



**UNIVERSITAS**  
*Miguel Hernández*

**Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Elche**  
**Grado en Seguridad Pública y Privada**

**PROYECTO DE MEDIACIÓN ESCOLAR EN UN BARRIO VULNERABLE**

Trabajo Fin de Grado

*Curso 2022/2023*

Autor: Antonio Codesido Andria

Tutora: Gemma Cardona Tur

## 1.- RESUMEN

Se trataría de desarrollar un proyecto para el fomento de la convivencia, participación y cohesión social en los centros docentes y en su entorno, en un barrio de los denominados vulnerables o “conflictivos” de Paterna (Valencia), concretamente en el Barrio de Santa Rita.

Este constituye una comunidad diversa, siendo uno de los barrios con mayor población dentro del mencionado territorio, cuenta con personas provenientes de más de 40 nacionalidades, lo que lo convierte a su vez en un escenario multicultural en el que la diversidad y la coexistencia son elementos clave a la hora de comprender sus diversas expresiones a nivel de vida cotidiana.

Este proyecto lo sería a través de la creación de la figura del Agente tutor o Policía referente de la Policía Local de Paterna en su función de mediador escolar, así como otras medidas de acompañamiento Escuela-Barrio en estrecha colaboración con el Coordinador de Mediación del Ayuntamiento de Paterna, con los Equipos de Mediación de los propios centros docentes, y con los Servicios Sociales, conformando todos estos actores un equipo motor multidisciplinar.

En definitiva, estos recursos implican la creación de una cultura por la paz y la no-violencia que afecta a las familias, a la comunidad educativa, a nuestros barrios y en definitiva a la sociedad en general y que requiere de la participación de todos y todas.

**Palabras clave:** mediación, convivencia, conflicto, cultura de la paz

## ABSTRACT

It would be about developing a project for the promotion of coexistence, participation and social cohesion in educational centers and their surroundings, in a neighborhood of the so-called vulnerable or "conflictive" of Paterna (Valencia), specifically in the Santa Rita neighborhood .

This constitutes a diverse community, being one of the neighborhoods with the largest population within the aforementioned territory, it has people from more than 40 nationalities, which in turn makes it a multicultural scenario in which diversity and coexistence are elements key when it comes to understanding its various expressions at the level of daily life.

This project would be through the creation of the figure of the Guardian Agent or Police officer of the Paterna Local Police in its role as school mediator as well as other School-Neighborhood accompaniment measures in close collaboration with the Mediation Coordinator of the City Council of Paterna, with the Mediation Teams of the educational centers themselves and with the Social Services, all of these actors forming a multidisciplinary core team.

In short, these resources imply the creation of a culture for peace and non-violence that affects families, the educational community, our neighborhoods and ultimately society in general and that requires the participation of all and all.

**Keywords:** mediation, coexistence, conflict, culture of peace

## Índice

1.- RESUMEN .....	2
ABSTRACT .....	3
2.- Introducción. ....	5
2.1 Delimitación del problema. ....	9
2.2 Contextualización del problema. ....	13
2.3 Diagnóstico y justificación del proyecto. ....	14
2.4 Conceptos y principios.....	16
3.- Modelo de Mediación. ....	19
3.1 Casuística para la mediación escolar.....	23
3.2 Beneficios de la mediación escolar.....	24
4.- Metas y objetivos generales. ....	26
4.1 Metas .....	26
4.2 Objetivos generales (familia/sociedad, escuela y barrio). ....	26
5.- Metodología, fases de desarrollo y acciones. ....	29
5.1 Metodología .....	29
5.2 Fases de desarrollo y acciones .....	31
6.- Recursos Materiales y humanos.....	36
7.- Cronograma general. ....	38
8.- Evaluación e indicadores.....	39
8.1 Método.....	39
8.2 Indicadores .....	41
9.- Conclusiones.....	42
9.1 Conclusiones generales.....	42
9.2 Conclusiones específicas .....	47
10.- Bibliografía.....	50

## 2.- Introducción.

En mis ya más de 30 años de servicio en la Policía Local del municipio de Paterna (Valencia), y debido a que al poco de comenzar en el desempeño de mi trabajo me incorporé al Departamento de Educación Vial, de una manera u otra siempre he estado en estrecho contacto con los colegios, con los profesores, con los alumnos, y con las madres y padres de estos.

Recuerdo mis primeras clases de Educación Vial con los alumnos de primaria de los diferentes centros escolares, las charlas que impartía en los institutos de secundaria, las visitas a la central de Policía que nos realizaban los escolares de los diferentes colegios...pero también recuerdo mis intervenciones con menores conflictivos, absentistas escolares, acosadores (*bullying*), tener que estar a la entradas y salidas de los colegios ya no sólo para realizar la función policial de regular el tráfico en esos momentos de aglomeración de personal sino también para evitar agresiones o peleas entre alumnos, de padres a profesores e incluso entre progenitores por la custodia de sus hijos en la misma puerta de los colegios.

En aquellos primeros años 90, y sin que tuviésemos ni siquiera atribuida oficialmente esta función, mediábamos como buenamente podíamos al amparo de la entonces Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de acuerdo con su artículo 53. Funciones, apartado 1, letra i, que decía “deberán cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello”.

Para la inmensa mayoría de escolares las clases de Educación Vial además supusieron el primer contacto directo con policías y por ello su primera oportunidad de que pudieran comunicarse y transmitir sus inquietudes y problemas a los mismos.

Desgraciadamente para algunos ese primer contacto ya se había producido pero por haber sido detenido algún familiar cercano suyo o por haberse tenido que intervenir directamente con el propio menor en algún tipo de infracción que este hubiera cometido.

Obviamente se trataba de meros intentos apaciguadores, pero no obstante en muchos casos resultaron fructíferos. El hecho de que los policías del Departamento de Educación Vial fuésemos conocidos no solamente por nuestra faceta policial sino también por nuestra otra faceta en los colegios impartiendo la materia de Educación Vial (no nos dedicábamos exclusivamente a dar clases, alternábamos las mismas con nuestro servicio ordinario como policías) nos invistió de una cercanía y proximidad que de alguna manera transcendía a la mera autoridad que nos confería nuestro cargo como policías locales.

Con el transcurso de los años se crearon vínculos que muchos de ellos a día de hoy aún persisten, en su momento me di cuenta de que en la mediación policial para la resolución de conflictos, los chicos y chicas confiaban más con policías con los que sencillamente habían podido llegar a encontrarse y a reconocerse mutuamente, generándose con ello un entorno agradable, positivo y de confianza. Hecho este que con otros policías con los cuales no hubiesen tenido la oportunidad de interactuar hubiera resultado muy difícil sino imposible.

Aquello que se dice de que “hablando se entiende la gente” casi siempre ha dado buenos resultados, aunque sólo con buenas palabras, talante y ciertas habilidades no es suficiente, hace falta la necesaria e imprescindible formación que requiere todo buen mediador.

Transcurridos más de 30 años desde entonces en la Policía Local de Paterna existe un equipo de mediación policial que actúa en esta ocasión al amparo de la vigente Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana, de acuerdo con su artículo 33. Funciones, apartado 1, letra e, que dice “deberán intervenir en la gestión de los conflictos de la ciudadanía en el marco de la mediación policial cuando sean requeridos por la ciudadanía, colaborando de forma proactiva en la transformación de dichos conflictos”.

La mediación policial a la que me refiero es la que se realiza en el seno de las instituciones policiales, a través de policías formados en mediación, que llevan a cabo verdaderos y formales procedimientos de mediación en los servicios policiales destinados a ese cometido, y no aquella otra a la que anteriormente me refería, realizada por “policías con buena voluntad o determinadas aptitudes comunicativas” como únicos requisitos.

Si en la sociedad industrial la autoridad se ejercía de forma disciplinaria, en las sociedades postindustriales actuales se ha instalado definitivamente una nueva relación con la autoridad.

Más allá de vigilar y reprimir, ahora se trata de alentar la creatividad, la participación en las decisiones y la interlocución entre dirigentes y dirigidos. Los tradicionales agentes de control social, como la familia y la escuela, han transitado ese camino, del que los sistemas policiales tampoco deben quedar al margen.

Dicho cambio de paradigma, trasladado al campo policial, equivaldría a pasar del clásico esquema reactivo, en el que el policía permanecía ajeno al entorno social para intervenir únicamente cuando se detectaba una infracción, a un modelo eminentemente proactivo, donde el policía es un conocedor de los procesos sociales que están teniendo lugar a su alrededor y, lejos de limitarse a la represión puntual del comportamiento desviado, pasa a formar parte del paisaje de cada comunidad, involucrándose con los interesados en la búsqueda de soluciones a los problemas de convivencia que les afectan. **(Orozco Pardo, 2015).**

El mediador tiene que ser capaz de identificar el “PIN” de las partes, según, esto es: sus posiciones, intereses y necesidades **(Portela, J.G., 2007 234)**. Si la posición es el punto de partida, el máximo inicial exigido, los intereses son aquello que se aspira a obtener, mientras que las necesidades vienen conformadas por lo que realmente se necesita.

He aquí el meollo del trabajo de todo mediador: saber hacer ver a las partes cuáles son sus verdaderas necesidades y conseguir que estas converjan; lograr, en definitiva, que cada uno llegue a ponerse en el lugar del otro para así comprender sus verdaderas necesidades.

A día de hoy, y por lo dicho, creo firmemente que en el contexto actual de los riesgos en la infancia y en la adolescencia la figura del agente tutor<sup>1</sup> o policía referente podría ser de gran utilidad en el ámbito escolar para la realización de actividades en materia de prevención y protección dirigidas a los niños, niñas y adolescentes.

Este agente sería un miembro de la Policía Local, con formación específica, especializado en cooperar en la resolución de conflictos privados y en la actuación en el entorno educativo.

Sería un colaborador próximo que facilitase la resolución de estas problemáticas, incluidas las conductas de riesgo relacionadas con niños, niñas y adolescentes dentro del marco de convivencia<sup>2</sup>.

Sería un policía local dedicado especialmente a la colaboración con los profesionales del mundo educativo y del ámbito social, sin perder la condición de agente de la autoridad, pero, y esto es muy importante recalcarlo, en su función mediadora de contribuir a ayudar, pacificar y solventar los conflictos que se pudieran presentar.

Y es por todo lo dicho por lo que creo que este proyecto es relevante y está plenamente justificado.

En definitiva, el objetivo de este proyecto sería construir el futuro mediante dinámicas de colaboración, transformando positivamente los conflictos. **(Muñoz, Justicia sin Jueces, 2018)<sup>3</sup>**

---

<sup>1</sup><https://anat.es/> ANAT es una asociación de ámbito nacional cuyo objetivo esencial es impulsar la profesionalización de los y las policías locales/municipales que prestan o vayan a prestar servicio como agentes tutores/as. Organización independiente y autónoma, que no está supeditada a los intereses de ninguna fuerza política, sindicato, ni de cualquier otra entidad.

<sup>2</sup><https://www.orm.es/noticias-2023/un-agente-tutor-de-la-policia-local-de-totana-denuncio-las-presuntas-agresiones-a-alumnas-por-un-profesor/>

<sup>3</sup>Ortuño Muñoz, Pascual, ejerce en la actualidad como magistrado de la Audiencia de Barcelona y como profesor de Resolución Alternativa de Conflictos en la Universidad Pompeu Fabra. Fue director de la Escuela Judicial Española, director general de Derecho Privado del gobierno de Cataluña y juez en los tribunales de Barcelona. Compagina su trabajo en el foro con la enseñanza en la universidad. Es también profesor de másteres y posgrados de mediación en las universidades de Almería, Baleares, Barcelona, Complutense y Carlos III de Madrid, entre otras.



## 2.1 Delimitación del problema.

Desde hace aproximadamente cuatro años, el Ayuntamiento de Paterna (Valencia) viene desarrollando, en colaboración con otras instituciones un Proyecto de Intervención Comunitaria Integral (PICI) con el objetivo fundamental de mejorar la convivencia del Barrio de Santa Rita.

El Proyecto ICI es un proyecto de gestión positiva de la diversidad desde la interculturalidad y la cohesión social, por lo tanto, su finalidad principal es la mejora de la convivencia ciudadana intercultural en los territorios de intervención, que con respecto a la educación comunitaria responde a una doble lógica presente a lo largo del desarrollo de todo el proyecto: la apertura de la escuela a la comunidad y el acercamiento de la comunidad a la escuela.

A lo largo de este proceso, a través de la Metodología de la Intervención Comunitaria de Marchionni (**Marchionni, 1999**)<sup>4</sup>, asesor general del citado proyecto, se ha evidenciado dos aspectos esenciales para la generación de una convivencia en positivo: el factor educativo y el factor participativo.

El factor participativo sugiere lo siguiente: crear un ambiente positivo de convivencia supone incorporar en el proceso de desarrollo de las acciones a todos los agentes sin exclusión, yo mismo como representante de la Policía Local de Paterna formo parte del Espacio Técnico de Relación (ETRs)<sup>5</sup>, en concreto el de educación y mediación.

---

<sup>4</sup>Marchionni, Marco, (Bologna, 13 de septiembre de 1937, Las Palmas de Gran Canaria, 22 de marzo de 2020), fue un trabajador social e investigador italiano. Conocido por sus aportaciones en el campo de la intervención comunitaria y la participación, tanto en el terreno de la teoría como de la praxis, por su actividad docente y divulgativa del trabajo social comunitario y por su compromiso social y la lucha por la democracia. Su trabajo se ha desarrollado principalmente en Italia y España, con influencias en Latinoamérica y otros países europeos.

<sup>5</sup>Los anteriormente citados ETRs están constituidos por la concejalía de Educación, los colegios participantes, los Servicios Sociales, la Policía Local, además de representantes del Tercer Sector (Fundación Secretariado Gitano, Cáritas, Cruz Roja, Col.lectiu LAMBDA y la Asociación Sexe N'Rols), para hacer hacer seguimiento y evaluación del proyecto a nivel global.

Los agentes de la comunidad han de estar en el diagnóstico y análisis de los problemas de convivencia, así como en el planteamiento y desarrollo de las acciones para generar cohesión comunitaria.

El factor educativo señala la importancia de generar procesos formativos e informados para poder participar con plena consciencia y disponer de las herramientas necesarias para promover planteamientos rigurosos.

De esta forma en el citado barrio se ha generado un proceso participativo de la comunidad para el empoderamiento de la misma mediante acciones educativas con el objetivo de mejorar la convivencia.

De ahí por ejemplo han surgido:

- Los agentes de salud comunitaria
- Las acciones globales ciudadanas
- Los espacios de reflexión ciudadana
- Los programas de refuerzo educativo
- Los encuentros familiares

Ahora se trataría de implementar la figura del agente tutor o policía referente en estrecha colaboración con el coordinador de mediación del Ayuntamiento de Paterna, con los equipos de mediación de los propios centros docentes y con los servicios sociales conformando todos un equipo multidisciplinar, es decir, acciones educativas concretas surgidas a instancias de la propia comunidad que emprenden el camino hacia el encuentro entre vecinos y la generación de dinámicas de cohesión y mejora de la convivencia comunitaria en toda la extensión de la palabra: vecinal, social, educativa, etc.

Uno de los aspectos que ha surgido con mayor fuerza en los encuentros para la reflexión o espacios ciudadanos y técnicos para la reflexión en los que he participado, es la falta de convivencia en los centros escolares de los diferentes barrios y en el caso que nos ocupa, en el Barrio de Santa Rita, y la necesidad de responder mediante medidas concretas a este problema.

Generar dinámicas de convivencia sólo en el entorno y no incorporarlas en los centros escolares es incoherente y una gran vía por donde se fugan la mayor parte de los esfuerzos.

Una de las situaciones más graves a las que actualmente se enfrentan los centros educativos a nivel nacional es el problema de la convivencia. En los últimos tiempos existe una mayor conciencia respecto a los denominados problemas de acoso escolar y situaciones derivadas de la falta de convivencia, de hecho, hace pocos días, tuvimos conocimiento del desgraciado suceso de las niñas gemelas de Sallent (Barcelona)<sup>6</sup> que se precipitaron desde un tercer piso, falleciendo una de las menores en el acto y encontrándose la otra en estado crítico, ambas sufrían *bullying* por parte de sus compañeros de instituto, en concreto el acoso que sufrieron podría haber sido transfóbico y xenófobo.

La educación emocional responde a necesidades sociales que no se contemplan en el currículo ordinario (Alzina, 2003)<sup>7</sup>

Es sabido que los centros escolares son reflejo del clima social y del entorno, es por ello que, desde este enfoque y mediante el desarrollo de este proyecto de mediación, se pretende poner en marcha soluciones creativas y participadas, hacia la creación de lo que se viene a denominar “Cultura de Paz”, y que no es otra cosa que la generación de dinámicas y acciones para el fomento de la convivencia y la cohesión social, para lo cual es necesario también el concurso del contexto próximo al centro.

En los centros educativos del entorno del Barrio de Santa Rita, se dispone de diferentes intensidades para el afrontamiento del problema, así, existen centros que desarrollan acciones de mediación educativa en su entorno, pero exigen apoyos para ese desarrollo, otros ni siquiera han planteado el problema pero no obstante requieren también de un mayor apoyo, en ambos casos podría entrar en escena el referido equipo multidisciplinar.

Respecto a la identificación y planteamiento del problema cabe señalar, en definitiva los siguientes aspectos:

- Que se trata de un problema identificado por la ciudadanía, los vecinos de un barrio de Paterna (Valencia).

---

<sup>6</sup><https://www.vozpopuli.com/espana/gemelas-sallent-cartas-colegio-acoso.html>

<sup>7</sup>Bizquerra Alzina, R. (2003), “Educación emocional y competencias básicas para la vida”. Revista de Investigación Educativa, 1(21), pp. 7-43.

- Que dichos problemas se encuentran diagnosticados mediante la Monografía Comunitaria del Barrio de Santa Rita<sup>8</sup> la cual se ha revisado con detalle para la confección del presente proyecto.
- Que se identifica la necesidad de impulsar en los centros educativos ante la percepción de la falta de convivencia en los mismos, la “Cultura de Mediación”, mediante el coordinador de mediación, equipos de mediación escolar propios de los citados centros, más la implementación de la figura del agente tutor o policía referente en estrecha colaboración con aquellos.
- Que se identifica, como se deviene de la aprobación de alguna moción en el Pleno del Ayuntamiento de Paterna sobre acoso escolar y medidas disciplinarias, como un problema grave a atajar desde la responsabilidad municipal, por lo que el Proyecto de Mediación Escolar en un Barrio Vulnerable podría tener cabida dentro del marco referente del Proyecto de Intervención Comunitaria Integral (PICI), en colaboración con otras asociaciones como pueda ser la Fundación Secretariado Gitano.

---

<sup>8</sup>[https://www.gitanos.org/upload/32/61/4\\_Monografia\\_PSR\\_doc\\_completo.pdf](https://www.gitanos.org/upload/32/61/4_Monografia_PSR_doc_completo.pdf)

## 2.2 Contextualización del problema.

Se ha decidido enfocar, poner la mirada o contextualizar el presente proyecto en el escenario del Barrio de Santa Rita y en los Centros CEIP Sanchis Guarner y CEIP La Torre, IES Dr. Peset Alexandre e IES Henri Matisse.

El desarrollo en este escenario obedece a varios motivos:

- Este sería un buen momento para implementar el proyecto de mediación escolar en un barrio vulnerable como es el de Santa Rita debido a que, recientemente, dentro del PICI se han realizado varios encuentros ciudadanos y técnicos a los que como he dicho anteriormente también asisto con regularidad, y la confección de la citada Monografía Comunitaria del Barrio de Santa Rita, señalándose los dos ejes de trabajo en dicha consulta ciudadana en lo que al proyecto concierne, como son convivencia y educación, por lo que habría que aprovechar el momento para la creación, apoyo, refuerzo y seguimiento de equipos de mediación escolar en los IES Dr. Peset Alexandre e IES Henri Matisse, CEIP Sanchis Guarner y CEIP La Torre, así como de la implementación de la figura del agente tutor o policía referente.
- El Barrio de Santa Rita con 12000 habitantes, después del Barrio de La Coma, es uno de los que más diversidad afrontan en el día a día de la convivencia con un 6,01% y concretamente con un 12% de personas de etnia gitana, además de contar con personas de más de 40 nacionalidades. Dicha diversidad se incorpora a cada uno de los centros de forma estructural.
- Lo que ha quedado meridianamente claro es que existe una relación estrecha entre el fracaso escolar, el absentismo y la convivencia. La realidad indica que determinados alumnos y alumnas, generalmente procedentes de grupos sociales en situación desfavorecida, muestran una asistencia irregular a los centros escolares, lo que frecuentemente desemboca en situaciones de absentismo escolar o abandono prematuro del sistema educativo sin haber adquirido la formación necesaria para su

incorporación a la vida laboral. Esta situación se produce en el Barrio de Santa Rita, con una tasa grave y crónica de absentismo escolar de un 10,61%,

En el trabajo se propone que el citado proyecto de mediación abarque la totalidad de los cuatro centros escolares mencionados en todos sus cursos, pero poniendo especial hincapié en los dos últimos ciclos de Primaria y en los cuatro cursos de la ESO.

### 2.3 Diagnóstico y justificación del proyecto.

En la revisión realizada para el presente proyecto de la Monografía Comunitaria del Barrio de Santa Rita se ha llegado a la conclusión de que se trata de un trabajo riguroso de comparación estadística y de consulta ciudadana sobre las cuestiones de ciudadanía, participación, conocimiento del entorno, valoración de las instituciones, temas de interés o asuntos que más preocupan en el entorno; también se concluye en la valoración de la cohesión, vecindad, convivencia y educación, extremos estos dos últimos en los que en el trabajo de que se trata, se ha hecho especial hincapié en su análisis y estudio.

Alguno de los elementos que se pueden destacar como justificativos del referido proyecto, a la luz de los datos, fundamentalmente son los siguientes:

Paterna es una de las ciudades de la Comunidad Valenciana con mayor porcentaje de diversidad, un 8,78% del total de la población, siendo que la Comunidad ofrece un 13,8%.

Por su parte el Barrio de Santa Rita ofrece un 6% de diversidad de todo tipo, según el estudio.

Un 12% de la población de este barrio es de etnia gitana y posee más de 45 nacionalidades diferentes.

Se trata de un barrio de clasificación media/baja y un barrio joven en su composición por edad.

Es el barrio de Paterna que más población alberga.

Respecto a la visión que tiene el barrio de sí mismo con relación a la convivencia, se observado que existen muchas situaciones de hostilidad y por el contrario pocos espacios de relación y coexistencia<sup>9</sup>.

Se percibe la diversidad desde un punto de vista de reconocimiento pero desde la pasividad, no desde la inclusión.

Un 18% señala que en el barrio hay hostilidad, un 75% indican que no hay conflicto, pero tampoco relación.

La revisión de los datos, conduce a pensar que se puede construir convivencia desde una base ya generada de reconocimiento en el Barrio de Santa Rita, de tal forma que resulta un primer paso en el escenario propicio para la puesta en marcha de este proyecto.

Es necesario incorporar aquí la justificación o base jurídica que da soporte al programa que se pretende desarrollar:

- Respecto al marco estatal, la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación y el Real Decreto 275/2007, de 23 de febrero, por el que se crea el Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar.
- Respecto al marco autonómico, el Decreto 233/2004, de 22 de octubre, del Consell de la Generalitat, por el que se crea el Observatorio para la Convivencia Escolar en los Centros de la Comunidad Valenciana, el Decreto 136/2012, de 14 de septiembre, del Consell, por el que se modifica el anterior Decreto, el Decreto 39/2008, de 4 de abril, del Consell, sobre la convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos y sobre los derechos y deberes del alumnado, padres, madres, tutores o tutoras, profesorado y personal de administración y servicios y la Orden 62/2014, de 28 de julio, de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se actualiza la normativa que regula la elaboración de los planes de convivencia en los centros educativos de la Comunitat Valenciana y se establecen los protocolos de actuación e intervención ante supuestos de violencia escolar.

---

<sup>9</sup><https://www.paternaahora.com/gran-operacion-contra-las-drogas-en-el-barrio-de-santa-rita-de-paterna/>

## 2.4 Conceptos y principios

Existe un consenso general en que los modelos de gestión de la convivencia excesivamente punitivos y reactivos no son eficaces.

No logran disminuir la reincidencia de conductas contrarias a la norma.

No generan satisfacción y no optimizan el conflicto de convivencia como fuente natural de aprendizaje y de adquisición de competencias básicas para la vida.

Toda la política de gestión de la convivencia, por lo dicho, no se debe basar exclusivamente en una actuación sancionadora, sino más bien, en una filosofía relacional, preventiva, proactiva y socializadora.

Al referirse a una perspectiva proactiva se refiere a aquella que caracteriza a las organizaciones que:

1. Buscan continuamente nuevas oportunidades.
2. Se marcan objetivos efectivos orientados al cambio.
3. Anticipan y previenen problemas.
4. Son creativos en la búsqueda de alternativas y estrategias para gestionar los conflictos.
5. Emprenden la acción y se aventuran a pesar de la incertidumbre.
6. Perseveran y persisten en sus esfuerzos.
7. Consiguen resultados tangibles evaluados con indicadores objetivos.

Entendiéndose el conflicto de convivencia como una situación de desacuerdo que se produce entre dos o más miembros de la comunidad educativa, cuando al menos una de las partes implicadas en el conflicto se percibe y/o está dañada física y/o moralmente por la actuación del otro. **(Alzina, 2003)**.

Esta actuación puede o no constituir una falta de disciplina **(Orden 62/14, de la Consellería de Educación<sup>10</sup>)**.

---

<sup>10</sup>Orden 62/14, de la Consellería de Educación [https://dogv.gva.es/portal/ficha\\_disposicion.jsp?id=26&sig=006957/2014&L=1&url\\_lista=#:~:text=ORDEN%2062%2F2014%2C%20de%2028,intervenci%C3%B3n%20ante%20supuestos%20de%20violencia](https://dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?id=26&sig=006957/2014&L=1&url_lista=#:~:text=ORDEN%2062%2F2014%2C%20de%2028,intervenci%C3%B3n%20ante%20supuestos%20de%20violencia)



Se considera también que son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos, y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto. **(Torrego, 2001)**<sup>11</sup>

En general en los centros escolares CEIP Sanchis Guarner, CEIP La Torre, IES Dr. Peset Aleixandre e IES Henri Matisse, hay un ambiente proclive para la implantación de nuevos métodos de gestión de conflictos, la relación entre profesorado, alumnado y padres/madres es buena de forma global, existen unas relaciones próximas y directas entre todos sus miembros y las instalaciones del centro son apreciadas por todos y se respetan en su uso normal.

Según el Plan Pan de Prevención de la Violencia y de Promoción de la Convivencia (PREVI), de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte de la Generalitat Valenciana, las conductas contrarias a la convivencia con carácter leve que son más frecuentes en los centros escolares son cuatro:

1. Perturbación del normal desarrollo de las actividades de clase.
2. Actuaciones incorrectas hacia algún miembro de la comunidad educativa.
3. Falta de colaboración sistemática en la realización de actividades.
4. Con menor índice, se produce impedir o dificultar el estudio de los compañeros, las faltas injustificadas de puntualidad y la inasistencia a clase.

---

<sup>11</sup> Torrego Seijo, Juan Carlos, es Profesor Titular de Universidad en el Departamento de Ciencias de la Educación (área de Didáctica y Organización Escolar) de la Universidad de Alcalá.

Las conductas contrarias a la convivencia con carácter grave más frecuentes son asimismo cuatro:

1. Reiteración en un mismo curso de conductas contrarias a las normas de convivencia.
2. Impedir el normal desarrollo de las actividades del centro.
3. Y con un bajo índice las actuaciones perjudiciales para la salud o incitación a ellas, injurias u ofensas contra un miembro de la comunidad educativa.
4. Restantes conductas graves, en casos muy puntuales, tales como la agresión física contra cualquier miembro de la comunidad educativa o las injurias y ofensas contra los mismos.



### 3.- Modelo de Mediación.

La mediación es un método adecuado eficaz de solución de conflictos entre dos personas que pueden tener intereses contrapuestos.

Su verdadera esencia es la confianza que se deposita en una tercera persona, el mediador, que debe ser un experto en comunicación ante el que cada parte expone su visión del problema, con la garantía del secreto profesional.

El mediador es un profesional peculiar, pero no es un juez, ni árbitro, ni abogado, por lo que ni juzga, ni propone soluciones, ni da consejos legales. Únicamente facilita los acuerdos, siempre que las dos partes quieran seguir el proceso de mediación de forma voluntaria, aceptando el compromiso de confidencialidad.

La dinámica del proceso de mediación implica la exigencia de que el mediador ha de ser absolutamente imparcial y neutral. **(Muñoz, Justicia sin Jueces, 2018)**

Por lo tanto la mediación debe cumplir con tres principios básicos que son:

- Voluntariedad (V)
- Imparcialidad (I)
- Confidencialidad (C)

Voluntariedad de las partes y también del mediador, imparcialidad del mediador y confidencialidad del proceso, estos principios son inherentes a la mediación independientemente del ámbito de aplicación de la misma (mediación familiar, comunitaria, penal, laboral, escolar...)

El estilo del mediador proviene de la asertividad y de la empatía, comprender cómo se sienten las personas, ponerse en el lugar del otro, por lo que debe tener sensibilidad, saber escuchar y ser equitativo.

La flexibilidad es una de las notas más distintivas de la mediación comunitaria, siendo el mediador el primero que debe adaptarse a las partes que participan en

la mediación, configurando el procedimiento a la medida de las partes y utilizando las técnicas más idóneas a las personalidades concurrentes.

La mediación se define como “un traje a medida”, y en eso se distancia diametralmente del proceso judicial, legalmente ajustado de una manera general e indefectible. **(Soletto, 2017)**

La finalidad de la mediación escolar es crear entre las partes en conflicto un marco de comunicación que les facilite gestionar por sí mismas sus problemas de forma cooperativa, pudiendo afectar a toda la comunidad educativa.

Es aplicada en conflictos donde un alumno o una alumna haya realizado una conducta contraria a la convivencia de carácter grave o gravemente perjudicial, la mediación se utiliza como vía previa al modelo disciplinario siendo una alternativa a la aplicación directa de medidas correctoras y a la incoación de un expediente disciplinario.

Su aplicación está orientada a corregir las conductas contrarias a la convivencia mediante la reparación voluntaria del daño causado asumida de forma responsable y la construcción de un acuerdo satisfactorio entre las partes en conflicto.

También cuando el conflicto no conlleva una conducta contraria a las normas de convivencia de carácter grave o gravemente perjudicial.

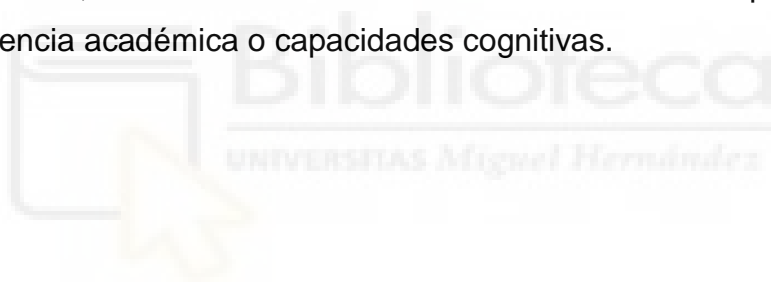
Es aplicada a cualquier miembro de la comunidad educativa, bien porque se ofrezca o bien porque se solicite la intervención de un mediador cualificado, potenciándose su referido carácter flexible y adaptativo.

Podemos ver que los procesos de mediación para la gestión y resolución de conflictos, en particular, y que la mejora de la convivencia, en general, tienen un alto valor educativo cuya finalidad no es la de formar mejores académicos sino formar mejores ciudadanos que puedan enfrentarse a las vicisitudes que se les planteen en el futuro con éxito, con espíritu crítico y con las herramientas y habilidades necesarias que no aparecen en los currículos académicos. **(Orozco Pardo, 2015).**

No cabe duda del valor educativo que tiene la mediación, que como hemos visto propicia, facilita y fomenta la adquisición de aprendizajes como la responsabilidad, la relación con los demás y la colaboración, así como estrategias de afrontamiento ante las adversidades, aprendizajes todos ellos que, como hemos dicho antes, quedan fuera de los currículos, y que de su interiorización por parte de los miembros de la comunidad educativa, y especialmente de los jóvenes, se desprende una mejora en la calidad de la convivencia en los centros educativos. **(Orozco Pardo, 2015)**

Estamos hablando, pues, del cultivo de la inteligencia emocional, término acuñado por **Daniel Goleman (1999: 430)** para referirse a la “capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos”.

Se trata, por tanto, de una serie de habilidades diferentes de lo que podríamos llamar inteligencia académica o capacidades cognitivas.



El modelo VIC de Rita Ojeda<sup>12</sup>(**Ojeda, Slideplayer, 2003**) es el modelo aconsejado y aconsejable seguir en los procesos de mediación. Se basa en los tres principios básicos referidos anteriormente de la voluntariedad, la imparcialidad y la confidencialidad y presenta el siguiente decálogo:

1. Utiliza el conflicto como instrumento de aprendizaje, desarrollo personal y adquisición de competencias básicas para la vida.
2. No le interesa demostrar la culpabilidad sino conseguir la responsabilidad ante el conflicto.
3. No le interesa sancionar, sino reparar el daño causado.
4. Introduce la ayuda de la persona mediadora como guía de procedimiento.
5. Se basa en el diálogo entre las partes enfrentadas como estrategia pacificadora
6. Se ofrece como alternativa, respetando la voluntariedad de participar en el proceso.
7. Requiere el compromiso de confidencialidad de los participantes.
8. Equilibra el poder entre las partes enfrentadas desde la imparcialidad de la persona mediadora.
9. Responde a los intereses de las partes enfrentadas desde una concepción “ganador-ganador”.
10. Cree en la capacidad de las personas para encontrar la mejor solución a su conflicto.

---

<sup>12</sup> Ojeda Socorro, Rita, Psicóloga, Licenciada en Psicología con la especialidad clínica por la UNED. Máster en Drogodependencias; Especialista en Psicología Forense; Terapeuta Familiar Sistémica y Docente por la Federación Española de Asociaciones de Terapia Familiar. Autora del “Modelo VIC” de Mediación Escolar, utilizado como modelo de la formación de los docentes acreditados en Canarias como mediadores escolares y publicado en DVD: La mediación en el ámbito escolar. Canarias Didáctica. Gobierno de Canarias. N.D.L. TF-156/2003.

### 3.1 Casuística para la mediación escolar.

Decidir cuándo y qué conflictos son susceptibles de ser mediados corresponde a la autonomía y voluntad de los centros educativos, no obstante, el espíritu de la normativa dice que siempre que se pueda se recurrirá a la mediación como estrategia educativa preferiblemente que a los procedimientos punitivos.

Existen cuatro casos en los que la mediación evita problemas mayores o ayuda a restaurar relaciones y a ofrecer una lección positiva sobre la convivencia:

1. Antes de que los conflictos estallen, es la llamada “mediación preventiva”.
2. Indiscutiblemente siempre será mejor recurrir a la mediación que a un procedimiento punitivo, en el caso que esto no sea posible, y después de que ya haya habido una medida correctora, habría que ir a una mediación reparadora o restaurativa.
3. Cuando las actuaciones de mediación escolar puedan llevarse a cabo posteriormente a la aplicación de la medida correctora estamos hablando de “mediación reparadora o restaurativa”.
4. Cuando la actividad mediadora se centra en problemáticas típicas de la convivencia escolar, se debería hablar de “mediación educativa”.

Los conflictos escolares susceptibles de ser mediados básicamente son los siguientes:

- Los conflictos personales entre dos o más alumnos que pongan en riesgo la convivencia escolar.
- Los casos de *bullying* o acoso escolar.
- Los enfrentamientos entre diversos grupos de alumnos.
- Conflictos entre padres derivados de sus hijos con sus iguales.
- Controversias entre profesores y padres de alumnos.

- Conflictos entre el profesorado.
- Problemas entre el personal laboral y auxiliar y el profesorado.
- Mediación en conflictos deportivos entre equipos de distintos colegios.  
**(Muñoz, Justicia sin Jueces, 2018)**

### 3.2 Beneficios de la mediación escolar.

La mediación escolar, entendida como una serie de actividades que se realizan en los centros de enseñanza que tienden a fomentar la “Cultura de Paz”, mejora el clima del aula y la buena convivencia en el centro.

Su implantación aporta un importante potencial transformativo en la resolución de conflictos y sirve de aprendizaje de toda la comunidad escolar de lo que se denomina “Cultura de Mediación”, que enriquece la calidad humana de los alumnos en los siguientes aspectos:

- Promueve una comprensión sana del conflicto como fuente de crecimiento.
- Ayuda a la comunidad educativa a tener una comprensión más profunda de los demás mediante la mejora de la comunicación.
- Incrementa el sentido de comunidad y el conocimiento de la resolución de conflictos de forma pacífica.
- Reconoce la competencia de los alumnos para participar en la solución de sus propias disputas, liberando a los profesores de emplear gran parte de su tiempo en solucionar problemas disciplinarios.
- Ofrece una alternativa de resolución de conflictos más efectiva y apropiada que las medidas sancionadoras.



- Incrementa las habilidades académicas y de vida que se consideran básicas en cualquier aprendizaje, el pensamiento crítico, etc.

Respecto a su valor educativo, la verdadera fuerza de la mediación es que se trata de un “genuino proceso de aprendizaje”.

Los conflictos suponen oportunidades únicas de aprendizaje y adquisición de competencias básicas para la vida, suponen escenarios únicos para aprender, debido a que sacan a la luz quiénes somos, agudizan nuestros miedos y deseos y muestran los recursos de los que disponemos.

Sin embargo, cuando se gestionan negativamente, la agresividad generada se suele expresar de forma violenta, lo cual acarrea la escalada del conflicto y no su solución, pero cuando ante los conflictos se aplica la mediación, la agresividad se canaliza de manera constructiva, siguiendo una secuencia bien pautada de pasos guiados por la persona mediadora.

En el transcurso del proceso de mediación, los protagonistas del conflicto aprenden estrategias positivas y efectivas de:

- Relación interpersonal.
- Regulación y expresión de emociones y sentimientos.
- Comunicación.
- Cooperación.
- Pensamiento reflexivo, creativo y crítico.

Finalmente, y como resumen, el objetivo fundamental de la mediación escolar es gestionar los conflictos de forma positiva y creativa, mediante la intervención imparcial de un tercero en el que las partes confíen, cuya misión es fomentar un clima de diálogo, de tolerancia y de cooperación.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup>“La mediación implica un cambio cultural. Transforma los problemas de la comunidad en oportunidades para el cambio. Ofrece la transformación de los aparentes enemigos en socios”. Bonafé Schmitt, Jean-Pierre, mediador ciudadano.

## 4.- Metas y objetivos generales.

### 4.1 Metas

- Mejorar el clima de convivencia mediante el conocimiento y puesta en práctica de estrategias de negociación, mediación, regulación y solución pacífica de los conflictos.
- Fomentar la participación de todos los sectores de la comunidad educativa en los centros, mediante el impulso de acciones educativas coordinadas.
- Difundir la “Cultura de Paz” como base esencial del aprendizaje de los valores para una ciudadanía democrática.
- Promover la reflexión, el análisis, el debate y la investigación sobre la “Cultura de Paz” y no violencia.
- Utilizar la experiencia de mediación en centros para extender al entorno cultura de convivencia y una metodología similar. El centro se convierte en motor de cambio de su entorno a través de iniciativas como esta.

### 4.2 Objetivos generales (familia/sociedad, escuela y barrio).

Tal y como antes se ha hecho mención en el punto 2, apartado 1, al hablar de la delimitación del problema, si las dinámicas de convivencia que se consiguen generar en el entorno de los colegios no se incorporan al interior de las aulas y de los patios de recreo estamos trabajando en balde, pero es que al contrario puede suceder lo mismo, las mismas dinámicas de convivencia generadas en los colegios deben traspasar sus puertas y calar en los protagonistas de este proceso comunitario, es decir, en las familias, en los barrios y en la sociedad en general.

Al final, se trata de crear una sinergia escuela/entorno que dé lugar a la aparición de la “Cultura de Mediación” y por ende la “Cultura de Paz”,

donde los citados protagonistas de este proceso comunitario se vean beneficiados por el mismo.

Dentro de los objetivos generales se enumeran los siguientes:

1. Mejorar la convivencia tanto dentro como fuera del centro educativo.
2. Entender la diversidad cultural y sexual como un elemento de inclusión, de aprendizaje y crecimiento colectivo.
3. Transferir las experiencias de mejora de la convivencia al entorno del Barrio de Santa Rita.
4. Desarrollar procesos de formación en el alumnado y en el profesorado sobre diversidad cultural y sexual y sobre estrategias de mediación.
5. Crear grupos estables de mediación escolar y consolidar los existentes.
6. Desarrollar acciones para el fomento de la convivencia en los centros.
7. Desarrollar acciones desde los centros para promover la cohesión social en el entorno del Barrio de Santa Rita.
8. Promover dinámicas entre el alumnado para la promoción de la participación ciudadana.
9. Diseño de un plan de actuación global de intervención y mediación escolar.

El presente proyecto de mediación en contextos educativos se adapta a las etapas educativas cubriendo las necesidades del centro docente donde se implemente, las medidas destinadas al centro dependerán de estas tres situaciones:

1.- Que **NO** tengan un equipo de mediación:

- Preparación, diseño e implementación del proyecto.
- Formación y preparación del equipo de mediación.
- Formación y divulgación de la mediación en jornadas, charlas, talleres dirigidos a alumnos, padres y profesores.

2.- Que **SÍ** tengan un proyecto inicial de mediación:

- Formación dirigida a la comunidad educativa
- Programas de prevención y gestión de conflictos.
- Promoción de la “Cultura de Mediación”.
- Seguimiento, mejora y evaluación del programa.

3.- Que tengan un proyecto **AVANZADO** de mediación:

- Formación continua.
- Seguimiento, mejora, evaluación y actualización del programa.
- La mediación más allá del centro: la “Mediación Ciudadana”.

## 5.- Metodología, fases de desarrollo y acciones.

### 5.1 Metodología

El proyecto parte de la implementación de la figura del agente tutor o policía referente como recurso humano, claro está, en colaboración con el coordinador de mediación, con los equipos de mediación de los centros docentes y con los servicios sociales a modo de equipo multidisciplinar, para que estos sirvan fundamentalmente de elementos aglutinadores de todas las experiencias e instituciones que vayan a trabajar cada una desde su ámbito en el proyecto.

Sus funciones grosso modo, que serían concretadas en cada una de las fases del desarrollo del proyecto, serían las siguientes:

- Se encargarían de que todas las fases y momentos del proyecto vayan acompañadas de actuaciones llevadas a cabo por parte de diferentes instituciones, asociaciones y grupos que rodean al programa.
- Presentarían inicialmente el proyecto a las instituciones.
- Cumplirían el cronograma marcado para cada fase.
- Corregirían los posibles problemas que pudieran surgir en la implementación.
- Reformularían el proyecto según su desarrollo en interacción con agentes.
- Asesorarían a la creación de los equipos de mediación.
- Desarrollaría las fases del proyecto guiando la acción en cada centro en particular, no interviniendo de forma directa.
- Realizarían la formación inicial al profesorado y al alumnado.
- Evaluarían junto con los respectivos equipos de mediación cada fase del proyecto.

Existen dos polos metodológicos fundamentales insertados en un marco de acción general.

- a) **Acción Comunitaria**: el marco del proyecto de intervención comunitaria integral (PICI) sería el propio de la acción comunitaria, es decir, Investigación + Acción Participativa (IAP), es un método de estudio y acción de tipo cualitativo que busca obtener resultados fiables y útiles para mejorar situaciones colectivas, basando la investigación en la participación de los propios colectivos a investigar. Así, se trataría de que los grupos de población o colectivos a investigar pasasen de ser “objeto” de estudio a “sujeto” protagonista de la investigación, controlando e interactuando a lo largo del proceso investigador (diseño, fases, evolución, acciones, propuestas...), y necesitando una implicación y convivencia del personal técnico investigador en la comunidad a estudiar.
  
- b) **Proyecto de mediación en centros**: respecto a las diferentes fases generales que se vayan a seguir para el desarrollo del proyecto se señalan las siguientes, en cada una de ellas se señalará las actividades principales, así como los responsables de cada una y las actividades concretas a desarrollar a lo largo de cada fase:

## 5.2 Fases de desarrollo y acciones

<b>Fase 1</b>	Sensibilización de la Comunidad Educativa: “llamada de atención”.
---------------	---

<b>Responsable</b>	Coordinador de Mediación.
--------------------	---------------------------

Acciones	
1.1	Contacto y reuniones preliminares con los responsables del PICI, con las diferentes asociaciones y colectivos que dan soporte a este proyecto y con los responsables de los centros

1.2	Creación de una Comisión Externa de Coordinación del proyecto <sup>14</sup> al centro que sirva de conexión con el entorno y difusión de las experiencias fuera del centro.
1.3	Creación de la estrategia de sensibilización.
1.4	Realización de las acciones acordadas

<b>Fase 2</b>	Designación de un Equipo Coordinador <sup>15</sup> en cada centro.
---------------	--

<b>Responsable</b>	Coordinador de Mediación.
--------------------	---------------------------

Acciones	
2.1	Reuniones para la creación del Equipo Coordinador del propio centro
2.2	Asesoramiento y formación primera a este equipo.

Asimismo, en esta fase comenzarían a resultar esenciales los actores del centro de dicho equipo.

<sup>14</sup> Los miembros de dicha comisión externa serían corresponsables de esta fase, así como del seguimiento y la difusión de las restantes.

<sup>15</sup> Este equipo coordinador se encargaría de diseñar el programa, su planificación, desarrollo y puesta en marcha y seleccionar al equipo de mediación.

<b>Fase 3</b>	Proceso de implementación y diseño del proyecto.
---------------	--

<b>Responsables</b>	Coordinador de Mediación y coordinación del centro.
---------------------	---

Acciones	
3.1	La iniciativa ha de seguir un camino por la institución tal como la toma de decisiones por parte de la Dirección, propuesta al Claustro y Consejo Escolar.
3.2	Diseño desde la Comisión de Convivencia <sup>16</sup> , presentación antes los diferentes agentes de la comunidad educativa, presentación del Proyecto de Intervención Comunitaria Integral (PICI) de Santa Rita.
3.3	Aprobación por el Consejo Escolar del centro.
3.4	Inicio de la formación de la comunidad educativa con charlas al profesorado y al alumnado abiertas a la comunidad y a los familiares de alumnos.
3.5	La Comisión de Convivencia crearía el protocolo de mediación, los agentes esenciales, las acciones formativas y la forma de evaluarlo para que se reflejase en el Plan de Convivencia del centro.
3.6	Se le daría difusión al Plan y al Protocolo de Mediación.

<b>Fase 4</b>	Selección y formación de alumnos mediadores de conflictos.
---------------	--

<b>Responsables</b>	La Comisión de Convivencia asesorada por el Coordinador.
---------------------	--

Acciones	
4.1	Tanto el alumnado como los profesores del centro, deberán recibir formación <sup>17</sup> en mediación, pero especialmente el equipo de mediación seleccionado y asimismo deberán estar coordinados con el A.Tutor.
4.2	Primeros ensayos del protocolo de mediadores.
4.3	Reuniones de los agentes mediadores con el coordinador del centro.
4.4	Información a la comunidad educativa. Una vez elegidos los alumnos, comunicarlo a sus profesores y familias.
4.5	Formación <sup>18</sup> de los alumnos mediadores de conflictos

<sup>16</sup> Cada colegio tiene una Comisión de Convivencia formada por los profesores de los centros para hacer seguimiento y evaluación del proyecto en los mismos.

<sup>17</sup> El elemento de formación sería compartido entre tutores del centro y el Agente tutor o Policía referente.

<sup>18</sup> La formación sería llevada a cabo por el tutor de mediación del centro, también se podrían aprovechar las tutorías de los cursos que las tengan, así como las sesiones para los delegados preparadas por el Departamento de Orientación para tratar el tema de la mediación desde las mismas.



<b>Fase 5</b>	Difusión del programa.
---------------	------------------------

Responsables	Los alumnos mediadores junto con el Coordinador de Mediación y el Coordinador-tutor de mediación del centro.
--------------	--

Acciones	
5.1	Se daría a conocer a los alumnos y al profesorado quiénes van a ser mediadores durante el curso escolar a través de la información de los tutores a cada curso en tutorías, así como se colgarían fotografías del grupo de mediadores por el colegio, asimismo se les daría a estos una tarjeta identificativa de mediador.
5.2	Primeras acciones de difusión del programa fuera del centro mediante carteles sobre mediación, charlas informativas, etc.

<b>Fase 6</b>	Desarrollo de las acciones de mediación mediante los protocolos aprobados.
---------------	--

Responsables	Los alumnos mediadores junto con el Coordinador de Mediación y el Coordinador-Tutor de mediación del centro.
--------------	--

Acciones	
6.1	El Protocolo se aplicaría durante todo el curso <sup>19</sup> .
6.2	Se revisarían los protocolos en caso de ser necesario.
6.3	Se realizarían sesiones formativas para corregir déficits.

<sup>19</sup> Siendo en los meses de marzo a junio cuando se prepara a los mediadores de cara al curso siguiente.

<b>Fase 7</b>	Seguimiento.
---------------	--------------

<b>Responsables</b>	Los alumnos mediadores junto con el Coordinador de Mediación y el Coordinador-tutor de mediación del centro.
---------------------	--

Acciones	
7.1	Periódicamente el tutor de mediación tendría reuniones con los alumnos mediadores para ver y analizar las dificultades que están teniendo, número de alumnos que han mediado, así como la necesidad de derivación de casos, esta fase se daría continuamente y durante todo el proceso.
7.2	Comisiones externas para iniciar protocolos de mediación en el Barrio de Santa Rita

<b>Fase 8</b>	La mediación más allá del centro.
---------------	-----------------------------------

<b>Responsables</b>	El Coordinador-tutor de mediación junto con la Comisión de Convivencia del Barrio de Santa Rita.
---------------------	--

Acciones	
8.1	Inicio del protocolo en el entorno.
8.2	Desarrollo de la subfase de la 1 a la 8 pero en el contexto del Barrio de Santa Rita (continuidad más allá del programa).

<b>Fase 9</b>	Renovación del Equipo de Mediación, refuerzo formativo de la Comunidad Educativa y desarrollo del proceso de mediación
---------------	--

Responsables	Los alumnos mediadores junto con el Coordinador de Mediación y el Coordinador-tutor de mediación del centro.
--------------	--

Acciones	
9.1	Se trataría de reiniciar el proyecto renovando la coordinación y el Equipo de Mediación, siguiendo un proceso con mayor celeridad que pueda reiniciar el protocolo, mejorando el proceso y con las acciones formativas necesarias prácticamente desde el inicio del curso



## 6.- Recursos Materiales y humanos.

Como con anterioridad se ha comentado, el proyecto de mediación escolar en un barrio vulnerable que se presenta no se hace en vacío, sino que pretende ser una medida concreta y efectiva para fomentar la convivencia en los centros escolares y en su entorno, dentro del Programa de Intervención Comunitaria Integral (PICI), y desde mi participación activa en el mismo a través del Espacio Técnico de Relación (ETRs), en concreto el de educación y mediación en representación de la Policía Local de Paterna.

Dicho programa ofrece el impulso, diagnóstico y estructura de relación y participación ciudadana para que se posibiliten programas y acciones para la mejora de la cohesión social, surgidos y sentidos por la propia vecindad.

Dentro de ese diagnóstico, se indicaba más arriba que sobresalen los aspectos de convivencia y educación, objetos ambos del trabajo y proyecto, que trata de ofrecer una vía práctica de intervención que ofrezca respuestas a esas dos inquietudes manifestadas por los vecinos como ejes necesarios de intervención.

En este sentido se tratará de promover una respuesta en el entorno escolar del Barrio de Santa Rita que sirva de punto de arranque a la difusión de una “Cultura de Mediación” en el entorno próximo de los centros escolares.

De esta forma existen una serie de recursos que el Ayuntamiento de Paterna podría disponer de entrada con el Plan de Intervención Comunitario Integral (PICI), así como los propios de los centros educativos para el desarrollo de su Plan de Convivencia.

Lo que se señala como sustancial para el desarrollo del presente trabajo, es la necesidad de disponer del referido equipo multidisciplinar que sirva como impulsor de un proyecto de mejora de la convivencia a través de la mediación en interacción con los centros escolares y el barrio, pues una vez con las funciones ya definidas, este equipo, vendría a desplegar un proyecto que debería enraizar en el territorio e incorporarse a la cultura de los centros educativos.

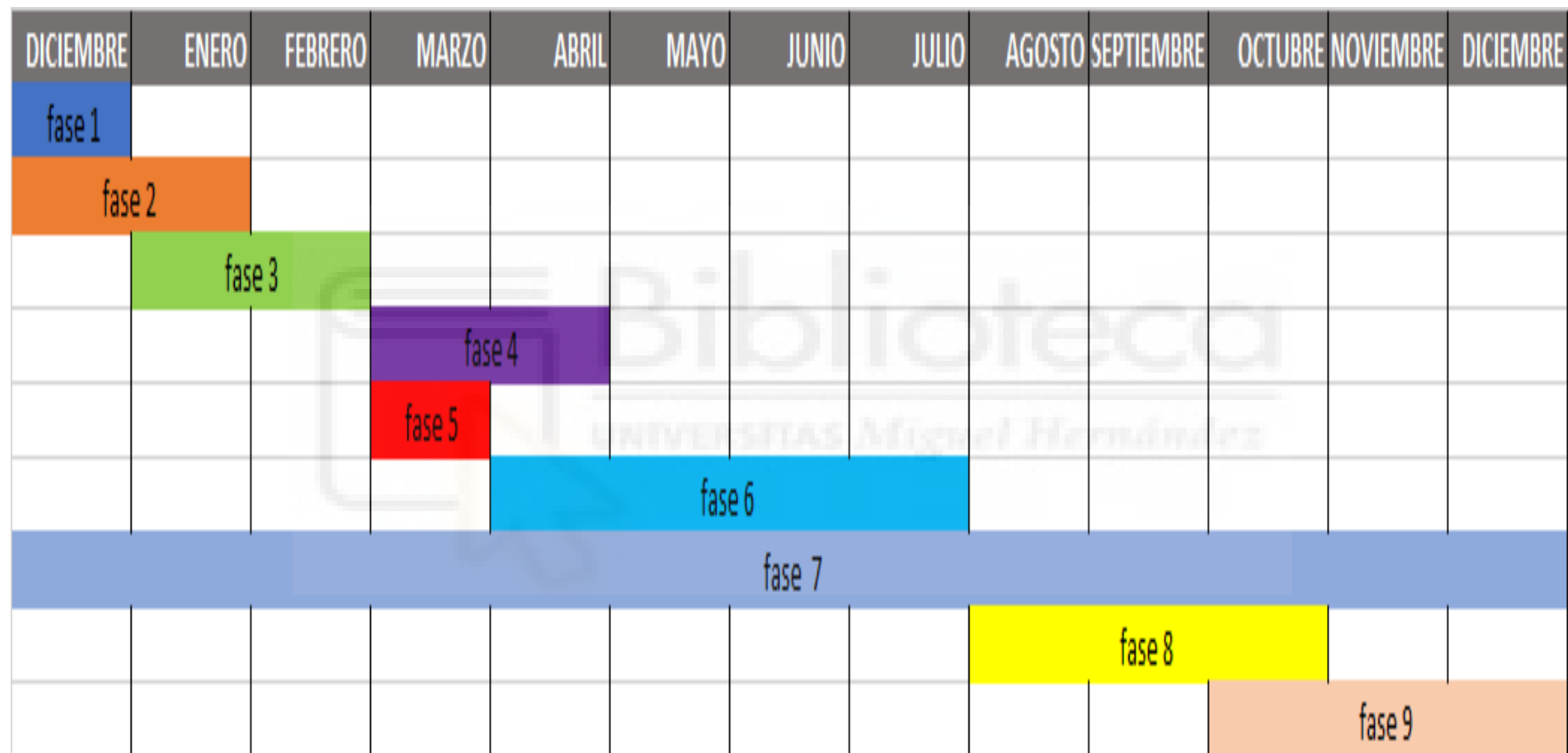
Para este desarrollo se ha calculado un año para su inicio y planteamiento, configuración, estructuración, formación, desarrollo, despliegue, evaluación, difusión y seguimiento.

Al margen de los recursos que ya se ha señalado, Equipo PICI, los propios del Ayuntamiento, también sería necesario el concurso de algún colectivo como podría ser LAMBDA, cuyo principal objetivo es la denuncia pública de la fobia hacia personas gais, transexuales y bisexuales, SEXE N'ROLS, que es una asociación especializada en sexualidad y afectividad o la Fundación Secretariado Gitano para facilitar la incorporación del alumnado gitano a la educación temprana y combatir la alta tasa de absentismo escolar de los escolares de esa etnia y otros problemas.

Estos colectivos podrían ayudar en cuanto a la formación específica y concreta o de mayor especialización que tuvieran relación con sexualidad e interculturalidad.

Se trataría de trabajar en red y de buscar estrategias concretas para promover convivencia ciudadana con el objeto de dar una respuesta eficaz y multidimensional a las problemáticas que nos ocupan (convivencia y educación), al unir profesionales de distintas disciplinas y de esta manera poder mejorar el bienestar personal y la calidad de vida, tanto del vecino individual como de la comunidad en la cual se integra, en este caso en la del Barrio de Santa Rita de Paterna.

7.- Cronograma general.



## 8.- Evaluación e indicadores.

### 8.1 Método

Respecto a la evaluación del proyecto sería necesario desarrollar tres partes bien diferenciadas:

1. Indicadores de evaluación de las fases de desarrollo y acciones.
2. Indicadores de evaluación de la estrategia de mediación en centros.
3. Cuestionarios de evaluación del proyecto. "Construcción en el propio proceso".

#### **Indicadores de evaluación de las fases de desarrollo y acciones.**

<b>Fase 1</b>	Sensibilización de la Comunidad Educativa: "llamada de atención".
Indicadores	
Enumeración de las campañas y cantidad de alumnos que vienen a las charlas. Número de entidades participantes	

<b>Fase 2</b>	Designación de un Equipo Coordinador en cada centro.
Indicadores	
Cuestionario de satisfacción respecto al asesoramiento. Número de reuniones y asistentes.	

<b>Fase 3</b>	Proceso de implementación y diseño del proyecto.
Indicadores	
Grado de consenso en las diferentes instituciones. Cuestionario de satisfacción.	

<b>Fase 4</b>	Selección y formación de alumnos mediadores de conflictos.
Indicadores	
<p>Número de mediaciones realizadas.            Grado de seguimiento de la formación.            Valoración por los tutores del desarrollo de la mediación.</p>	
<b>Fase 5</b>	Difusión del programa.
Indicadores	
<p>Grado de conocimiento por el alumnado y por los vecinos del Equipo de Mediación.</p>	
<b>Fase 6</b>	Desarrollo de las acciones de mediación mediante los protocolos aprobados.
Indicadores	
<p>Número de mediaciones realizadas.            Grado de resolución de las mismas.</p>	
<b>Fase 7</b>	Seguimiento.
Indicadores	
<p>Número de reuniones realizadas.</p>	
<b>Fase 8</b>	La mediación más allá del centro.
Indicadores	
<p>Aplicación de los indicadores anteriores adaptados al contexto del barrio.</p>	
<b>Fase 9</b>	Renovación del Equipo de Mediación, refuerzo formativo de la Comunidad Educativa y desarrollo del proceso de mediación
Indicadores	
<p>Número de alumnos interesados.            Grado de implicación.</p>	



## 8.2 Indicadores

### Indicadores de evaluación de la estrategia de mediación en centros

#### **Indicadores de evaluación:**

- Número de alumnado y profesorado que solicita entrar en el Equipo de Mediación.
- Número de solicitudes de mediación.
- Sectores de la comunidad educativa que derivan casos de mediación.
- Cursos/grupos que solicitan el servicio.
- Grado de implicación y concienciación de la comunidad educativa ante el proyecto.
- Número de alumnado que comienza y que finaliza el curso de formación
- Asistencia al curso.
- Grado de satisfacción del alumnado que acaba el curso de formación.
- Grado de adecuación de los contenidos, la metodología, los materiales y los tiempos de los cursos de formación.
- Grado de satisfacción del alumnado mediado.
- Número de mediaciones resueltas satisfactoriamente.
- Cumplimiento de los acuerdos.
- Grado de conocimiento, implicación y satisfacción de la comunidad educativa.
- Aprovechamiento de los recursos (materiales, humanos y organizativos).
- Asistencia y grado de implicación de los asistentes a las reuniones de seguimiento.
- Grado de consecución de los objetivos.
- Calidad y funcionalidad de los materiales elaborados.

## 9.- Conclusiones.

### 9.1 Conclusiones generales

El presente Proyecto de Mediación Escolar en un Barrio Vulnerable se ha basado en los 3 protagonistas fundamentales de este proceso comunitario, estos son:

1. Escuela
2. Familia/sociedad
3. Barrio

En mi proyecto de mediación quiero crear las condiciones necesarias para que los citados protagonistas, primero acompañados, y a continuación por sí mismos, tengan las actitudes/aptitudes que favorezcan y posibiliten procesos de mediación que contribuyan a la tan anhelada “Paz social” .Estos procesos de mediación deberán ser bidireccionales, de afuera a adentro, y de adentro a afuera de los centros educativos.

Por ello, para alcanzar los objetivos pautados, lo que pretendo con mi trabajo en lo que respecta a cada uno de los 3 mencionados protagonistas, es lo siguiente:

#### 1.- Escuela

- 1.1 Impulsar las relaciones de la escuela con las familias y viceversa.
- 1.2 Incentivar la participación e implicación de los padres y madres en la escuela.
- 1.3 Promover el conocimiento de las necesidades y potencialidades del barrio por parte de la escuela.
- 1.4 La escuela debe abrirse más al barrio y participar de manera activa en la construcción de espacios de desarrollo.
- 1.5 Se propone re-educar a los padres en la importancia de la formación.
- 1.6 Los padres tienen que implicarse más y mejor en la educación de sus hijos e hijas.
- 1.7 Es fundamental eliminar o disminuir al máximo el absentismo escolar y motivar la asistencia a los centros educativos. Deben trazarse estrategias conjuntas para lograrlo.

1.8 Desarrollar propuestas educativas, que atiendan a una educación comunitaria intercultural.

1.9 Impulsar cursos formativos para adultos.

1.10 Es necesario impulsar una escuela de adultos, donde se generen espacios de aprendizajes para todas aquellas personas que lo necesiten.

1.11 Trabajar el tema de la igualdad y la coeducación en los diferentes espacios de funcionamiento y desarrollo de la comunidad.

1.12 Continuar profundizando en la coordinación entre los centros educativos, quienes necesitan involucrarse más activamente en acciones que impacten comunitariamente.

1.13 Formar a las AMPAS de los colegios y a las Escuelas de Padres en lo que significa la “Cultura de Paz”, formando a los padres, se forma a los hijos.

## 2.- Familia/sociedad

2.1 Desarrollar programas, campañas, proyectos y acciones concretas que permitan potenciar el valor del ser humano, sin etiquetar a nadie por su procedencia u origen.

2.2 La importancia del valor y la riqueza de la diversidad debe ser conocida, reconocida y desarrollada, trabajar en ello.

2.3 Fomentar el conocimiento mutuo de las distintas culturas.

2.4 Crear espacios de encuentro en el que las distintas culturas se relacionen, se conozcan, interactúen, compartan y propongan.

2.5 Fomentar las actividades comunitarias y promover la participación intercultural dentro del barrio.

2.6 Las instituciones públicas deben apoyar proyectos y dotar de los recursos necesarios a aquellos que estén trabajando para fomentar la convivencia ciudadana intercultural, impulsar en la medida de nuestras posibilidades estas acciones.

2.7 Trabajar con las diversidades y con la gente que lo necesita más debe ser una prioridad a la hora de construir un barrio más inclusivo, más cohesionado y participativo.

2.8 Fomentar el papel de las bibliotecas como espacios necesarios que pueden contribuir a potenciar el desarrollo de los vecinos de SANTA RITA e incentivar el diálogo intercultural.

2.9 Impulsar espacios y momentos simbólicos para promover las culturas gitanas, latinas, africanas y española, así como para facilitar el intercambio de todas las aportaciones interculturales coexistentes en el Barrio de Santa Rita.

2.10 Considerar la riqueza y variedad de expresiones culturales de cada uno de los grupos que componen el Barrio de Santa Rita y trazar estrategias y proyectos que pongan en valor sus fundamentos, sus cosmovisiones y sus principios éticos.

2.11 Incentivar una actitud crítica y de apertura al cambio, a favor de la convivencia, de la participación ciudadana y de la interculturalidad.

2.12 Estimular la realización de trabajos investigativos que permitan poner en valor lo que existe en el barrio, a la vez que fomentar procesos y espacios interculturales.

2.13 Desarrollar proyectos educativos y de impacto comunitario intercultural.

2.14 Mejorar las relaciones entre inmigrantes y españoles.

2.15 Normalizar las calles más conflictivas del barrio, a través de la involucración de todas las partes implicadas.

2.16 Educar en el cuidado y respecto de los espacios públicos, que sólo pueden conservarse con la participación e implicación de todas y todos.

2.17 Eliminar la conflictividad con la etnia gitana, fomentando procesos de encuentro, promoviendo el conocimiento mutuo y superando los prejuicios.

2.18 La seguridad y la prevención ayudarán a mejorar la vida del barrio.

2.19 Estimular a los participantes en los diferentes espacios sociales y comunitarios, a que realicen múltiples valoraciones sobre un mismo problema a resolver, de forma que puedan involucrarse en la solución de los mismos.

### 3.- Barrio

3.1 Se debe prestar especial atención al trabajo con familias en situación de vulnerabilidad, incorporándola en la medida de lo posible a las actuaciones o decisiones que les afecten.

3.2 Los recursos de apoyo familiar necesitan ampliarse, enriquecerse y actualizarse.

3.3 Se requiere fomentar la participación de las familias en la vida del Barrio de Santa Rita, siendo esta una de las principales acciones que deben trazarse desde todos los puntos de vista.

3.4 Fomentar la atención de lo comunitario frente al individualismo, como clave que permitirá pasar a nuevos espacios de construcción y desarrollo en clave colectiva.

3.5 Avanzar en la prevención de la violencia en el ámbito familiar, articulando los diversos espacios, recursos y dinámicas existentes en el territorio, para que la actuación sea lo más integrada posible.

3.6 Priorizar los objetivos comunitarios, sin dejar de lado la problemática individual.

3.7 Potenciar espacios que generen ámbitos de convivencia ciudadana intercultural.

3.8 Trabajar con programas y acciones que atiendan a toda la diversidad presente del barrio, incluyéndola, haciéndola partícipe del proceso de desarrollo en cada momento.

3.9 Fomentar las relaciones entre los diversos grupos que conforman el Barrio de Santa Rita.

3.10 Impulsar la cohesión social entre los nuevos y los viejos vecinos y vecinas del barrio.

3.11 Trabajar a favor del sentimiento de pertenencia en la comunidad, como clave para consolidar las estructuras en el barrio.

3.12 Promover actividades que fomenten la interacción entre los vecinos.

3.13 Mejorar la autoestima del barrio frente a la estigmatización de algunas de sus zonas.

3.14 Hacer de la diversidad social y cultural una oportunidad para cohesionar la comunidad y promover la igualdad de oportunidades.

3.15 Favorecer todo aquello que propicie la vida de barrio, la compartición de valores y el desarrollo de actitudes favorables a la inclusión social el respeto y la aceptación de la diferencia.



## 9.2 Conclusiones específicas

Desde mi conocimiento en esta materia, se trata de que la figura del agente tutor o policía referente, en estrecha colaboración con los demás actores de un equipo motor multidisciplinar como es el Espacio Técnico de Relación de Educación y Mediación (ETRs) y trabajando todos en red, sirva de engarce entre el centro educativo y el entorno que lo rodea.

Busco la apertura de la escuela a la comunidad, y el acercamiento de la comunidad a la escuela, y para ello debo valerme de dos factores imprescindibles, que son, el factor educativo y el factor participativo de la comunidad.

En los centros, se pueden controlar las variables de modo aproximado para después acopiar resultados y poder contrastarlos, extremo este que en la comunidad resultaría más complicado.

Este Agente, formado desde el conocimiento de la mediación como método adecuado de solución de conflictos, podría resultar muy útil en esta función mediadora y conciliadora.

De esta manera, su razón de ser sería la de ayudar, pacificar y solventar los diversos conflictos que pudieran surgir desde la mediación, entre escolares, dentro de los colegios, y llegado el caso, también fuera de ellos.

Quizá, tanto en un espacio como en otro, el agente mediador se encontrase con los mismos actores del conflicto y pudiera, con conocimiento de causa y en un proceso de mediación, llegar a una solución pactada y acordada entre las partes.

Es sabido, que en multitud de ocasiones los conflictos o desavenencias entre escolares no surgen dentro de los centros educativos, sino que se arrastran desde el exterior, estallan dentro, para sin solución de continuidad, volver a reproducirse fuera.

Una virtualidad del citado agente es que no está sujeto ni constreñido a un tiempo y lugar determinado, pero es que además, en el ejercicio de sus funciones, podría, llegado el caso, tener acceso a los progenitores, a los familiares, e incluso a los vecinos de los individuos en conflicto, al final estamos hablando de la misma

comunidad en la que el agente está inserto y con la que se siente plenamente implicado.

Seguramente este, tendría desde antes de que hubiera surgido la desavenencia conocimiento de quién es cada quien, todos estos factores propiciarían y facilitarían el proceso de mediación.

No debemos perder de vista que de los cuatro principios básicos en los que se debe sustentar un mediador: voluntariedad, confidencialidad, neutralidad e imparcialidad y la “Buena Fe” (sincericidio), el agente en el ejercicio de sus funciones diarias debe hacer gala de los de confidencialidad y neutralidad e imparcialidad, encontrándose pues, los citados principios, en la propia naturaleza y consubstancialidad de su ser.

Pero la repercusión de las acciones de mediación del agente-tutor no debe circunscribirse solamente al centro educativo, debe expandirse más allá, el colegio no es más que un primer eslabón de una cadena, cada uno de estos eslabones: escuela, familia/sociedad y barrio, la acaban fortaleciendo, convirtiéndola así finalmente en una robusta cadena de convivencia y cohesión social.

En este contexto colaborativo que busco crear, la mediación no sólo pretende resolver los conflictos que se presenten en el aquí y en el ahora, cuestión que no es baladí para la mejora de la convivencia a corto plazo y para frenar la escalada de la controversia antes de que “de las palabras se pase a los puños”.

Pretendo más aún, se trata de crear modelos de conducta a la hora de afrontar los conflictos que puedan surgir, de tal modo que dos individuos que previamente hayan resuelto sus diferencias mediante un proceso de mediación, puedan interiorizar de forma consciente y natural este método para aplicarlo y poder resolver otras controversias que puedan aparecer en el futuro.



De esta manera, se instruye a las partes a responsabilizarse de sus actos, y llegado el caso, a resolver sus propios conflictos, esto, para individuos acostumbrados a depender de terceros que deciden por ellos, podría suponer un verdadero cambio de modelo de conducta, de tal modo que por lo aprendido con anterioridad evitasen entrar en un nuevo conflicto.

Finalmente pretendo también con este proyecto, que el carácter educativo de la mediación de alguna manera se propague desde las escuelas a las familias, y desde las familias al Barrio de Santa Rita y a su comunidad de vecinos, y desde esta, por qué no, a la sociedad en general.



*“Un pequeño fuego se puede sofocar rápidamente,  
pero si es tolerado no alcanzan los ríos para apagarlo”*

William Shakespeare

## 10.- Bibliografía

Bizquerra Alzina, R. (2003). Educación Emocional y Competencias Básicas para la Vida. *Revista de Investigación Educativa*, 1(21), pp. 7-43.

Bonafe-Schmitt, JP. (2003). La Mediación Escolar. Aprendizaje de un Ritual para la Gestión de Conflictos.

Goleman, D. (1999). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*.

Lloria García, P. (2018). Convivencia Ciudadana: Mediación, Conciliación y Técnicas de Prevención y Resolución del Conflicto Ciudadano.

Marchioni, M. y otros. (1999). *Metodología de la Intervención Comunitaria. Los Procesos Comunitarios*

Monografía Comunitaria del Barrio de Santa Rita. (2015).

Soletto, H. y otros. (2019). *Mediación y Resolución de Conflictos: Técnicas y Ámbitos*.

Ortuño Muñoz, P. (2019). *Justicia sin Jueces. Métodos Alternativos a la Justicia Tradicional*.

Orozco Pardo, G. y otros. (2015). *Tratado de Mediación en la Resolución de Conflictos*.

Ojeda Socorro, R. (2003). *Modelo VIC*.

Portela, J.G. (2007). *Comprensión del PIN de las Partes, en AAVV, Mediación y Solución de Conflictos. Habilidades para una Necesidad Emergente*.

Torrego Seijo, J.C. (2012). *Modelo Integrado de Mejora de la Convivencia. Estrategias de Mediación y Tratamiento de conflictos*.