



# PROGRAMA DE MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO ESCOLAR.

Proyecto Socio-policial

## DESCRIPCIÓN BREVE

La mediación policial enmarcada dentro del ámbito escolar y social puede ser utilizada con el fin de mejorar y/o restablecer la buena convivencia dentro del contexto social de un centro educativo.

D. Miguel Ángel Blaya Sánchez-Policía Tutor  
Curso 2018/19

## CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
2.1.	Nacimiento del proyecto a partir de la identificación del problema.....	4
3.	EL CONFLICTO .....	6
4.	¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN ESCOLAR? .....	6
5.	PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN .....	7
6.	OBJETIVOS GENERALES DE UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR.....	7
7.	MARCO TEÓRICO DE LA MEDIACIÓN .....	8
8.	OPORTUNIDAD DE UTILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN .....	8
8.1.	¿Cuándo es conveniente utilizar la mediación?.....	8
8.2.	¿Cuándo se debe evitar la mediación? .....	8
9.	FASES DE MEDIACIÓN: OBJETIVOS Y DESARROLLO .....	7
10.	EDUCAR EN EL CONFLICTO.....	10
10.1.	¿Cómo educar para el conflicto?.....	10
10.2.	Actitudes ante el conflicto.....	10
10.3.	Aprender a convivir. ....	10
11.	OBJETIVOS DEL PROYECTO .....	11
12.	PLANIFICACIÓN DE ACCIONES .....	11
13.	ALGUNAS ACTUACIONES DESTACADAS DEL EQUIPO DE MEDIACIÓN formado por trabajadora social y policía tutor .....	12
14.	MEMORIA DE RESULTADOS .....	13

En 1986 Hill Honig afirmó:

“enseñar las habilidades de resolución de conflictos en las escuelas provocará el descenso de los problemas disciplinarios y proveerá de cimientos y habilidades para la próxima generación”

## 1. INTRODUCCIÓN

La necesidad de establecer un programa preventivo de estas características nace de la oportunidad que se le otorga a la administración local, de intervenir, junto con otros servicios municipales, ante la problemática suscitada dentro de un grupo social en términos de convivencia, sociabilidad y civismo.

Señala el **Decreto n.º 16/2016, de 9 de marzo**, por el que se establecen las normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia:

“La convivencia escolar constituye un pilar fundamental para una educación de calidad y, en este sentido, los centros de enseñanza constituyen uno de los escenarios en que se vinculan los estudiantes con la sociedad y, por ello, se pueden considerar un modelo esencial para el aprendizaje de la convivencia, la necesidad del cumplimiento de las leyes y normas, la formación ciudadana y el ejercicio de valores fundamentales tales como el respeto, la tolerancia, la autonomía, la responsabilidad, la no violencia, la solidaridad, el sentido de la justicia y la valoración del esfuerzo. Valores que deben estar presentes en las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la comunidad educativa y contribuir a la construcción de una sociedad mejor. Solo desde este ideal de una educación de calidad, recogido el apartado I del preámbulo de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, se podrá hacer efectivo el mandato del artículo 27.2 de la Constitución Española: “La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto a los principios democráticos de convivencia y a los derechos y libertades fundamentales”

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Todas las instituciones, y la escuela no es precisamente una excepción, se caracterizan por vivir diversos tipos de conflictos, de distinta índole y de diferente



intensidad. Hasta tal punto que, bajo la aparente imagen de «aconflictividad», la cotidianidad de los conflictos se presenta como un proceso y una de las características centrales y definitorias de los centros educativos. Conflictos entre profesores, conflictos entre profesores y alumnos, conflictos entre profesores y padres de alumnos, conflictos entre profesores y la dirección del centro, conflictos entre alumnos, conflictos entre padres, conflictos entre el centro como tal y la administración educativa, etc., constituyen una pequeña muestra de las múltiples situaciones conflictivas que todos hemos vivido de alguna manera en nuestros centros educativos y que, ineluctablemente, prueban la evidencia empírica de la naturaleza conflictiva de las escuelas

El lugar del conflicto en la organización escolar Xesús R. Jares (1997)

En el municipio de Alhama de Murcia, se ubican tres Institutos de Secundaria y seis Centros de educación Infantil y Primaria.

Toda la comunidad educativa de estos centros está expuesta en menor o mayor medida a la posibilidad de ser partícipes de algún tipo de conflicto social, derivado de la, cada día más compleja, CONVIVENCIA estudiantil.

## 2.1. Nacimiento del proyecto a partir de la identificación del problema.

El Agente Tutor de Alhama de Murcia con el NIP 08-35, observa todas las cuestiones relacionadas con la conflictividad social en el contexto educativo como la oportunidad de dar inicio a un proyecto de convivencia y resolución de problemas relacionados, usando la técnica de la MEDIACIÓN en dos líneas de trabajo:

1. Implicación de los actores existentes en el ámbito educativo (alumnos/as, profesores/as, Jefes/as de Estudios, Directores/as, entre otros) como parte del equipo de prevención sobre los conflictos dentro de éste contexto,
2. Actuación por parte de los servicios municipales (Policía Tutor, Servicios Sociales), tanto en prevención como en trabajo de 'campo' o una vez acaecido el problema a resolver.

En el caso del municipio de Alhama de Murcia, se ha observado a lo largo de estos últimos años, el gran volumen de trabajo originado por la conflictividad relacionada con el ámbito educativo.

Es por ello que se ha pensado desde el que suscribe este documento, en la necesidad de crear un programa o formato de trabajo en el que intervengan tanto los servicios públicos como los propios protagonistas del problema.

Una pieza fundamental e imprescindible, conforme a lo proyectado en este programa, es la figura de la **Educadora Social** perteneciente al equipo de Trabajadores/as Sociales del Ayto. de Alhama de Murcia.

Los datos estadísticos recogidos alertan de un aumento de la conflictividad escolar y por ello aumento de requerimientos a los servicios públicos con competencias, para la intervención y resolución de problemas de convivencia.

En los últimos años, la **mediación** como herramienta de resolución de conflicto de forma pacífica y satisfactoria, ha suscitado la necesidad de un uso profesional de ésta en cualquier contexto social.

Desde este enfoque o marco teórico nace la idea de crear un equipo de dos mediadores formado por Policía Tutor y Educadora Social para marcar como líneas de trabajo, la conflictividad existente en el ámbito escolar en cualquiera de sus particularidades (alumno-alumno, alumno-profesor, padre-profesor, etc.)

Se trata de un trabajo en Red en el que actúan en un segundo plano el resto de agentes con competencias en materia de convivencia escolar, como lo son , Directores, Jefes de Estudios, Tutores, padres, Fiscalía, etc.)

Orden de las claves fundamentales del proyecto:

1. PREVENCIÓN
2. DETECCIÓN DEL CASO
3. INTERVENCIÓN
4. EVALUACION
5. SEGUIMIENTO
6. ARCHIVO/ESTADÍSTICA/INFORMACIÓN INSTANCIAS SUPERIORES.

### 3. EL CONFLICTO

Aclarando ciertos conceptos relacionados con el ámbito conflictivo, es necesario determinar las diferencias entre violencia y conflicto:

En la violencia una de las personas sale agredida, física o psicológicamente sin embargo en el conflicto no se sale agredido.

La violencia es aprendida y el conflicto es consustancial a las relaciones humanas.

La violencia siempre es negativa, el conflicto puede ser positivo.

**El CONFLICTO** es un hecho inherente a la interacción humana porque la diferencia de opiniones, deseos e intereses son inevitables entre las personas. Un conflicto puede resolverse de forma no violenta, ya que se puede cambiar sin necesidad de salir perjudicado, ni ser agredido.

### 4. ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN ESCOLAR?

- ✓ Se trata de una estrategia de transformación de conflictos.
- ✓ No es un juicio ni un arbitraje,
- ✓ Facilita que las partes en conflicto encuentren por sí mismas las soluciones más satisfactorias,
- ✓ Es absolutamente voluntaria,
- ✓ Puede ser útil para reconstruir relaciones,
- ✓ Debe tener en cuenta que “siempre que ha habido agresión tiene que haber reparación”

## 5. PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN:

- CONFIDENCIALIDAD
- INTIMIDAD
- LIBERTAD DE EXPRESIÓN
- IMPARCIALIDAD
- COMPROMISO DE DIÁLOGO
- VOLUNTARIEDAD DE LAS PARTES
- SEGURIDAD
- EQUILIBRIO EMOCIONAL
- PARTICIPACIÓN DIRECTA
- LEGALIDAD
- SIMETRÍA DE PODER ENTRE LAS PARTES

## 6. OBJETIVOS GENERALES DE UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR

- ✚ Prevenir la violencia escolar en los centros educativos potenciando el aprendizaje de una herramienta, como la mediación escolar, orientada a la resolución constructiva de conflictos.
- ✚ Enseñar estrategias y habilidades necesarias para desempeñar la función de mediación en conflictos.
- ✚ Fomentar un clima socioafectivo entre las personas que participen en actividades de mediación y de formación para la misma, de tal modo que puedan experimentar una vivencia de encuentro interpersonal.



## 7. MARCO TEÓRICO DE LA MEDIACIÓN

- Concepción positiva del conflicto,
- Uso del diálogo,
- Contextos cooperativos en las relaciones interpersonales,
- Desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol,
- Práctica de participación democrática,
- Desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía,
- Protagonismo de las partes en la resolución de sus conflictos.

## 8. OPORTUNIDAD DE UTILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN

### 8.1. ¿Cuándo es conveniente utilizar la mediación?

- Cuando las partes deben continuar con la relación, aunque quieran distanciarse.
- Cuando el conflicto afecta también a otras personas.
- Cuando hay voluntad de resolver el conflicto, buena predisposición, deseo de llevarse bien.

### 8.2. ¿Cuándo se debe evitar la mediación?

- Cuando los hechos son muy recientes y los protagonistas están “tan fuera de sí” que no pueden escuchar.
- Cuando una de las partes no se fía de la otra.
- Cuando una de las partes teme a la otra.

## 9. FASES DE MEDIACIÓN: OBJETIVOS Y DESARROLLO

(Basado en el esquema de J.P. Lederach)

FASES	OBJETIVO	FORMA DE DESARROLLARLA POR EL EQUIPO MEDIADOR
<p><b>PREMEDIACIÓN</b> Fase previa a la mediación propiamente dicha</p>	<p>Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación</p>	<p>Actuación de los mediadores:</p> <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. Importancia de su colaboración.</li> </ul> <p>Determinar si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La mediación es apropiada.</li> <li>-Son necesarias otras actuaciones previas a la mediación</li> <li>-Las partes están dispuestas a iniciar un proceso de mediación.</li> <li>-La elección por las partes de los mediadores es adecuada (no es conveniente ni un profesor que imparte clase al alumno, ni un miembro del equipo directivo)</li> <li>-Es necesario comentar algunas técnicas</li> </ul>
<p><b>PRESENTACIÓN DE LAS REGLAS DEL JUEGO</b> Quiénes somos. Cómo va a ser el proceso.</p>	<p>Crear confianza en el proceso</p>	<p>Actuación de los mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Presentaciones personales.</li> <li>-Explicar brevemente como 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 una normas básicas. No interrumpirse. No utilizar un lenguaje ofensivo. No descalificar al otro. Postura corporal, etc.</li> </ul> <p>Tener previsto:</p> <p>Espacio, tiempo, papel para notas, coordinación entre mediadores.</p>
<p><b>CUÉNTAME</b> Qué ha pasado</p>	<p>Poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos. Poder desahogarse y sentirse escuchados</p>	<p>Actuación de los mediadores</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> </ul>



<p><b>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>Actuación de los mediadores: -Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a tratar para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto. -Concretar los puntos que pueden desbloquear el conflicto y avanzar hacia un entendimiento y acuerdo. -Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, pues crea confianza y mantiene el interés (Desarrollar factibles)</p>
<p><b>PROPONER SOLUCIONES</b> Cómo salimos</p>	<p>Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo</p>	<p>Actuación de los mediadores: -Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones (Lluvia de ideas) -Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte. -Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra. -Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones. -Solicitar su conformidad o no con las distintas propuestas</p>
<p><b>LLEGAR A UN ACUERDO</b> Quién hace qué, cómo, cuándo y dónde</p>	<p>propuestas, ventajas y dificultades de cada una y llegar a un acuerdo</p>	<p>Actuación de los mediadores: -Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo. 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) -Felicitación a las partes por su colaboración -Hacer copias del acuerdo para cada parte y archivar el original.</p>

(Adaptado de Torrego, Juan Carlos: Mediación de conflictos en Instituciones educativas, Narcea SA de Ediciones, Madrid, 2001)

## 10. EDUCAR EN EL CONFLICTO

Cada vez más existe la opinión que educar en el conflicto es necesario y perfectamente compatible con la no violencia y la paz.

Educar en el conflicto es asumirlo de forma optimista y positiva. Pero aportando luz sobre ellos y si es necesario tomar partido. No vale la neutralidad. El problema es cómo nos afecta y cómo hemos de afrontarlos.

### 10.1. ¿Cómo educar para el conflicto?

- ✚ Revisando el concepto de disciplina
- ✚ Favoreciendo las habilidades sociales
- ✚ Promoviendo el aprendizaje cooperativo
- ✚ Desarrollando habilidades para resolver conflictos
- ✚ Enseñar técnicas de negociación y mediación en el currículo

### 10.2. Actitudes ante el conflicto.

- ✓ Competición (gano/pierdes)
- ✓ Acomodación (pierdo/ganas)
- ✓ Evasión (pierdo/pierdes)
- ✓ Cooperación (gano/ganas)
- ✓ Negociación y mediación

### 10.3. Aprender a convivir.

Eliminar los conflictos en la escuela no es beneficioso. Hay que afrontar el conflicto y utilizarlo para desarrollar una **convivencia democrática**.

## 11. OBJETIVOS DEL PROYECTO

- Crear en el centro un ambiente más relajado y productivo,
- Desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro,
- Ayudar a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros,
- Contribuir a desarrollar la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas sobre todo la escucha activa,
- Favorecer la autorregulación,
- Disminuir el número de conflictos y, por tanto, el tiempo dedicado a resolverlos.

## 12. PLANIFICACIÓN DE ACCIONES

Se realizaron sesiones de mediación entre las partes implicadas en los distintos conflictos que se han estado dando dentro del ámbito educativo:

- Alumno-alumno
- Profesor-alumno
- Padres-profesores
- Padres-alumnos
- Jefes de estudios o dirección-alumnos/padres de alumnos.

Las citaciones se realizan en el centro de Servicios Sociales perteneciente al Ayuntamiento.

Para tales citaciones se informaba a padres, alumnos, docentes/tutores, etc.

Totalmente voluntario por parte de las personas implicadas.

La duración puede ser flexible en función de las circunstancias de cada caso o situación, pero por lo general 50 minutos. Se procura en menor perjuicio posible sobre el normal desarrollo del horario lectivo docente.

Como mediadores intervienen la Educadora Social y Policía Tutor.

Se realizan los correspondientes registros por escrito de los contenidos más relevantes dentro del conflicto a resolver.

Sobre lo anterior, el Policía Tutor redacta en sede policial un acta sobre lo actuado para informar a instancias superiores y registro de trabajo realizado.

Finalizada la sesión de mediación e independiente del resultado, se realiza junto con la colaboración del resto de profesionales que integran el contexto educativo, el seguimiento lo más cercano posible sobre la evolución de tal resultado.

Se informa, en los casos en los que no acudan padres/tutores legales, sobre lo actuado, desarrollo y resultado de tales sesiones.

## 13. ALGUNAS ACTUACIONES DESTACADAS DEL EQUIPO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

Componentes del equipo trabajando en Red: Policía Tutor y Educadora Social. Durante las sesiones se siguen determinadas prácticas o directrices como lo son:

1. Instan a las partes a expresarse mediante mensajes en primera persona
2. Recuerdan que el problema “lo tiene que explicar una parte a la otra”
3. Piden respeto mutuo
4. Animan a las partes a expresar sentimientos
5. Reconducen el diálogo
6. Resumen y ponen de manifiesto el problema principal
7. No ofrecen soluciones, animan a las partes a proponerlas

8. Resumen los acuerdos y les invitan a concretar

9. Proponen revisar el cumplimiento de los acuerdos y marcan tiempos

## 14. MEMORIA DE RESULTADOS

Durante el desarrollo del curso escolar 2018/19, se han llevado a cabo 45 sesiones/casos de mediación sobre distintos conflictos nacidos del ámbito educativo.

Sobre el 99,1 % de los casos (43) se han obtenido los resultados esperados, en los que, de forma satisfactoria, las partes implicadas han 'cerrado' el conflicto o sus diferencias con sentido común y en pro de la mejor y más normal convivencia escolar.

Hubo dos casos (0,9%) en los que no hubo acuerdo o resolución satisfactoria entre las partes implicadas.

Tipos de casos:

- Parejas sentimentales separadas: 4
- Alumno-alumno: 32
- Alumno-profesor: 4
- Alumno-padre/madre: 3
- Familia de alumno-familia de alumno: 2

Desde las Direcciones y Jefaturas de Estudios de los centros educativos se hace el requerimiento oportuno al Policía Tutor, el cual pone en marcha el protocolo/procedimiento de MEDIACIÓN ESCOLAR, informando a la Educadora Social y resto de actores necesarios.

El reflejo documental queda plasmado en un Acta de Mediación en el caso de Policía Local, la cual es remitida con carácter informador a Jefatura de Policía.

Así mismo se crea un archivo de actuaciones entre Servicios Sociales y Policía Local donde se refleja el trabajo en RED de ambos departamentos del Ayuntamiento.

Este archivo se traduce en una APP informática creada al efecto por el departamento de Nuevas Tecnologías del Consistorio donde ofrece la capacidad de gestionar todo tipo de archivos, actuaciones, observaciones y demás actos de interés con carácter totalmente reservado para Policía Tutor y Educadora Social.

Agente Tutor 08-35

Policía Local de Alhama de Murcia