin de Grado**

# La mediación escolar en la etapa de educación infantil como estrategia de prevención y resolución de conflictos

Anael Cordobés Collados

**Grado de Educación Infantil**

Año académico 2016-2017

DNI del alumno: 43166009 T

Trabajo tutelado por: Inmaculada Sureda García

Departamento de Pedagogía Aplicada y Psicología de la Educación

El autor autoriza el acceso público de este Trabajo de Fin de Grado.

Palabras clave de este Trabajo:

Mediación, mediación escolar, educación infantil, resolución, conflictos.



## **Resumen**

En las instituciones educativas, la mediación está ganando peso frente a otras formas de intervención en la resolución de conflictos en la escuela. La mediación es una estrategia para resolver conflictos entre varias personas, con la ayuda de un tercero, el mediador/a, que actúa de forma imparcial entre los implicados.

El presente trabajo está dividido en dos partes, la primera presenta el estudio teórico y documentado de la mediación escolar en el ámbito educativo centrado en la etapa de educación infantil y la segunda consiste en la elaboración de una propuesta pedagógica para la introducción de la mediación en la educación infantil.

Palabras clave: mediación, mediación escolar, educación infantil, resolución, conflictos.

## **Abstract**

In educational institutions, mediation is gaining weight over other forms of intervention in conflict resolution in school. Mediation is a strategy to resolve conflicts between several people, with the help of a third party - the mediator who acts impartially among those involved.

The present work is divided into two parts, the first presents the theoretical and documented study of school mediation in the educational field centred on the stage of child education. And the second consists of the elaboration of a pedagogical proposal for the introduction of mediation in the education of children.

Key words: mediation, school mediation, infant education, resolution, conflicts

# 1 ÍNDICE

---

1.	JUSTIFICACIÓN	5
2.	OBJETIVOS	7
3.	METODOLOGÍA	8
4.	MARCO TEÓRICO	11
4.1	LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LA ETAPA DE EDUCACIÓN INFANTIL (3-6 AÑOS)	11
4.1.1	CONCEPTO DE MEDIACIÓN ESCOLAR	11
4.1.2	ORIGEN E HISTORIA DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR	14
4.1.3	EL PROCESO DE LA MEDIACIÓN EN LA ETAPA DE EDUCACIÓN INFANTIL.	16
4.1.4	EL ROL DEL MAESTRO MEDIADOR	28
5	PROGRAMAS DE MEDIACIÓN ESCOLAR	34
6	DISEÑO PROPUESTA DE MEDIACIÓN ESCOLAR EN EDUCACIÓN INFANTIL (5 AÑOS)	36
6.1	INTRODUCCIÓN	36
6.2	OBJETIVOS	37
6.3	METODOLOGÍA	37
6.4	ACTIVIDADES	40
6.4.1	ACTIVIDADES DE CREACIÓN DE GRUPO	40
6.4.2	ACTIVIDADES PARA FAVORECER EL DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES NECESARIAS PARA EL PROCESO DE MEDIACIÓN ESCOLAR	42
6.5	TEMPORALIZACIÓN	49
6.6	RECURSOS	50
6.6.1	HUMANOS	50
6.6.2	MATERIALES	51
6.7	EVALUACIÓN	51
7	CONCLUSIONES	52
8	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55

# 1. JUSTIFICACIÓN

---

En la actualidad, una de las previsiones más acertadas que se pueden hacer desde las escuelas, consiste en preparar a los alumnos para afrontar constructivamente los conflictos. Desde la educación infantil, los niños/as posiblemente protagonizarán todo tipo de conflictos, no sólo en el ámbito escolar, sino a lo largo de todas sus vidas.

Tal y como menciona Torrego (2008) “Las instituciones educativas reclaman, cada vez con mayor insistencia, la necesidad de contar con técnicas y procedimientos eficaces para atender a una creciente diversidad de personalidades con diferentes intereses, deseos y necesidades que generan multitud de situaciones de divergencia interpersonal” (p. 9)

La confusión entre conflicto y violencia nos lleva a conceptualizar negativamente los conflictos, siendo los episodios violentos sólo una posible manifestación de un desacuerdo. No se trata de rechazar, ni de eliminar los conflictos, sino de transformar el conflicto en un elemento enriquecedor. Para ello se requiere la utilización de determinadas habilidades, actitudes y procedimientos, uno de ellos es la mediación escolar.

Mi interés por esta temática, surgió hace unos años al realizar mis prácticas de educación infantil. Al adentrarme en la verdadera realidad educativa, pude comprobar que los conflictos forman parte de la vida diaria del aula. Al tratarse de niños/as de temprana edad, las partes involucradas en un conflicto no suelen ser capaces de resolver la disputa por sí mismos, necesitando la intervención del maestro/a. Desde mi punto de vista, la mediación constituye una herramienta fundamental para la buena convivencia escolar, por los valores que entraña en sí misma.

Podríamos definir la mediación como la intervención de un tercero neutral en un conflicto, que tiene como propósito ofrecer ayuda para resolver el problema en un ambiente seguro. El maestro como mediador/a procura mejorar el proceso de comunicación, ayudando a las partes a definir claramente su problema, a comprender los intereses de cada parte y a generar opciones para solucionar la disputa.

Otro motivo que despierta mi interés por esta materia, es la falta de bibliografía, manuales y programas de mediación dirigidos a la etapa de educación infantil. Por ello, pretendo recopilar información sobre la mediación escolar, para crear un marco teórico adaptado a

la etapa de educación infantil, además de elaborar una propuesta pedagógica dirigida a esta etapa.

La propuesta pedagógica nace de la necesidad del desarrollo de unas determinadas competencias socioemocionales, las cuales serán necesarias trabajar previamente, antes de llevar a cabo un proceso de mediación escolar en la resolución de conflictos. Propongo que estas se trabajen mediante actividades clasificadas en diferentes bloques de competencias socioemocionales, destacando como más relevantes, las habilidades sociales y cooperativas, las cuales pueden trabajarse mediante dinámicas de creación de grupo, y habilidades sociales de comunicación, negociación y pensamiento creativo y crítico.

## 2. OBJETIVOS

---

*Objetivo general:*

1. Estudiar la mediación como estrategia de resolución de conflictos en la etapa de educación infantil.

*Objetivos específicos:*

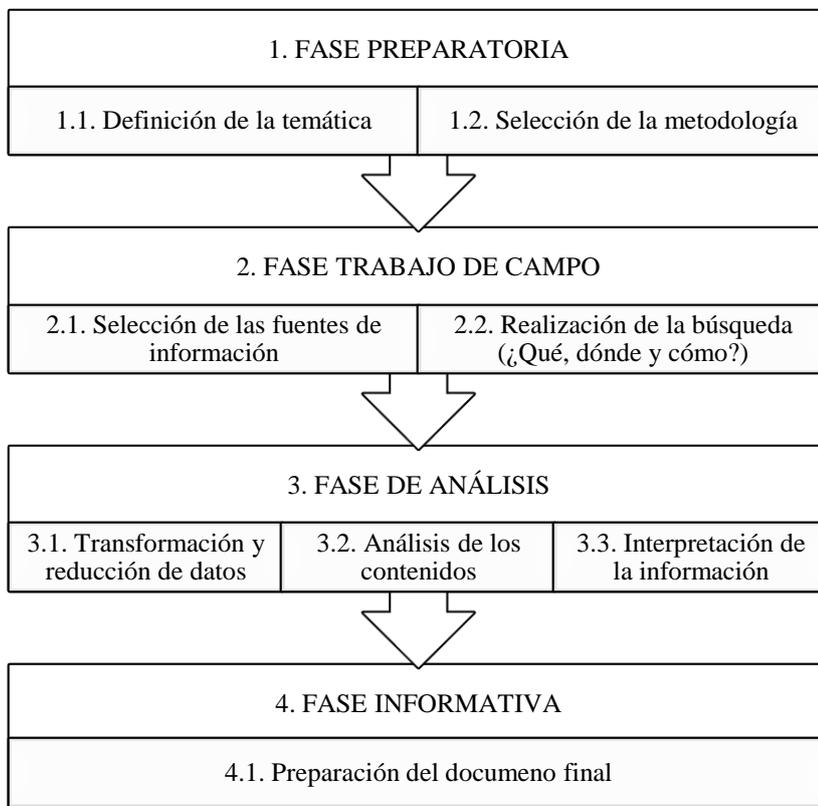
1. Conocer las bases teóricas de referencia sobre la mediación escolar.
2. Reflexionar sobre la importancia de la prevención y resolución de conflictos a través de estrategias de mediación.
3. Profundizar en el papel de maestro como mediador en la gestión de conflictos en la etapa de educación infantil.
4. Elaborar una propuesta pedagógica que promueva y favorezca el desarrollo de habilidades sociales necesarias para desarrollar un proceso de mediación escolar en la etapa de educación infantil.

### 3. METODOLOGÍA

---

La búsqueda sistemática de bibliografía es una de las primeras fases de cualquier estudio o investigación, ya que esto nos permitirá conocer nuestro campo de estudio en profundidad y desarrollar un marco teórico sólido que pueda dar respuesta a todas nuestras preguntas planteadas. El presente proyecto se centrará en la búsqueda bibliográfica sobre la mediación escolar centrándola en la etapa de educación infantil. A continuación (Figura 1), detallaré el proceso a seguir para su elaboración.

Figura 1: fases del proceso metodológico



(Fuente: LL. Ballester, 2005, p. 24, adaptado)

*Fase preparatoria:* En primer lugar, se debe identificar el campo de estudio a analizar. Esta es una etapa inicial en todo el proceso de investigación, que derivará en la definición del tema de investigación, los objetivos generales y específicos, justificación de la temática y la selección de la metodología más adecuada y la concreción del marco teórico. La primera tutoría grupal realizada en el mes de marzo y la comunicación a través del

foro individualizado para tutorías me ayudaron a concretar la temática, objetivos y contenidos del proyecto.

*Fase de trabajo de campo:* Una vez concretado el campo de estudio, cabe considerar las fuentes donde buscar la información. Estas fuentes además de libros pueden ser: revistas, tesis doctorales, recursos de internet, etc.

En cuanto a los libros consultados, estos los he obtenido, principalmente, de la biblioteca Guillen Cifre de Colonya, pero también de la biblioteca Ramón Llull y biblioteca Alberta Giménez, además de libros en internet y algún libro que he comprado.

En esta fase, es importante determinar unos criterios de búsqueda y especificar aquellas palabras claves que utilizaremos para iniciar nuestra búsqueda (Tabla 1).

**Tabla 1**

*Palabras clave y fuentes de información utilizadas*

Palabras clave	Fuentes de información
– Mediación	– Catálogo biblioteca UIB
– Mediación escolar	– Bases de datos: Dialnet, Google
– Conflictos	Académico, Redalyc, Eric,
– Problemas	Redined, Reduc, etc.
– Resolución	– Buscadores y webs de Internet
– Prevención	– Guías temáticas de Educación
– Violencia	(UIB)
– Educación infantil	

*Fase de análisis:* Una vez realizada la búsqueda bibliográfica, es el momento de revisar y analizar cada uno de los trabajos seleccionados. Se trata de un momento donde es importante leer atentamente y varias veces los documentos seleccionados y reducir los datos. Por otro lado, tenemos que concretar qué aspectos queremos analizar, qué información nos ayudará a desarrollar el trabajo y, otro aspecto fundamental es, descartar toda aquella información que se aleja de nuestros objetivos

*Fase informativa:* Preparación del documento final incluyendo la fundamentación teórica, metodología, conclusiones finales, etc. Esta fase es la que se desarrolla durante todo el proceso de elaboración del proyecto, pero al final de este proceso, se tiene que realizar

una revisión general del proyecto (aspectos formales, normativa de citación, orografía, etc.).

Para finalizar este apartado de metodología, a continuación, se muestra un calendario del proceso temporal de la metodología de este proyecto (Tabla 2).

**Tabla 2**

*Calendario del proceso metodológico*

<b>PROCESO METODOLÓGICO</b>		
<b>TAREAS Y ENTREGAS</b>		<b>TUTORIAS Y CONTACTO POR CORREO ELECTRÓNICO</b>
Elección de la temática del TFG	21 de octubre	Primera tutoría: 21 de febrero
Justificación Objetivos Metodología	Primera semana de marzo	Correo electrónico: 21 de marzo
Marco teórico Metodología	Primera semana de abril	Correo electrónico: 24 de abril
Marco teórico Metodología Propuesta de intervención	Primera semana de mayo	Correo electrónico: 8 de mayo 11 de mayo 27 de mayo 31 de mayo
Entrega final del TFG	Fecha límite: 16 de junio	Correo electrónico: 14 de junio 15 junio 16 junio

## 4. MARCO TEÓRICO

---

Después de haber realizado una exhaustiva búsqueda bibliográfica sobre el concepto, a continuación, se expone la definición de mediación escolar, se hace una breve referencia sobre el origen e historia de la mediación, se explica cómo se lleva a cabo el proceso de mediación en la etapa de educación infantil y se profundiza sobre el rol del maestro como mediador.

### 4.1 LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LA ETAPA DE EDUCACIÓN INFANTIL (3-6 AÑOS)

#### 4.1.1 CONCEPTO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

Encontramos múltiples definiciones sobre mediación, dependiendo del autor que tomemos de referencia. Por lo general, podemos entender la mediación como “el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades” (Folberg y Taylor, 1997, p. 27); o bien “una negociación entre partes adversas en presencia de una tercera parte, neutral, cuyo papel consiste en facilitar la búsqueda de una solución para el conflicto. El mediador no tiene ningún poder para imponer una solución a los protagonistas” (Touzard, 1981, p. 80)

De acuerdo con Rosenblum (1998) la mediación podría definirse como un proceso de resolución de conflictos en el que las partes enfrentadas recurren voluntariamente, a una tercera persona imparcial, llamada mediador/a, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes.

Centrándonos en la mediación escolar, Funes (2000) enfatiza en que la mediación escolar consiste en la negociación colaborativa, en la que una tercera persona, el mediador, ayuda a las partes implicadas en un conflicto a buscar una solución, favoreciendo la comunicación y creando la capacidad de resolución de conflictos, ya que los protagonistas

del conflicto son los que elaboran las soluciones de forma conjunta. Los mediadores no dan la solución al problema, sino que ayudan a buscarla. Por lo tanto, los objetivos de la mediación son prevenir la violencia entre los alumnos, ofrecer estrategias para solucionar el conflicto, mejorar la comunicación y las interrelaciones personales llegando a favorecer el clima del aula.

Jares (2001) expone una definición similar de la mediación escolar, definiendo esta como:

Un procedimiento de resolución de conflictos que consiste en la intervención de una tercera parte, ajena e imparcial al conflicto, aceptada por los disputantes y sin poder de decisión sobre los mismos, con el objetivo de facilitar que estos lleguen por si mismos a un acuerdo por medio del diálogo o negociación. Es importante resaltar que en el proceso de la mediación la relación pasa de ser binaria entre las dos partes a ternaria con la presencia del mediador/a. Éste, como hemos dicho, no tiene poder para imponer una solución, sino que son los litigantes los que preservan el control, tanto del proceso como del resultado. (p. 159)

Por otro lado, en el manual de mediación de conflictos en instituciones educativas, su autor, Torrego (2008) define la mediación como:

Un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Se trata de un método alternativo, ya que es extra-judicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, y es creativo porque promueve la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitro, sino que es “creada” por las partes. (p. 11)

Una característica destacable de la mediación, es que se trata de una negociación cooperativa de las partes. La mediación fomenta una solución del conflicto en la que todas las partes implicadas ganan o adquieren un beneficio, evitando la postura antagonica de ganador-perdedor. Por esta razón, la mediación es un buen recurso para aquellos conflictos donde las partes enfrentadas deben o desean continuar la relación. (Torrego, 2008)

Además, Torrego (2008), considera que:

Para que el proceso de mediación sea posible, es necesario que las partes estén motivadas, porque deben estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver su disputa, así como para respetarse mutuamente durante y después del proceso, y respetar los acuerdos que aquellos hayan alcanzado, circunstancia que ocurre con un alto índice de cumplimiento porque son los que los mismos interesados han propuesto y se han comprometido a cumplir. (p. 11)

Esta misma idea sobre cooperación de las partes y el cumplimiento de los acuerdos alcanzados, también es compartida por Boqué (2002) que opina que existe un mayor cumplimiento de los acuerdos cuando estos son tomados en común y no impuestos por una autoridad externa. “ponerse de acuerdo con alguien con quien inicialmente ha existido desavenencia resulta satisfactorio y pone de manifiesto que hay un interés mutuo por mantener y mejorar la comunicación y las relaciones, y no sólo por solucionar un problema”. (Boqué, 2008, p. 24)

Torrego y Boqué, comparten algunas ideas sobre la mediación, pero también encontramos que existe alguna confrontación de opiniones entre ellos. Como he mencionado anteriormente, Torrego (2008) considera que la mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador. En cambio, desde el punto de vista de Boqué (2002) la mediación no la considera como una técnica de resolución de conflictos, sino que entiende que la mediación es una aportación cultural a las sociedades del que no sólo afronta el reto de garantizar el orden social, sino también el de celebrar la diversidad humana. Además, destaca que no se trata de erradicar los conflictos, sino de adquirir capacidad y voluntad de transformarlos pacíficamente.

Tras esta recopilación de definiciones de mediación según varios autores, podemos definir la mediación como un mecanismo de resolución de conflictos que ayuda a que las personas enfrentadas puedan entender su conflicto de una forma más constructiva, intentando buscar formas colaborativas de solucionarlo. Este proceso se lleva a cabo con la ayuda de una tercera persona llamada mediador/a, figura imparcial que trata de que las partes acerquen sus posturas por ellas mismas para intentar llegar a acuerdos que satisfagan a ambas partes. La mediación es un proceso estructurado, con unos pasos y unas herramientas conocidos y manejados por el mediador. Éste debe caracterizarse por su neutralidad e imparcialidad, ya que su función es la de ayudar o asistir a las partes

enfrentadas a que ellas mismas puedan entender lo que les está ocurriendo y cómo quieren solucionarlo.

Con la diversidad de definiciones de mediación extraigo unas características comunes de todas ellas: Por un lado, la mediación tiene como característica principal intentar alcanzar un acuerdo mutuo entre las personas enfrentadas. Por otro, para alcanzar dicho acuerdo es necesario la intervención neutral de la figura del mediador/a y, por último, es imprescindible que exista una participación voluntaria de las partes involucradas.

#### 4.1.2 ORIGEN E HISTORIA DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

La mediación escolar tan solo tiene varias décadas de desarrollo tanto en el plano teórico como en el aplicado. La mediación utilizada en el ámbito educativo tiene sus orígenes en Estados Unidos en la década de los años sesenta. El primer programa que introdujo las primeras ideas sobre la resolución de conflictos y mediación en EE.UU fue “The children’s Project for Friends”, dicho programa trataba de educar en la no violencia en las escuelas de la ciudad de Nueva York. Este proyecto impulsó la aparición de “Children’s Creative Response to Conflict Program” en 1972. Este programa se encargó de la formación de miles de docentes y todavía en la actualidad sigue vigente.

Algunos de los objetivos del CCRC según Torrego (2002) son:

- Desarrollar una comunidad en la que los niños deseen y sean capaces de una comunicación abierta.
- Ayudar a los niños a desarrollar una mejor comprensión de la naturaleza de los sentimientos, capacidades y fortalezas humanas.
- Ayudar a los niños a compartir sus sentimientos y a ser conscientes de las propias cualidades.
- Ayudar a cada niño a confiar en las propias habilidades.
- Pensar creativamente sobre los problemas y empezar a prevenir y a solucionar los conflictos. (p. 38).

En base a sus principios, en los años ochenta, proliferan un gran número de programas por todo el territorio norteamericano, Canadá, Inglaterra y Nueva Zelanda. Algunos de los programas más destacados que menciona (Torrego, 2002):

- “Teaching Students to be Peacemakers Program”, 1972, Minnesota.

- “Conflict Resolution Resources for School and Youth”, 1982, San Francisco.
- “Colorado School Meditation Project”, 1985, Colorado.
- “Student Conflict Resolution Experts”, 1989, Massachusetts.

En cuanto a su desarrollo y aplicación en España, como menciona (Torrego, 2008) “la procedencia de la mediación en España es muy diversa. Llega, además de por la vía directa de EE.UU, a través de países del entorno (por proximidad) y de Sudamérica (por la lengua, ya que de allí llegaban obras ya traducidas, y por afinidad cultural)”. Las primeras experiencias de mediación escolar en España datan de mediados de la década de los noventa. En 1993 surge la primera propuesta en Gernika (País Vasco) por parte del Centro de Investigación para la Paz Gernika Gogoratuz. En 1996 se aplica en los primeros centros en Catalunya. En 1997 se llevó a cabo una experiencia en Madrid, la cual supuso un avance importante, porque además de aportar formación de docentes sobre mediación, se inicia un programa piloto con el objetivo de formar mediadores de centro para la solución autónoma de los problemas a nivel de aula y centro. (Torrego, 2008, p. 13).

Las comunidades autónomas mencionadas anteriormente, fueron pioneras en la implementación de programas de mediación y, desde entonces, sigue extendiéndose por todo el territorio nacional, siendo cada día más numerosos los centros educativos que disponen de un servicio de mediación.

Es en la primera década del año 2000 cuando se lleva a cabo una regulación normativa de la convivencia escolar en el Estado español. Por un lado, a nivel nacional, se aprueban algunas leyes, se firma un pacto social y se elaboran diversos planes de convivencia. A su vez, por otro lado, las diferentes comunidades autónomas fueron aprobando su propia normativa, suscribiendo sus propios pactos sociales y elaborando sus propios planes y programas de convivencia.

El objetivo principal que persiguen estos programas es el de ofrecer alternativas para resolver los conflictos de forma pacífica. Previendo así la violencia y peleas entre alumnos y otros miembros de la comunidad educativa, a la vez que se enseñan habilidades para solución de disputas. Estos programas fomentan la mejora del clima escolar, el aprendizaje de herramientas y habilidades aplicables en la vida futura de cada uno de los participantes, promover una cultura de la paz y afianzar los procesos de diálogo.

#### 4.1.3 EL PROCESO DE LA MEDIACIÓN EN LA ETAPA DE EDUCACIÓN INFANTIL.

En las comunidades educativas, la práctica de la mediación suele desarrollarse una vez que los conflictos se han producido. El servicio de mediación se lleva a cabo con la finalidad de actuar formativamente y preventivamente. Con la tabla siguiente se muestra, de un modo esquemático, como actúan y la función de los programas de mediación en las comunidades educativas. (Boqué, 2002).

**Tabla 3**

*La mediación en la comunidad educativa*

<b>Función</b>	<b>Objetivos</b>
Formación	<ul style="list-style-type: none"><li>– Apreciar la importancia de las relaciones interpersonales.</li><li>– Descubrir oportunidades de crecimiento personal en las situaciones de conflicto.</li><li>– Desarrollar conocimientos conceptuales, procedimentales y actitudinales para aprender a vivir y a convivir.</li></ul>
Prevención	<ul style="list-style-type: none"><li>– Aceptar y valorar las diferencias.</li><li>– Fomentar la inclusión y cohesión entre todos los miembros de la comunidad educativa.</li><li>– Adquirir habilidades para aprender a actuar ante los conflictos defendiendo los propios intereses y sin recurrir a la violencia.</li></ul>
Intervención	<ul style="list-style-type: none"><li>– Fomentar el consenso por encima de la imposición de normas.</li><li>– Aumentar la corresponsabilidad de los protagonistas del conflicto.</li><li>– Favorecer la comunicación y la elaboración de los conflictos.</li><li>– Primar la reparación por encima del castigo, y la reconciliación por encima del rencor.</li></ul>

*Nota:* Tomada de Boqué (2002)

Encontramos diversas aportaciones de diferentes autores sobre el proceso de mediación escolar. No existe un método puro de mediación, pues los modelos de mediación son diversos por lo que en cada proceso mediador será necesario poner en juego elementos de unos y de otros. A pesar de las numerosas propuestas sobre el proceso de la mediación, existen ciertas tendencias o fases habituales consideradas como “obligado cumplimiento”.

Siguiendo la aportación de Boqué (2002) se puede recurrir a la mediación mediante tres formas diferentes: por iniciativa propia del mediador, por la demanda de la persona con la que se ha producido el enfrentamiento, o bien, por la recomendación de alguien del entorno.

En el proceso de la mediación siempre se participa de una manera voluntaria y en cualquier momento cualquiera de las partes involucradas puede abandonar la mediación sin que haya sido necesario ningún tipo de acuerdo con anterioridad. Por otro lado, se aconseja, siempre que sea posible, que el mediador trabaje en pareja de modo que sea más fácil captar las manifestaciones de las comunicaciones, tanto verbales como corporales, de ambas partes implicadas en el conflicto.

El mediador, en el momento previo al proceso debe mostrarse confiado ante el desarrollo, ante sí mismo y entre ambas partes. Además, de confiar en las capacidades de los protagonistas del conflicto para cooperar y aportar soluciones.

El proceso de la mediación según Boqué (2002) lo podemos dividir en las siguientes siete fases:

1. La bienvenida: se inicia la reunión dando la bienvenida a los participantes y presentándolos. La presentación tiene la finalidad de que las partes conozcan los nombres para que estas se dirijan al otro mediante el nombre con el fin de evitar expresiones impersonales, como por ejemplo “éste” o “ella”. A continuación, se informa a las partes cuáles son los objetivos que se pretenden alcanzar con la mediación.
2. El feed-back: el mediador solicita un feed-back a los participantes. Solicita que se respeten los turnos de palabra, que se eviten ofensas personales y cooperación para lograr cambiar la situación.
3. Tiempo ininterrumpido: cada participante, en un tiempo determinado, explica la situación. Mientras la otra parte habla, el otro no debe interrumpir. En el caso de que esto suceda, el mediador le informa de que posteriormente este también dispondrá de su tiempo para exponer su versión. Durante este proceso, el mediador escuchará con empatía, parafraseará y formulará preguntas. También puede realizar anotaciones en el caso de que lo considere útil o necesario.
4. Definición conjunta de la situación: en esta fase se pretende conseguir una definición general del problema. Encontrarla requiere habilidad para sintetizar por parte del mediador y también la capacidad de excluir las expresiones ofensivas que puedan aparecer.

5. Creación de ideas: para generar ideas de posibles soluciones, existen diferentes técnicas. Una de las más utilizadas en la “lluvia de ideas”, esta consiste en que los participantes propongan variedad de ideas en poco tiempo, ideas sobre las que todavía no se ha reflexionado ni se han analizado. Una vez se han aportado estas ideas, de manera conjunta, estas se van reduciendo por eliminación. En esta fase la comunicación entre las partes ya es directa, por lo que ya va apareciendo una cooperación, comprensión y corresponsabilidad. El mediador interviene, pero no aporta ideas propias ni opina sobre qué puede ser más aconsejable.
6. El acuerdo: de entre todas las ideas aportadas en la fase anterior, los participantes deben elegir cual es la mejor opción de salida, no para solucionar el conflicto definitivamente, sino para dirigirlo hacia una nueva situación en las que sus relaciones sean mejores y el problema se asuma conjuntamente.
7. Acuerdo por escrito y firmado: el acuerdo puede expresarse también por escrito para hacerlo formal, pero no es necesario ya que el cumplimiento queda en manos de las partes. Por último, se puede firmar este acuerdo, esta firma suele ser gratificante para los participantes. Este acuerdo por escrito y firmado puede servir en un futuro, tanto al maestro como a los alumnos, como recordatorio o consulta ante la duda sobre el plan de acción acordado.

De acuerdo a Ortega y del Rey (2006) el desarrollo de un proceso de mediación, debe llevarse a cabo teniendo en cuenta las siguientes etapas:

El proceso de la mediación se inicia cuando alguna de las partes en conflicto, solicita la ayuda de un mediador, o bien, cuando el mediador detecta algún conflicto entre los alumnos. En ocasiones, las partes en conflicto no son conscientes de la situación en la que se encuentran y es necesario que sea el mediador el que descubra que es necesaria su intervención. Una vez detectada esta necesidad, se realiza la primera sesión de mediación, la cual comienza con una presentación de los participantes y recordando las normas generales de la mediación. A continuación, a través del diálogo con las partes se debe concretar el número aproximado de sesiones necesarias y explicar la finalidad de la mediación. El mediador no impondrá nunca su propio criterio al de los protagonistas, salvo cuando sea necesario explicar las normas o interrumpir cualquier tipo de ataque directo o indirecto.

Tras esta primera sesión de toma de contacto y de acuerdos iniciales, se llevan a cabo las sesiones intermedias que suponen el verdadero desarrollo de la mediación. En estas sesiones poco a poco los participantes van aprendiendo a expresar sus sentimientos, que en un principio suelen estar cargados de ansiedad, miedos y frustraciones, pero que poco a poco estos se van transformando y los protagonistas van comprendiendo también las emociones del otro.

Pasadas las sesiones intermedias, la mediación debe concluir con una o dos sesiones de cierre en las que debe valorarse las conclusiones y pactarse los acuerdos.

De acuerdo con la aportación de Jares (2001) el proceso de la mediación, se divide en cinco fases:

1. Clarificar el proceso e iniciar un ambiente de respeto y confianza: se debe informar a las partes de las características y normas de la mediación y generar un ambiente de respeto y confianza, además de intentar suavizar la probable tensión de las partes. El mediador debe asegurarse de que las partes han comprendido y aceptado las reglas de la mediación.
2. Exposición de cada parte de su visión del conflicto: el objetivo de esta fase es facilitar el reencuentro de las partes a través del conflicto que les une y permitir que cada parte exteriorice su particular visión y sentimientos del conflicto. El mediador debe escuchar y facilitar que las partes se escuchen, controlar las dinámicas destructivas y respetar y saber aguantar los silencios.
3. Identificar la estructura del conflicto: esta fase tiene dos objetivos, por un lado, ayudar a que las partes identifiquen la estructura del conflicto; por otro, hacer conscientes a las personas del significado emocional que el conflicto tiene para ellos. El mediador debe facilitar una buena comunicación a través de la escucha activa, asegurarse de comprender bien los significados mediante la formulación de preguntas, la aclaración de expresiones, el uso del parafraseo, etc.
4. Posibles acuerdos: los protagonistas deben realizar propuestas de resolución. Se puede realizar mediante la dinámica del “torbellino de ideas”, generando todas las ideas que se ocurran, analizándolas y escogiendo aquellas que se consideren más viables y aceptadas por ambas partes.

5. Evaluación: la evaluación se realiza a lo largo de todo el proceso de la mediación, tanto por parte del mediador como de los participantes. Debemos evaluar los procedimientos utilizados y el tipo de relaciones establecidas. Coincidiendo con diferentes autores, se considera que el éxito de la mediación no se basa únicamente en el logro de haber alcanzado un acuerdo, sino también el progreso de la competencia comunicativa de las partes y en el restablecimiento de relaciones.

El modelo original de las fases de la mediación escolar fue creado por John Paul Lédérach (1996) que comprendía las siguientes fases:

1. Entrada: Definir cuál es el proceso que se va a seguir y crear un diálogo. A su vez se decide si trabajar por separado o conjuntamente
2. Cuéntame: El mediador debe escuchar las preocupaciones y sentimientos de cada uno. Como facilitador debe procurar crear un ambiente donde se pueda profundizar sobre su perspectiva y controlar el intercambio de mensajes. Debe estar atento al contenido y la relación, pues en muchos casos el contenido se usa como forma de expresar lo que falta en la relación.
3. Situarnos: Identificar en qué consiste el conflicto y sobre que pautas deben trabajar para llegar a un entendimiento común. Se debe pasar de la primera persona (yo/tú; mi problema/ tú problema) al plural “nosotros”; “compartimos un problema” usando un lenguaje conciliador.
4. Arreglar: Crear un espacio común que permita acercarnos por partes al conflicto. Hay que tratar de entender, negociar y buscar una solución. Si el problema principal es de relación habrá que centrarse en buscar puntos de entendimiento común; mientras que si es de contenido se deberán negociar sobre puntos concretos
5. Acuerdo: Concretar los aspectos prácticos y responsabilidades (quién hace qué y cuándo). El mediador debe procurar que el acuerdo satisfaga a ambas partes y sea realista.

Torrego (2002) realizó una adaptación del anterior modelo, creado por Lédérach, y lo incluyó en su manual para la formación de mediadores “Mediación de conflictos en instituciones educativas”. En el modelo al que nos referimos, incluyó una fase previa a la cual denominó premediación o encuentros personales. Dichas fases son las siguientes:

1. Premediación o encuentros personales: es el primer encuentro por separado de los protagonistas del conflicto con el mediador. Se pretende que cada parte implicada en el conflicto exponga sus expectativas y temores.
2. Encuadre. Presentación y reglas del juego: en esta fase, los protagonistas del conflicto se encuentran junto con el mediador. Se exponen y se aceptan las reglas de la mediación.
3. Cuéntame: lo que interesa aquí es comprender qué ha pasado. Cada protagonista cuenta su versión de los hechos por turnos.
4. Aclarar el problema: hay que situarse y hacerse una idea más objetiva, más amplia y más compartida del conflicto. Los participantes deben asumir que se comparte un problema y que se debe abordar conjuntamente.
5. Proponer soluciones: buscar alternativas para satisfacer los intereses y necesidades de ambas partes. El mediador propone una “lluvia de ideas”, para posteriormente elegir la más adecuada.
6. Llegar a un acuerdo: se deben valorar las propuestas realizadas hasta llegar a un acuerdo.

A continuación, se muestra la adaptación llevada a cabo por Torrego en forma de tabla:

**Tabla 4**

*Fases de un proceso de mediación*

<b>FASES</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>FORMA DE DESARROLLARLA POR EL EQUIPO MEDIADOR</b>
<b>1. Premediación</b> Fase previa a la mediación propiamente dicha.	Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación.	<b>Actuación de los mediadores:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Presentaciones.</li><li>– Hablar con las partes por separado para que nos cuenten su versión (ventilar el conflicto).</li><li>– Explicarles el proceso: reglas y compromisos.</li><li>– Importancia de su colaboración.</li></ul> <b>Determinar si:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– La mediación es apropiada para el caso.</li><li>– Son necesarias otras actuaciones previas a la mediación: nuevas entrevistas individuales, hablar con personas relacionadas con el conflicto, etc.</li><li>– Las partes están dispuestas a llegar a la mediación.</li><li>– El espacio y el tiempo son los más favorables a la mediación.</li><li>– La elección por las partes de los mediadores es la adecuada (No conviene que sea un profesor que imparta clase al alumno, ni un miembro del equipo directivo).</li><li>– Es necesario comentar algunas técnicas como: mensajes en primera persona, parafraseo, etc.</li></ul>
<b>2. Presentación y reglas del juego.</b> Quiénes somos. Cómo va a ser el proceso.	Crear confianza en el proceso.	<b>Actuación de los mediadores:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Presentaciones personales.</li><li>– Explicar brevemente cómo va a ser el proceso: Objetivos, expectativas, papel de los mediadores.</li><li>– Recordar la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos y sinceros.</li><li>– Aceptar unas normas básicas: No interrumpirse, no utilizar un lenguaje ofensivo, no descalificar al otro, postura corporal. Etc.</li></ul> <b>Tener previsto:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Espacio. Tiempo. Papel para notas. Coordinación entre mediadores.</li></ul>

---

<p><b>3. Cuéntame</b> Qué ha pasado</p>	<p>Poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos. Poder desahogarse y sentirse escuchados.</p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Crear un ambiente positivo y controlar el intercambio de mensajes.</li> <li>– Generar pensamiento sobre el conflicto: Objetivos personales en el conflicto y otras formas de alcanzarlos, sentimientos personales y de la otra parte.</li> <li>– Explorar con preguntas y parafraseo el verdadero problema, no el detalle.</li> <li>– Animar a que cuenten más, a que se desahoguen, evitando la sensación de interrogatorio.</li> <li>– Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada parte, utilizando técnicas como las de: mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar el sentimiento, resumir, etc.</li> <li>– Ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes del conflicto.</li> <li>– No valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto.</li> <li>– Prestar atención tanto a los aspectos del contenido en sí del conflicto como la relación entre partes.</li> <li>– Apoyar el diálogo entre las partes. Reconocer sentimientos y respetar silencios.</li> </ul>
<p><b>4. Aclarar el problema</b> Dónde estamos.</p>	<p>Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes.</p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a tratar para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto.</li> <li>– Conseguir una versión consensuada del conflicto.</li> <li>– Concretar los puntos que pueden desbloquear el conflicto y avanzar hacia un entendimiento y acuerdo.</li> <li>– Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, pues crea confianza y mantiene el interés.</li> <li>– Explorar los intereses subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de intereses.</li> </ul>
<p><b>5. Proponer soluciones</b> Cómo salimos</p>	<p>Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo.</p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones (Lluvia de ideas).</li> <li>– Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte.</li> <li>– Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra.</li> <li>– Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones.</li> <li>– Solicitar su conformidad o no con las distintas propuestas.</li> </ul>

---

---

**6. Llegar a un acuerdo**

Quién hace qué, cómo, cuándo y dónde.

Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una y llegar a un acuerdo.

**Actuación de los mediadores:**

- Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo.
- Tener en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos de las partes:
  - Equilibrado
  - Realista-Posible
  - Específico y concreto
  - Claro y simple
  - Aceptable por las partes
  - Evaluable
  - Que mantenga expectativas de mejora de la relación.
  - Redactado por escrito. Así se evita el olvido y las malinterpretaciones y se facilita el seguimiento.
- Felicitar a las partes por su colaboración.
- Hacer copias del acuerdo para cada parte y archivar el original.

---

*Nota:* Tomada de Torrego (2008).

Al igual que en la etapa de educación primaria y secundaria, de acuerdo con Boqué (2005) en la educación infantil:

La convivencia entre los grupos de pequeños de edades comprendidas entre los tres y los seis años ciertamente genera situaciones de conflicto, momentos de discrepancia en los cuales la realidad se interpreta bajo diferentes ópticas que pueden llegar a ser, incluso, opuestas. El grupo es el campo de cultivo idóneo para el ensayo de habilidades de integración social, conocimiento de uno mismo y de los demás, superación del fracaso, establecimiento de los límites, construcción de normas, experimentación de iniciativas, conquista progresiva de autonomía y organización del propio mundo. (p. 27)

Las situaciones conflictivas son inevitables en cualquier grupo. En la etapa de educación infantil, debemos tener en cuenta que existen numerosos factores que influyen en la frecuencia, intensidad y resolución de estos conflictos.

Uno de los factores es la personalidad del niño, que puede depender del ambiente familiar y el estilo de comportamiento de los padres. Otro factor puede ser el egocentrismo, debemos ser conscientes de que en estas edades los niños todavía están en la fase egocentrismo, la cual dificulta que los niños/as sepan ponerse en el lugar de los demás cuando se producen situaciones de conflicto. Por último, trataremos de comprender que los niños todavía no son capaces de regular su tendencia a la satisfacción inmediata.

Algunos de los principales conflictos que se pueden dar en la vida en grupo en la etapa infantil son:

- Conflictos por competitividad entre niños/as.
- Conflictos por invasión de espacios.
- Conflictos de posesión de objetos.
- Conflictos por discriminación.
- Conflictos por incumplimiento de normas del grupo.
- Conflictos por diferentes tipos de agresión.

Como hemos visto anteriormente, el proceso de la mediación requiere un ritual bastante estructurado que se desarrolla siguiendo unas determinadas fases. Al aplicar la mediación en la etapa de educación infantil, Boqué (2005) constata que:

En la etapa infantil, este proceso tan estructurado se desglosa en mil y una vivencias compartidas entre docentes y niños. La mediación en su vertiente más cultural, no se limita a la creación de servicios de mediación en la escuela, sino que aprovecha los diferentes momentos y situaciones de manera espontánea para avanzar en el desarrollo de las personas como seres humanos. Esta es, precisamente, la línea de trabajo que consideramos más apropiada a la hora de plantear, sistemáticamente, experiencias susceptibles de generar aprendizajes vinculados al ámbito social y relacional. (p. 24)

En la etapa de infantil, es muy probable que sean los propios alumnos los que soliciten la intervención del maestro/a para llevar a cabo una mediación. Ya que estos suelen depender más de la figura del adulto. Aun así, el maestro/a debe estar atento/a, por si detecta algún conflicto y los alumnos no demandan su intervención. Por otro lado, a diferencia de educación primaria y secundaria, en la etapa infantil conviene que la intervención se realice justo en el momento o poco después de que se haya producido el conflicto. Debido a que, en edades tempranas, los niños/as no tienen tanta capacidad para retener y posteriormente exponer lo ocurrido.

En esta etapa, la fase de presentación será necesaria en el caso de que conflicto se haya producido en el patio entre alumnos de diferentes aulas o al juntar diferentes clases para una actividad determinada. Si el conflicto se da entre niños/as de una misma clase, prescindiremos de esta presentación. También podríamos encontrarnos con que los alumnos sean de la misma clase pero que el mediador no es el tutor, sino que es otro maestro, porque en el momento del conflicto este no se encuentra presente. En este caso, la presentación sí que será necesaria.

Una vez reunidos los niños/as involucrados en el conflicto, como si se tratase de alumnos más mayores, el mediador/a debe explicar las características y normas de la mediación y asegurarse que cada una de las partes ha comprendido la explicación y acepta las normas.

Llegado el momento en el que cada una de las partes debe exponer su visión del conflicto, al tratarse de niños/as más pequeños, estos probablemente presentarán una mayor dificultad para expresarse, por lo que el maestro/a mediador/a realizará más aclaraciones de las expresiones, utilizará con más frecuencia el parafraseo y lanzará más preguntas abiertas con la finalidad de ayudar a los alumnos a expresarse con más facilidad. Por otro lado, también nos encontraremos con que a estas edades a los niños/as les es más difícil escuchar, no interrumpir y respetar los turnos de palabra.

Una vez expuesta la visión del conflicto por cada una de las partes, el mediador propone una “lluvia de ideas” en la que este, en principio no debería intervenir. Pero en la etapa infantil, en el caso de que a los niños/as no se les ocurriesen ideas de solución o se quedasen estancados proponiendo pocas ideas, el mediador/a sí que podría aportar ideas propias, siempre y cuando, estas sean aceptadas por los protagonistas del conflicto. Aportadas estas ideas, estas deben reducirse. En este proceso el maestro/a también podrá intervenir, junto con los participantes, opinando y eligiendo aquellos acuerdos que considere más factibles y adecuados, si los participantes están de acuerdo.

Para que esta etapa los alumnos se vayan familiarizando y practiquen más procesos de mediación, otra opción sería, si los involucrados están de acuerdo o si son varios alumnos que están involucrados en el conflicto, realizar la mediación delante de toda la clase. En el momento en que cada parte expone su visión del conflicto, el resto de alumnos no participa. En cambio, en la fase de la “lluvia de ideas” y en la elección del acuerdo podemos pedir soluciones al resto de compañeros. De este modo, los alumnos aprenderán a ponerse en el lugar de los demás mediante la práctica de buscar soluciones y, por otro lado, las personas involucradas verán que existen muchas soluciones al problema que puede que ellos no viesen.

A la hora de hacer formal el proceso de la mediación, en educación infantil, será el maestro/a quien registre el proceso y los acuerdos de la mediación por escrito. Puede leer el documento a los alumnos para saber si estos están de acuerdo. Este documento nos será útil en caso de tener dudas sobre lo que sucedió y se acordó o como recordatorio en el caso de que alguna de las partes incumpla el compromiso. En cuanto a la firma, los alumnos podrán firmar el acuerdo para formalizar el proceso de una manera simbólica.

Para finalizar el proceso de mediación, a modo de reflexión, el maestro puede preguntar a las personas involucradas en el conflicto qué les ha aportado la mediación, cómo se sienten después de ella y qué han aprendido. En el caso de que esta mediación se haya realizado de forma conjunta con toda el aula, el resto de participantes también participará en esta reflexión.

En primaria y secundaria se forma a los alumnos para que ellos mismos también asuman el rol de mediador. En infantil, es complejo que los alumnos adquieran el papel de mediadores, ya que estos probablemente todavía no tengan la suficiente madurez para

gestionar los conflictos por sí solos. Pero podríamos llevar a cabo la sugerencia realizada por Boqué (2005):

“Aunque sería difícil la incorporación de los niños y niñas de la educación infantil, como mediadores en los conflictos de la escuela, sí que se puede crear un espacio de mediación en el aula, un rincón para arreglar los problemas y para hacer las paces por propia iniciativa y sin la intervención del adulto” (p. 40)

#### 4.1.4 EL ROL DEL MAESTRO MEDIADOR

En la etapa de educación infantil, cuando los niños/as piden ayuda para que actuemos como árbitros de sus disputas, en general, los maestros/as tendemos a buscar en nuestro surtido de recursos una justa medida que ponga punto y final al conflicto. Considerando qué es lo mejor para cada una de las partes, según nuestros principios, seguramente acabaremos insistiendo en que los protagonistas de la disputa se reconcilien.

Boqué (2005) plantea la siguiente pregunta: ¿Cuántas veces los niños/as se reconcilian a disgusto, por obediencia, sumisión o para evitar un problema? Boqué (2005) afirma que:

Hacer las paces de verdad exige un trabajo activo de exploración del conflicto, de los intereses de cada persona, de los sentimientos y valores implícitos. Este trabajo comporta, de entrada, reconocerse como parte en el conflicto y estar dispuesto a ponerse en la piel del otro, a escucharlo para comprender su punto de vista y a reconducir la situación en común. (p. 19)

En cuanto a la intervención del mediador/a, esta puede ser solicitada por las partes o bien el ofrecimiento puede provenir por parte del mediador/a. Independientemente del modo de intervención, los objetivos fundamentales del mediador/a según Jares (2001) son los siguientes:

- Favorecer y estimular la comunicación entre las partes en conflicto, proceso que suele llevar consigo el control de las interacciones destructivas.
- Promover que ambas partes comprendan el conflicto de forma global, y no solamente desde su perspectiva.
- Ayudar a que ambas partes analicen las causas del conflicto, separando los intereses de los sentimientos.

- Favorecer la conversión de las diferencias en formas creativas de resolución del conflicto.
- Restablecer, siempre que sea posible, las posibles heridas emocionales que puedan existir entre las partes en conflicto. (p. 160)

Jares (2001) el mediador debe llevar a la práctica una serie de habilidades y principios de actuación. Este autor divide estos principios y habilidades en dos grupos, por un lado, los de carácter general, y por otro, los de procedimiento.

**Tabla 5**

*Principios y habilidades del mediador/a.*

Principios y habilidades del mediador/a	
Generales:	
1. Valentía y capacidad de resistencia.	La interposición ante dos fuerzas en oposición exige una gran fuerza moral y una capacidad de resistencia a situaciones de alta intensidad psicológica.
2. Dinamismo y preocupación por los demás.	El mediador tiene capacidad e interés en comprender La complejidad del conflicto y en ayudar a las partes a que intenten resolverlo.
3. Prudencia y discreción.	El mediador debe tener prudencia en su análisis e intervención. Debe ser discreto en sus actuaciones y garantizar el secreto de las confesiones de los participantes.
4. Confidencialidad.	A menos de que los participantes deseen compartir determinados aspectos de la mediación, lo que suceda durante el proceso de mediación, debe ser confidencial.
5. Independencia e imparcialidad.	El mediador/a debe mantenerse independiente, tanto de las partes como de cualquier otra instancia ajena al conflicto.
6. Amplia preparación en análisis de conflictos y conducción de procesos grupales.	El mediador/a debe tener preparación y experiencia en el análisis de conflictos y en la conducción de procesos grupales, es decir, en relaciones humanas y desarrollo organizativo.
7. Voluntariedad:	

---

La decisión de ir a una mediación debe ser libre y voluntaria y la intervención del mediador debe ser aceptada por las partes involucradas en el conflicto.

De procedimiento:

1. Escucha activa. Consiste en poseer la habilidad de escuchar al otro y comprender su perspectiva. Este proceso se puede realizar mediante el parafraseo, la síntesis y evitando personalismos y críticas.
2. Transmitir esperanza y confianza en las posibilidades éxito de los contendientes. El mediador/a deber saber qué aspectos unen a los participantes con el fin de transmitirles la esperanza de que existe arreglo.
3. Paciencia. Para que las partes se desahoguen y puedan pasar de la perspectiva yo/tu a la de nosotros y reconocer la parte del otro, se requiere paciencia, debido a que cada persona necesita su tiempo.
4. Replantear el conflicto. Esta habilidad trata de que ambas partes consigan ver el conflicto de una manera global. Se puede replantear el conflicto haciendo hincapié en las cosas que tienen en común, haciendo ver que vean el conflicto desde la perspectiva del otro y enfocándolo según las posibles soluciones.
5. Crear ambiente. Posibilitar un ambiente en el que las personas puedan expresarse libremente y sugerir posibilidades de solución del conflicto.
6. Sugerir posibilidades de resolución del conflicto. Cuando la mediación ha entrado en un callejón sin salida y cuando exista un sufrimiento evidente en una o las dos partes, siempre que las dos partes lo acepten la posible solución.

---

*Nota:* Elaboración propia a partir de Jares (2001)

Por parte del mediador, conocer los valores de la mediación, sus reglas y técnicas, ir dominando su manejo, amplía los horizontes de actuación, incrementa la propia competencia. Las relaciones propias se experimentan de otro modo, se influye con

delicadeza, tacto y empatía en la de los otros, escuchando o reconfortando; se van generando climas cordiales. (Torrego 2006, p. 88).

De acuerdo a Torrego (2006) el mediador practica unas reglas, atiende a unos valores:

- No juzgar: el mediador no ha de tener juicios previos ni juzgar durante el proceso. La mediación no es un juicio, por lo que no trata de buscar inocentes o culpables.
- Guardar confidencialidad: el respeto a la confidencialidad favorece que las personas implicadas hablen con libertad. Si esta confidencialidad se rompe, se perdería la fe en el proceso y en los mediadores. Por esta razón, desde un principio debe acordarse de que se puede contar y que no.
- Mantenerse imparcial: no se debe favorecer ni perjudicar a nadie. El mediador debe ser objetivo y empático ante las diferentes versiones, intereses y valores de las personas implicadas.

Además de estas reglas, quien media ha de disponer de un repertorio de habilidades y técnicas, entre ellas:

- Despertar confianza.
- Mostrar empatía.
- Tratar con respeto y delicadeza a las personas y con firmeza los problemas.
- Escuchar abierta y activamente, respetar los silencios, preguntar con habilidad y tacto.
- Comprender a cada protagonista del conflicto y la relación que se da entre ellos.
- Equilibrar el poder.
- Facilitar consensos y acuerdos.
- Dirigir el proceso mediador.
- Manejar con soltura las herramientas de tratamiento de los conflictos.
- Estar disponible para atender conflictos y contribuir a que se generen cambios en las personas y se pongan fórmulas para arreglar problemas. (Torrego, 2006, p. 88)

Boqué (2005) destaca que “El adulto que adopta el rol mediador no se angustia para hacer desaparecer el conflicto lo más pronto posible, ni se apresura a ofrecer o imponer las propias soluciones”. (p. 19). Además, defiende que el maestro debe contemplar a los niños/as como seres humanos únicos y diversos, además de tener unas altas expectativas de todos ellos. Para llevar a cabo la mediación, debe crear un ambiente relajado y acogedor, en este entorno según Boque (2002) el maestro/a:

- Muestra empatía y escucha activamente.
- Confía en las capacidades de todo el mundo.
- Valora el esfuerzo.
- Es exigente en la consecución de los objetivos fijados.
- Fomenta la participación.
- Respeta los silencios.
- Promueve la cooperación.
- Está atento al uso de un lenguaje inclusivo y no discriminante.
- Controla la clase y mantiene la disciplina.
- Conserva la autoridad y, por este motivo, puede establecer comunicación y relaciones horizontales con el alumnado.
- Adapta las actividades contemplando los diferentes estilos de aprendizaje.
- Flexibiliza el currículum atendiendo al ritmo e intereses del grupo.
- Educa a partir de los errores.
- Enriquece los conocimientos del alumnado formulando preguntas inteligentes antes que ofreciendo respuestas académicas.
- Muestra estimación hacia todos los alumnos en tanto personas, pero no tolera los comportamientos violentos, discriminatorios o insolidarios.
- Promueve la resiliencia.
- Comparte los momentos de alegría con el grupo.

- Aprovecha las oportunidades de cohesionar el grupo.
- Se implica en la transformación del propio entorno practicando la no violencia activa.
- Entiende que el conflicto y la mediación son resquicios para la renovación de la cultura del centro. (p. 67)

Tras las aportaciones de los diferentes autores, asumimos que el maestro/a mediador debe poseer una serie de habilidades para llevar a cabo un proceso de mediación. Parte de estas habilidades pueden ser innatas, pero otras se adquieren a través de una formación en mediación, que posteriormente requerirán una práctica para poder aumentar y mejorar estas habilidades. La tabla que se muestra a continuación, recoge las habilidades que considero más importantes para ejercer como maestro/a mediador/a.

**Tabla 5**

*El papel del maestro/a mediador*

<b>El papel del maestro/a mediador</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promueve el diálogo entre los protagonistas del conflicto               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escucha activamente</li> <li>- Formula preguntas abiertas                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Muestra empatía</li> </ul> </li> <li>- No emite juicios ni opiniones                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trata con respeto</li> </ul> </li> <li>- Guarda confidencialidad                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmite confianza</li> <li>- Se mantiene imparcial</li> <li>- Es prudente y discreto</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

## 5 PROGRAMAS DE MEDIACIÓN ESCOLAR

---

La dificultad por lograr un clima de convivencia positivo en los centros educativos, promueve la reflexión en torno a los conflictos y las estrategias empleadas para darles respuesta. Los programas de mediación escolar abren una vía preventiva y educativa de gestión de los conflictos que involucra al alumnado, familias, docentes y equipo directivo de los centros escolares.

Tras la búsqueda de programas de mediación escolar para la etapa de educación infantil, he comprobado que existe una notable carencia de programas dirigidos a dicha etapa. Encontramos que los programas de mediación escolar están dirigidos principalmente a la educación primaria y sobre todo a la educación secundaria, etapa donde se producen una mayor cantidad de conflictos y agresiones.

Sin embargo, sí que encontramos propuestas de intervención que pretenden potenciar y desarrollar las capacidades necesarias para afrontar de forma resolutiva la gestión de situaciones conflictivas y programas para trabajar diferentes habilidades sociales en la etapa de infantil.

En la revista digital “Convives” de la asociación para la convivencia positiva en los centros educativos, Maria Carme Boqué Torremorell explica su primera experiencia en la aplicación de un proyecto de mediación escolar formal en un centro público de educación infantil y primaria, para contribuir en la gestión positiva de los conflictos. Dicho programa se desarrolla concretamente en un aula de primaria durante el curso del año 2000-2001.

Carme (2013) en la explicación de esta experiencia, resalta que, para llevar a cabo un programa de mediación, no es necesario que trate particularmente de centros escolares conflictivos, dado a que el objetivo principal de la mediación es educar para la convivencia y la paz.

La aplicación de este proyecto a nivel de aula, presentaba tres objetivos principales: constatar la incidencia pedagógica del programa de mediación, avanzar en la comprensión de la mediación escolar y desarrollar una propuesta teórica y práctica para la difusión y aplicación de la mediación escolar. Además, de favorecer en los niños/as el desarrollo de pensamientos, sentimientos, habilidades y valores que aproximen a la gestión positiva de conflictos y a la convivencia pacífica.

El programa se dividía en 4 ejes clave: en las dinámicas de creación de grupo, en las actividades preparatorias para la gestión positiva de conflictos, en la puesta en marcha del servicio de mediación y, por último, en la ejecución de un proyecto colectivo de mejora de la convivencia.

El proyecto estaba formado por 21 sesiones basadas en dinámicas socioafectivas. Una vez realizadas estas sesiones, estas eran valoradas por los propios niños y niñas, además de la valoración por parte del maestro/a de las mediaciones realizadas y lo que estas aportaban a la mejora de la convivencia a nivel de aula.

## 6 DISEÑO PROPUESTA DE MEDIACIÓN ESCOLAR EN EDUCACIÓN INFANTIL (5 AÑOS)

---

### 6.1 INTRODUCCIÓN

Tras la búsqueda bibliográfica sobre la mediación escolar y la elaboración de un marco teórico a partir del estudio de diferentes referentes. A continuación, presento una propuesta didáctica dirigida a la etapa de educación infantil, concretamente al tercer curso del segundo ciclo de infantil, la cual tiene como finalidad prevenir y facilitar el proceso de la mediación escolar. Esta propuesta se compone de unos objetivos, metodología, temporalización, recursos y evaluación. Además de la presentación de una serie de dinámicas y actividades.

Por un lado, presento unas dinámicas de creación de grupo, las cuales son de carácter preventivo y se basan en dinámicas socioafectivas que predisponen a los niños/as a compartir sentimientos y pensamientos con más facilidad y autenticidad. Por otro lado, propongo unas actividades que pretenden prevenir y trabajar la aparición de conflictos y desarrollar diferentes habilidades y competencias sociales necesarias para llevar a cabo un proceso de mediación escolar a nivel de aula.

Las experiencias que propongo proceden de ideas nacidas tras mis vivencias durante mi periodo de prácticas, aunque también incorporo algunos juegos tradicionales y actividades, extraídas de manuales de mediación dirigidas a educación primaria, las cuales han sido adaptadas al tercer curso del segundo ciclo de infantil.

Los principales manuales y libros utilizados que he utilizado como referencia para el diseño de las actividades propuestas han sido los siguientes:

- Torrego, J. C. (2008). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Narcea.
- Boqué, M.C. (2002). *Guía de mediación escolar*. Barcelona: Octaedro.
- Jares, X.R. (2001). *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*. Madrid: Popular.

## 6.2 OBJETIVOS

### *Objetivo general:*

1. Elaborar una propuesta metodológica de mediación escolar, dirigida al tercer curso del segundo ciclo de educación infantil (5 años).

### *Objetivo específico:*

1. Promover y favorecer el desarrollo de habilidades sociales como la escucha, la empatía, el alcance de acuerdos y la resolución pacífica de conflictos, necesarias para desarrollar un proceso de mediación escolar en la etapa de educación infantil.

## 6.3 METODOLOGÍA

Para trabajar esta propuesta didáctica, será necesario que el maestro/a cuente con un soporte teórico de referencia sobre la mediación escolar y resolución de conflictos, con la finalidad de disponer de unos criterios de acción.

Las actividades están diseñadas de tal manera que el maestro/a dispondrá de un material claro y preciso para poder trabajarlas. Cada conjunto actividades cuenta con unos objetivos, una descripción de la experiencia, conclusiones, tiempo de duración aproximado y material necesario para su puesta en práctica.

Existe una gran variedad de habilidades sociales, unas más básicas y otras más complejas. En esta propuesta, se trabajan aquellas habilidades consideradas más relevantes para facilitar el proceso de mediación en la etapa de educación infantil. Empezando a trabajar en primer lugar habilidades más sencillas, para progresivamente ir incorporando habilidades más complejas a medida que estas se van adquiriendo e interiorizando. Enfatizar, que será necesario que estas actividades se vayan trabajando a lo largo de todo el curso para exista una continuidad y mínimo se dedique una sesión semanal.

La mayoría de actividades que se proponen son fácilmente adaptables a diferentes edades, con lo cual facilita que estas se modifiquen dependiendo de las necesidades concretas de cada grupo. En función del grupo, el maestro podrá realizar las adaptaciones que considere pertinentes y también podrá ampliar el repertorio de actividades con aportaciones o modificaciones de ideas propias.

De acuerdo con la aportación de Boque (2005) cada sesión dedicada a una actividad, debe desarrollarse a través de tres momentos igualmente significativos:

- En primer lugar, invitamos a los niños a participar en la sesión. Esta participación no es obligatoria, si algún niño/a no quiere participar no lo obligaremos.
- Después de haber realizado la sesión, propiciaremos la reflexión en torno a la actividad realizada, mediante el lanzamiento de preguntas abiertas que busquen manifestar cómo se han sentido los niños durante la sesión, qué les ha gustado, qué han hecho, en qué han pensado, etc.
- Para finalizar, intentaremos que los niños/as extraigan algunas conclusiones de la sesión. El maestro/a moderará las intervenciones y, si fuese necesario, parafraseará o sintetizará las aportaciones de los niños.

En términos generales, la metodología será flexible, de modo que se adapte a las necesidades, intereses y características del alumnado. También consistirá en una metodología activa, es decir, haciendo partícipes a los niños/as, para que el aprendizaje sea significativo, siendo esta implicación de los niños/as el objetivo principal, más allá de los resultados.

Haciendo referencia al orden de las actividades, propongo que se aprovechen las vivencias reales e inquietudes de cada grupo en concreto, escogiendo y llevando a cabo las actividades cuando el maestro/a observe un conflicto que se produce frecuentemente, como podría ser no ponerse de acuerdo a la hora de tomar decisiones conjuntas a nivel de aula. También podemos realizar una actividad justo después de haberse producido un conflicto, escogiendo un tipo de actividad que se adapte a las características del conflicto surgido.

Por este motivo, es difícil seguir un orden estricto, ya que siempre aprovecharemos y nos adaptaremos a determinadas situaciones, pero siempre que sea posible, como he mencionado anteriormente, respetaremos e iremos trabajando aquellas actividades que trabajen habilidades más sencillas, dirigiéndonos paulatinamente a habilidades más complejas.

Asimismo, todas las actividades son de carácter preventivo, es decir, cualquiera de ellas se puede realizar sin la necesidad de que anteriormente se haya producido un determinado conflicto, ya que con todas las actividades se trabajan diferentes habilidades sociales

relacionadas con el proceso de la mediación, las cuales siempre será positivo trabajarlas con los niños/as.

En primer lugar, se proponen actividades de creación de grupo. Considerando estas necesarias en todo grupo humano porque gran parte de los conflictos tiene su origen en el desconocimiento de las personas que genera desconfianza. Mediante estas actividades, predisponemos a los alumnos/as a compartir sentimientos y pensamientos con más facilidad y autenticidad, favoreciendo así que todos se sientan incluidos y desarrollando el sentimiento de pertenencia de grupo.

Posteriormente, se presentan actividades clasificadas en diferentes habilidades necesarias para la mediación. Destaco cuatro habilidades esenciales ordenadas de menor a menor dificultad. Será difícil, adquirir una habilidad compleja, si anteriormente no se han trabajado unas habilidades más básicas. Por ello, iniciamos esta propuesta en primer lugar con actividades que trabajan la escucha, para continuar con actividades de desarrollo de la empatía, el alcance de acuerdos y, finalmente, las actividades de búsqueda de soluciones. Encontraremos que en algunas de las actividades propuestas se pueden trabajar varias habilidades a la vez.

Mediante la práctica de la escucha, los niños/as aprenden la importancia de la atención y el respeto de los turnos de palabra. La escucha es la base para iniciar un proceso de mediación.

Por otro lado, a través de las actividades de empatía, trabajamos la capacidad de saber ponerse en el lugar del otro, percibir lo que siente o incluso deducir lo que puede estar pensando. Permite captar mayor información sobre el interlocutor a partir de su lenguaje no verbal, sus palabras, tono de voz, postura, expresión facial, etc.

La mediación se basa en alcanzar acuerdos entre las personas involucradas en el conflicto, por lo que será necesario que esta habilidad esté muy interiorizada por parte de los alumnos/as. A través de las actividades propuestas, se ofrecen oportunidades para poder practicar el alcance de acuerdos.

Por último, las actividades de solución de conflictos, permiten que los alumnos/as se familiaricen y desarrollen de forma natural la habilidad de afrontar y solucionar los conflictos de una forma creativa.

A continuación, presento en forma de tabla las actividades propuestas para trabajar las habilidades sociales relacionadas con el proceso de mediación, comentadas anteriormente, junto con los objetivos de que se pretenden alcanzar.

**Tabla 6**

*Actividades habilidades sociales para la mediación escolar.*

<b>Actividades</b>	<b>Objetivos</b>
Actividades de creación de grupo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compartir sentimientos y pensamientos.</li> <li>- Desarrollar la participación y pertenencia de grupo.</li> </ul>
Actividades habilidades sociales:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escucha.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprender a escuchar.</li> <li>- Respetar los turnos de palabra.</li> <li>- Aprender a expresarse.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocer emociones y sentimientos de los demás.</li> <li>- Aprender a ponerse en el lugar de los demás.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alcance de acuerdos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Practicar situaciones para el alcance de acuerdos con otros.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Búsqueda de soluciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprender y practicar formas creativas de resolución pacífica de los conflictos.</li> </ul>

*Nota:* Elaboración propia

## 6.4 ACTIVIDADES

### 6.4.1 ACTIVIDADES DE CREACIÓN DE GRUPO

**Objetivo:** vivenciar el sentido de pertinencia y participación en el grupo, promoviendo actitudes de respeto, dialogo y colaboración.

#### ❖ Soy...

*Descripción:* el maestro/a pondrá música y los niños/as pasearán por la clase. Cuando la música se pare los niños/as deben ir dándose la mano y presentándose hasta que comience de nuevo la música, cada vez que se pare la música repetiremos la acción.

El maestro/a debe observar qué ocurre. Puede suceder que todos los niños quieran saludar a la misma persona o que otros sean evitados.

Después de la actividad el maestro/a debe lanzar preguntas del tipo: ¿Todos os habéis saludado a todos?, ¿Hay alguien que se ha saludado varias veces?, ¿A alguien no le han saludado?, etc. Y a partir de las respuestas realizamos una reflexión conjunta.

*Conclusiones:* todos somos compañeros y debemos saludarnos. Si no saludamos a alguien podemos hacer que se sienta mal.

*Duración aproximada:* 20 minutos.

### ❖ ¿Quién es?

*Descripción:* el maestro/a explica a los niños/a que la actividad consiste en adivinar según las pistas que va a ofrecer, de qué compañero/a estamos hablando. El maestro/a piensa en algún alumno y ofrece diferentes pistas sobre este compañero. El resto de niños y niñas debe adivinar de quién se trata y cuando lo adivinen iniciaremos el juego pensando en otro alumno. Cuando se haya practicado varias veces también puede ser un niño/a el que de las pistas.

*Conclusiones:* todos/as somos diferentes. Mediante algunas actividades podemos conocernos mejor.

*Duración aproximada:* 20 minutos

### ❖ Cambiamos de sitio

*Descripción:* creamos un gran círculo con sillas para todo el grupo y añadimos dos sillas más. El maestro/a dice el nombre de un alumno y un tipo de movimiento (arrastrando el culo, dando vueltas, a la pata coja, etc). El alumno nombrado se desplaza a una de las sillas libres realizando el movimiento. También se pueden nombrar a dos alumnos a vez para dar más emoción al juego.

*Conclusiones:* es importante referirnos a nuestros compañeros/as por su nombre.

*Duración aproximada:* 30 minutos

*Material:* una silla para cada alumno/a y dos sillas extras.

### ❖ El río

*Descripción:* en primer lugar, repartimos un folio a cada alumno/a, donde deben dibujar una piedra lo más grande posible y después recortarla. Continuamos la actividad en un espacio amplio. Explicamos a los alumnos/as que hay un río con pirañas que necesitamos cruzar con la ayuda de las piedras. Solo podremos cruzar este río haciendo un camino de piedras. El primer niño pone su piedra y se sube encima, el segundo niño sube a la piedra del primero sin hacer caer a su compañero y deja su piedra y sube sobre ella. Seguimos construyendo el puente de piedras hasta que el último niño llegue a la otra orilla del río.

*Conclusiones:* con la colaboración y ayuda de todos es más fácil alcanzar nuestros objetivos.

*Duración aproximada:* 45 minutos.

*Material:* folios, lápices y tijeras.

#### 6.4.2 ACTIVIDADES PARA FAVORECER EL DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES NECESARIAS PARA EL PROCESO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

##### 6.4.2.1 *Actividades para trabajar la escucha*

**Objetivo:** aprender a escuchar, respetar el turno de habla de los demás y aprender a expresarse ante otros.

##### ❖ La señal

*Descripción:* formamos un gran círculo con todos los alumnos de la clase, a excepción de uno que se queda fuera de espaldas al círculo. El maestro/a pasa un objeto (pelota, muñeco, etc.) para que se vaya pasando de alumno/a a alumno/a. El niño que está fuera decide una acción que signifique “stop” (unas palmas, silbido, palabra, etc.). Quien tenga el objeto en el momento en que el alumno de fuera realice la señal, debe contestar a la pregunta que realice el maestro/a. Estas preguntas serán personales, con la finalidad de que el grupo se conozca más. El resto de compañeros deberá escuchar cuando el niño/a esté contestando a la pregunta planteada por el maestro/a.

*Conclusiones:* mientras una persona habla debemos escuchar. Escuchando aprendemos muchas cosas sobre los demás.

*Duración aproximada:* 45 minutos.

*Material:* un objeto.

### ❖ **El teléfono estropeado**

*Descripción:* esta actividad consiste en una versión más sencilla del conocido juego del teléfono estropeado. Únicamente cinco alumnos jugarán al juego, mientras que el resto observa y participa posteriormente. De los cinco alumnos que juegan, cuatro de ellos salen fuera del aula y el que se queda dentro del aula comunica a los compañeros presentes una palabra que ha pensado. A continuación, el maestro/a pide que entren los compañeros que están fuera y se colocan en fila, siendo el primero el que permanecía dentro del aula. Este primero dice al oído de su compañero la palabra que había pensado y este la pasa al siguiente, el último la dice en voz alta.

Probablemente la palabra no sea la correcta, así que entre todos intentaremos averiguar cuál ha sido el problema. Después, realizamos la actividad con otros participantes.

*Conclusiones:* es importante escuchar cuando una persona nos comunica algo, cuando no escuchamos se pueden producir mal entendidos.

*Duración aproximada:* 30 minutos.

### ❖ **La varita mágica**

*Descripción:* presentamos a los alumnos/as una varita mágica y les explicamos que la función de esta varita es encontrar palabras desagradables y convertirlas en palabras agradables. La maestra crea frases con alguna palabra desagradable y señala a un niño con la varita para que rehaga esta frase con una palabra agradable. Por ejemplo: “No te cueles, tonto” la podemos convertir en: “No te cueles, por favor”.

*Conclusiones:* escuchando aprendemos cosas nuevas. A veces utilizamos palabras desagradables, pero con esfuerzo podemos convertir estas palabras desagradables en agradables.

*Duración aproximada:* 15 minutos.

*Material:* una varita mágica.

### ❖ **El loro**

*Descripción:* formamos parejas y explicamos que uno debe contar algo y el otro debe escuchar atentamente para posteriormente reproducir lo más exacto posible lo que ha explicado el compañero. Pedimos que explique algo concreto como, por ejemplo, qué ha

hecho durante el fin de semana. Una vez finalizada la explicación, el que escucha reproduce, tan exactamente como puede, lo que le ha contado y pregunta al otro: “¿Es así?”. El que ha realizado la explicación modifica o añade información que se haya cambiado u olvidado. Posteriormente repetimos la actividad cambiando los roles.

*Conclusiones:* escuchar es muy importante para saber qué nos dicen los demás. Cuando alguien nos cuenta algo y lo contamos a otra persona es muy probable que sin querer nos dejemos información o se produzcan modificaciones.

*Duración aproximada:* 20 minutos.

#### **6.4.2.2    *Actividades para trabajar la empatía***

**Objetivo:** reconocer emociones y sentimientos de los demás y aprender a ponerse en lugar de otras personas.

##### **❖ Expresando con gestos faciales**

*Descripción:* formamos un gran corro con todos los alumnos/as de la clase. El maestro explica que esta actividad consiste en observar las expresiones de la cara e inicia la actividad realizando una expresión al alumno/a de su izquierda. El alumno/a debe imitar la expresión y realizarla al compañero/a de su izquierda y así sucesivamente hasta completar el corro.

Una vez la han realizado todos los alumnos, uno de ellos comienza la rueda haciendo una expresión nueva. Para finalizar hablaremos y reflexionaremos sobre todas las expresiones que han surgido y qué significan cada una de ellas.

*Conclusiones:* mediante las expresiones de la cara podemos reconocer si un compañero está triste, contento, asustado, etc. Es necesario mirar a la cara de las personas para reconocer sus emociones y saber cómo se sienten.

*Duración aproximada:* 20 minutos.

##### **❖ Los zapatos**

*Descripción:* unos días antes de realizar la actividad, el maestro/a concreta una fecha y pide a los niños/as que traigan unos zapatos de alguien mayor de casa. El día que los alumnos traen los zapatos, se inicia la actividad dejando a los alumnos jugar libremente con ellos durante un rato. Después los alumnos que se ofrezcan voluntarios explicarán al

resto de compañeros alguna historia sobre los zapatos que ha traído y los oyentes pueden hacer preguntas. Más adelante el maestro/a puede lanzar la pregunta de cómo debe ser el dueño/a de unos determinados zapatos. De este modo, los niños/as imaginarán como es la persona.

*Conclusiones:* ponernos en lugar de otras personas nos ayuda a comprenderlas mejor.

*Duración aproximada:* 60 minutos.

*Material:* un par de zapatos de un adulto de casa por alumno/a.

#### ❖ **El dibujo del amigo invisible**

*Descripción:* el maestro/a reparte un papelito a cada alumno/a donde cada uno escribe su nombre. A continuación, metemos todos los papelitos en una caja y repartimos un folio y colores a cada alumno/a.

Explicamos que repartiremos un papelito de la caja a cada uno y que no se debe decir a nadie que compañero nos ha tocado. Cuando sepamos de qué compañero se trata, los alumnos/as deben hacer un dibujo al amigo invisible sobre las características que nos gustan de él o ella. Una vez que todos/as hayan finalizado, el maestro/a recoge todos los dibujos y los entrega a su destinatario.

*Conclusiones:* todos/as sabemos reconocer que cosas buenas tiene cada uno de nuestros compañeros.

*Duración aproximada:* 30 minutos.

*Material:* folios y colores.

#### ❖ **El intercambio**

*Descripción:* el maestro/a escoge a cuatro o cinco alumnos de la clase, los cuales deben ponerse ante toda la clase. El resto de compañeros, los observadores, deben taparse los ojos mientras los alumnos/as participantes comienzan a intercambiarse ropa y complementos. Por ejemplo, los abrigos, jerséis, gorros, gafas, etc. Cuando hayan finalizado la tarea, el maestro/a dará permiso para que los observadores abran los ojos. Después de observar detenidamente, los alumnos observadores deben ir diciendo qué cambios se han producido y a quién corresponde cada prenda.

Podemos repetir la actividad cambiando de alumnos.

*Conclusiones:* sin darnos cuenta sabemos y conocemos más sobre nuestros compañeros de lo que pensamos.

*Duración aproximada:* 30 minutos.

*Material:* prendas y complementos de los propios alumnos/as.

#### **6.4.2.3    *Actividades para alcanzar acuerdos***

**Objetivo:** ofrecer situaciones para practicar el alcance de acuerdos entre alumnos/as.

##### **❖ El planeta**

*Descripción:* formaremos parejas y a cada una de las parejas repartiremos un folio donde hay dibujado un planeta. Explicamos que tenemos que ir a vivir a este planeta y proponemos que se pueden llevar un determinado número de cosas. Por ejemplo, cinco o seis objetos. Para ello, cada pareja debe acordar qué objetos llevarse y una vez decidido plasmarlo en el dibujo y pintarlo. Para finalizar la actividad, realizamos una exposición por parejas, las cuales explican al resto de la clase qué objetos han acordado llevarse y por qué y cuáles han sido sus desacuerdos.

*Conclusiones:* para solucionar problemas es necesario tomar decisiones. Para tomar decisiones conviene pensar con detenimiento. A veces nos encontraremos con que las decisiones debemos tomarlas junto a otras personas.

*Duración aproximada:* 60 minutos.

*Material:* fotocopias planeta dibujado y lápices o rotuladores de colores.

##### **❖ Ahora somos uno**

*Descripción:* el maestro/a forma parejas y las une por la cintura con una cuerda elástica previamente preparada. A continuación, propone a los alumnos que jueguen libremente por el aula. Seguramente se produzcan conflictos porque cada niño querrá jugar a una cosa diferente. Entonces explicamos que se tienen que poner de acuerdo para decidir a dónde ir o a qué jugar, porque al estar unidos es necesario que escuchen al otro y lleguen a acuerdos.

*Conclusiones:* es necesario escuchar al otro y ponernos de acuerdo.

*Duración aproximada:* 45 minutos.

*Material:* un rollo de cuerda elástica.

❖ **El teléfono mágico**

*Descripción:* cada niño debe traer de casa un envase de yogur de plástico. El maestro/a forma parejas y enseña cómo se crea el teléfono mágico. Este se crea realizando un agujero pequeño en la base de cada envase y pasando un hilo y atándolo en cada extremo. Al tensar los hilos podremos comunicarnos a través de los envases.

Las parejas crean los teléfonos, cada uno coge un envase y se separan para dejar el hilo tirante, a partir de este momento ya pueden enviarse mensajes. Para ello, mientras uno habla poniéndose el envase en la boca, el otro debe escuchar poniéndose el envase en la oreja. Es importante que se pongan de acuerdo y respeten los turnos, si no esta comunicación no será posible.

*Conclusiones:* con el fin de comunicarnos es necesario ponernos de acuerdo y respetar los turnos de habla y escucha.

*Duración aproximada:* 45 minutos.

*Material:* envases de yogurt de plástico y un rollo de hilo.

#### **6.4.2.4 Actividades de búsqueda de soluciones**

**Objetivo:** aprender y practicar formas creativas de resolución pacífica de los conflictos.

❖ **El conflicto**

*Descripción:* pedimos a los niños/as que individualmente piensen en una pelea que hayan tenido recientemente. Después repartimos un folio a cada uno y solicitamos que a través de un dibujo representen la pelea en la que han pensado y escriban en una frase cómo actuaron ante el conflicto. A continuación, cada niño/a lo explicará al resto de compañeros el conflicto que vivió y actuación que tuvo, y con la ayuda del maestro/a, clasificaremos los dibujos dependiendo del modo de actuación ante el conflicto. Las diferentes actuaciones que se pueden presentar son: solicitó ayuda al maestro/a, huyó o lloró, agredió, o habló.

*Conclusiones:* existen diferentes maneras de actuar ante los conflictos. Algunas actuaciones pueden ser perjudiciales para ambas partes, por lo que conviene que aprendamos a solucionar los conflictos.

*Duración aproximada:* 90 minutos.

*Material:* folios y lápices o rotuladores de colores.

❖ **El ayudante de los problemas**

*Descripción:* en la clase dispondremos de un muñeco al que entre todos le asignaremos un nombre. Recurriremos a este muñeco cuando se produzca algún problema de convivencia de la clase. Cuando no sepamos cómo solucionar un conflicto, le explicaremos el problema y le pediremos consejo. En realidad, el muñeco no dará la solución al problema, serán los propios niños/as los que mediante las preguntas del muñeco propongan las soluciones.

*Conclusiones:* cada vez que se produzca un problema, podemos reflexionar sobre cómo el muñeco nos ayudaría a solucionarlo. Existen muchas soluciones para resolver los problemas.

*Duración aproximada:* 10-15 minutos.

*Material:* un muñeco/a.

❖ **Problemas hipotéticos**

*Descripción:* el maestro/a plantea a los alumnos/a un problema hipotético con la finalidad de los alumnos propongan soluciones y escojan entre todas ellas la más adecuada. Un ejemplo de un problema hipotético podría ser, plantear que ocurriría si nos quedásemos sin material para trabajar en todo el colegio. El maestro/a forma pequeños grupos para que entre ellos propongan varias ideas para solucionar el problema (ir a comprar el material, cogerlo de algún sitio, poner dinero entre todos, que cada uno traiga algo de material de casa, etc.). A continuación, un representante de cada grupo expone ante el resto de la clase las soluciones propuestas por su grupo, entre todos valoramos y descartamos las ideas que no pueden funcionar y decidimos cual puede ser la idea más acertada.

*Conclusiones:* cuando tenemos un problema se nos pueden ocurrir muchas ideas para solucionarlo, pero entre todas ellas, debemos escoger la más conveniente.

*Duración aproximada:* 45 minutos.

❖ **Teatro de conflictos**

*Descripción:* cuando se produzca un conflicto entre dos o más niños/as y estos no sean capaces de encontrar soluciones por sí mismos, les propondremos que realicen una representación/dramatización de lo ocurrido ante los compañeros de la clase. Después de la representación animaremos a los compañeros que han hecho de espectadores a que lancen preguntas sobre lo ocurrido y propongan ideas para solucionar el conflicto.

*Conclusiones:* al compartir nuestros problemas con los demás nos desahogamos y nos ayuda a ver otros puntos de vista y posibles soluciones.

*Duración aproximada:* 30 minutos.

Para finalizar esta propuesta, recomiendo el uso de otro recurso didáctico muy utilizado en la etapa de educación infantil, los cuentos. A través de los cuentos podemos transmitir la importancia de fomentar el uso de la mediación como vía pacífica y colaborativa para gestionar los conflictos. Tras la narración por parte del maestro/a, los niños/as interiorizarán valores de crecimiento personal encaminados a fomentar habilidades sociales como la cooperación, la empatía y actitudes positivas ante los conflictos.

Existe una gran variedad de cuentos en formato papel y digital, dirigidos a diferentes edades sobre esta temática. Para la etapa de infantil propongo los cuentos siguientes:

- Nadie quiere jugar conmigo (Gabriela Keslman)
- Dos monstruos (David Mckee)
- El niño que siempre decía que sí (Andreu Martín)
- Jenny y el inventor de problemas (H. Oram)
- Estoy triste (Brian Moses)
- El oso gruñón (Begoña Ibarrola)

## 6.5 TEMPORALIZACIÓN

Las actividades propuestas deben trabajarse a lo largo de todo el curso escolar para que el alumnado no deje relegado las habilidades y técnicas necesarias para llevar a cabo una resolución de conflictos o un proceso de mediación. Además, será necesario que exista una continuidad a lo largo de las diferentes etapas educativas para que la resolución de conflictos y la mediación no quede en experiencias aisladas.

La frecuencia con la que se realicen las actividades dependerá del maestro/a, pero será conveniente que mínimo se dedique una sesión semanal, con el fin de que los alumnos interioricen de manera paulatina y continuada las diferentes habilidades básicas.

Diariamente, al comienzo de la jornada durante la asamblea, se pueden dedicar algunos minutos donde los alumnos expongan sus problemas o preocupaciones. Con ello fomentaremos la creación de grupo y los alumnos/as sentirán que forman parte de un equipo donde todos pueden expresar sus inquietudes o problemas y donde escucharse y ayudarse los unos a los otros.

También podríamos concretar un horario semanal para realizar las sesiones. Una buena opción sería después del patio, porque durante el patio suelen producirse conflictos. Sin embargo, será más enriquecedor aprovechar el momento en el que se observa un tipo de conflicto que se produce con frecuencia entre los niños/as, o bien después de que se haya producido una situación conflictiva, escogiendo una actividad que se adapte al conflicto surgido. Para ello, será necesario tener interiorizadas la variedad de actividades para poder acceder a ellas de manera automática, si no esta espontaneidad no será posible.

En cuanto a la duración de las sesiones, expongo una duración aproximada, porque determinar una duración exacta es difícil, ya que dependerá de las características y respuestas de cada grupo ante las actividades.

Para finalizar, resaltar que, en la etapa de educación infantil, es conveniente que, al producirse una situación conflictiva entre alumnos, se trabaje lo antes posible a través de las actividades propuestas y si fuese necesario llevando a cabo un proceso de mediación. Esta inmediatez, se recomienda porque los niños de esta edad presentan una menor madurez psicológica como para retener la información de lo ocurrido durante un largo periodo de tiempo, por lo que, si discurre demasiado tiempo, probablemente se pierdan detalles de lo sucedido y tengamos una mayor dificultad para trabajar el conflicto.

## 6.6 RECURSOS

### 6.6.1 HUMANOS

Esta propuesta está diseñada para que pueda ser desarrollada por el tutor/a de aula, sin la necesidad del apoyo de otro profesional. Dicho tutor/a debe presentar un perfil adecuado en cuanto a formación sobre mediación y la resolución de conflictos.

El rol y las características del maestro/a mediador, han sido detallados dentro del marco teórico, en el apartado “El rol del maestro/a mediador”. Dentro del cual, se enfatiza sobre la necesidad de la práctica de una serie de habilidades y principios de actuación por parte del maestro/a.

#### 6.6.2 MATERIALES

El material necesario para realizar las sesiones se detalla en cada una de las actividades. Son materiales básicos y sencillos que se suelen tener a disposición en las aulas.

### 6.7 EVALUACIÓN

La evaluación de las sesiones se realizará principalmente a través de la observación directa por parte del maestro/a. El maestro/a observará las reacciones de los niños antes, durante y después de cada actividad y dedicará un tiempo de reflexión que le permitirá detectar el grado de alcance de los objetivos trabajados.

Podremos evaluar las actividades, pero la evaluación de los objetivos será a largo plazo, ya que se trata de habilidades sociales que poco a poco los niños irán introduciendo en su personalidad y la manera de afrontar los conflictos.

El clima del grupo clase y el estilo de respuesta ante los conflictos, también nos indicará el progreso de cada niño y del grupo en conjunto. El maestro/a lo largo del curso puede realizar un registro de todos los conflictos que se hayan producido y los niños involucrados en ellos, además de un registro de los procesos de mediación que se han realizado. A final de curso realizaremos un análisis de los registros realizados para comprobar si los conflictos y los procesos de mediación han ido disminuyendo a lo largo del curso.

## 7 CONCLUSIONES

---

Como he explicado a lo largo de este trabajo, encontramos diferentes definiciones sobre mediación escolar, coincidiendo en todas ellas en que la mediación escolar es un mecanismo de resolución de conflictos entre dos o más personas, donde una tercera parte ajena a la disputa interviene, con el objetivo facilitar que las partes involucradas en el conflicto lleguen por si mismas a un acuerdo por medio del diálogo o negociación.

Uno de los objetivos planteados para iniciar este trabajo de fin de grado, fue conocer las bases teóricas de referencia sobre la mediación escolar. He tenido facilidad para encontrar bibliografía sobre temas relacionados, como la educación para la convivencia y la resolución de conflictos. Sin embargo, en España, son pocos los autores que han profundizado sobre la mediación escolar, destacando como algunos de los más relevantes a: J. C Torrego, X. R Jares y M. C Boqué. Esta última autora, ha profundizado en la mediación 3-6 años en su libro “Hagamos las paces: mediación 3-6 años”.

Dentro del marco teórico, podemos destacar como uno de los apartados más significativos, el proceso de la mediación escolar. En las diferentes aportaciones sobre propuestas de mediación, encontramos unas fases comunes que suelen ser habituales en todos los procesos de mediación. En este apartado, en las diferentes fases del proceso de mediación, han sido incluidas numerosas adaptaciones y variaciones a la etapa de educación infantil, siendo estas fases menos estructuradas y más flexibles que las aplicadas a educación primaria. En la etapa de infantil, propongo que estas fases se trabajen aprovechando los momentos y situaciones diarias del aula de manera más espontánea.

Otro objetivo de este proyecto era profundizar sobre el rol del maestro en el proceso de mediación. Tras las aportaciones de diferentes autores, constatamos que para que el maestro/a pueda llevar a cabo este proceso, será imprescindible que este disponga de ciertas habilidades. Dichas habilidades se pueden adquirir mediante la formación en mediación y su posterior práctica. Por ello, la formación de los docentes será un requisito imprescindible cuando queramos aplicar un programa de mediación en un centro escolar.

En la etapa de educación infantil, el maestro como mediador, adopta un rol más participativo, es decir, sugiere y aporta más ideas, además de estar más disponible e intervenir con más frecuencia en el proceso de mediación.

Otra de las motivaciones de este trabajo, era de la necesidad de desarrollar y practicar, desde la etapa de infantil, habilidades sociales necesarias para poder llevar a cabo un proceso de mediación. Considerando que estas habilidades sociales deben trabajarse desde edades tempranas para favorecer que estas sean interiorizadas por los niños/as y comenzando a introducir la mediación en la última etapa de la educación infantil. Es a partir de la detección de esta necesidad, cuando surge mi propuesta metodológica basada en actividades que trabajan diferentes competencias y habilidades sociales, necesarias para realizar un proceso de mediación para prevenir y trabajar los conflictos.

En cuanto a las dificultades encontradas para realizar el TFG, estas han sido varias. En primer lugar, tuve dificultad para escoger una temática concreta. La temática que me interesaba y motivaba era la resolución de conflictos, pero esta debía ser más concreta. Por ello, tras documentarme y profundizar en la resolución de conflictos, finalmente opté por la mediación escolar.

Tras la elección de la temática, fue complicado encontrar bibliografía. Como he mencionado anteriormente, pocos autores han profundizado sobre la temática de mediación escolar y menos todavía, dirigiéndola a la etapa de educación infantil. Esto me dificultó la documentación inicial y la elaboración de la primera parte del TFG, el marco teórico.

Por otro lado, el desarrollo de la segunda parte del trabajo, la elaboración de una propuesta metodológica de mediación escolar dirigida al tercer ciclo de la segunda etapa de educación infantil, no fue tarea fácil, ya que para diseñar actividades que trabajasen las diferentes habilidades sociales, fue necesaria mucha imaginación y creatividad.

Esta propuesta no ha podido ser aplicada en el aula, sin embargo, queda pendiente poder hacerlo. Guardo este material para poder utilizarlo cuando inicie mi experiencia laboral, con la finalidad de poder evaluarlo y realizar posibles propuestas de mejora.

Finalmente, cabe mencionar, que la realización de este trabajo no hubiese sido posible sin la implicación y orientación de mi tutora, junto con la guía docente para la elaboración del TFG, los documentos disponibles en el “Campus extens”, la sesión realizada para la

orientación del TFG por parte del jefe de estudios del grado de Educación Infantil y los consejos de mis compañeros que han realizado el TFG años anteriores.

## 8 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---

- Ballester, LL. (2004). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Palma: Universitat de les Illes Balears, Col·lecció materials didàctics núm. 086. 2a edició; ISBN: 84-7632-888-5.
- Barranco, F. (2003). *La mediación escolar: Una estrategia para abordar el conflicto*. Barcelona: Graó.
- Boqué, M.C. (2002). *Guía de mediación escolar*. Barcelona: Octaedro.
- Boqué, M.C. (2005). *Temps de mediació: Taller de formació de mediadors i mediadores en l' àmbit educatiu*. Barcelona: Ceac.
- Brandoni, F. (1999). *Mediación escolar: Propuestas, reflexiones y experiencias*. Buenos aires: Paidós.
- Burguet, M. (1999). *El educador como gestor de conflictos*. Bilbao: Itxaropena.
- Bush, R.A.B. y Folger, J.P. (1994). *La promesa de la mediación*. Buenos Aires: Granica.
- Folberg, J. Y Taylor, A. (1996): *Mediacion: resolución de conflictos sin litigio*. México: Limusa.
- Funes, S (2009). *Gestión eficaz de la convivencia en los centros educativos*. Madrid: Wolters Kluwer.
- Girard, K. y Koch, S. (1997). *Resolución de conflictos en las escuelas: Manual para educadores*. Barcelona: Granica.
- Jares, X.R. (2001). *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*. Madrid: Popular.

Lederach J.P (2000). *El abecé de la paz y los conflictos: educar para la paz*. Madrid: Catarata.

Ortega, P., Mínguez, R., Saura, P. (2003). *Conflicto en las aulas: argumentación y discurso docente*. Barcelona: Ariel.

Ortega, R. y del rey, R. (2006). *La violencia escolar: Estrategias de prevención*. Barcelona: Editorial Graó.

Rozenblum, S. (2007). *Mediación: convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*. Barcelona: Graó.

Torrego, J.C. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia: Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Graó.

Torrego, J. C. (2008). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Narcea.

Touzard, H. (1981). *La mediación y la solución de los conflictos*. Barcelona: Herder.

Viñas, J. (2004). *Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Barcelona: Graó.

#### **Recursos electrónicos:**

Boqué M.C. (2013). *Revista digital de la asociación convives*. Recuperado de: [https://drive.google.com/file/d/0BwmG\\_rAXpAZfbm9Bb1ltSzJ3dTg/view](https://drive.google.com/file/d/0BwmG_rAXpAZfbm9Bb1ltSzJ3dTg/view)

