



TÍTULO

**EL BINOMIO FAMILIA-ESCUELA
ALGO MÁS QUE HIJO Y ALUMNO**

AUTORA

Carmen M^a Martín Ruiz

	Esta edición electrónica ha sido realizada en 2014
Director	Inmaculada Vázquez
Tutor	Alfonso Fabregat
Curso	Curso de Experto Universitario de Mediación Familiar, Asuntos Civiles y Mercantiles (2012/2013)
ISBN	978-84-7993-808-6
©	Carmen M ^a Martín Ruiz
©	De esta edición: Universidad Internacional de Andalucía
Fecha documento	2013



Reconocimiento-No comercial-Sin obras derivadas

Usted es libre de:

- Copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra.

Bajo las condiciones siguientes:

- **Reconocimiento.** Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciador (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra).
 - **No comercial.** No puede utilizar esta obra para fines comerciales.
 - **Sin obras derivadas.** No se puede alterar, transformar o generar una obra derivada a partir de esta obra.
-
- *Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra.*
 - *Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor.*
 - *Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.*

El binomio familia-escuela: algo más que hijo y alumno.



mediación

escolar

Carmen M^a Martín Ruiz

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN	3
BLOQUE I: FAMILIA Y ADOLESCENCIA	6
Evolución del modelo de familia	7
La Familia. Institución básica.	8
Modelos educativos familiares	9
Período adolescente	11
BLOQUE II: CENTRO ESCOLAR	16
El alumno adolescente y el nuevo docente	17
Importancia de la acción tutorial	26
Nexo Familia-Escuela	27
BLOQUE III: MEDIACIÓN ESCOLAR	30
¿Qué es Mediación?	31
La mediación en el contexto del centro escolar	33
Características de la mediación escolar	35
Necesidad de implantar la mediación escolar	37
Fases de la mediación escolar	40
Habilidades y funciones del mediador escolar	42
¿Qué beneficios aporta la mediación escolar?	43
CONCLUSIONES	45
BIBLIOGRAFÍA	48

INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

Como todos sabemos el centro escolar no es más que un fiel reflejo de la sociedad, un espejo, pues los niños y adolescentes repiten las conductas que viven o perciben en su entorno familiar y social (como se ve reflejado en el spot publicitario *Children see... children do*¹). Partiendo de esto debemos de ser conscientes del cambio social generalizado y global² que estamos viviendo actualmente, pues asistimos al cambio en la institución familiar (diferentes tipos de familia, modificación en los roles familiares, etc.), cambios también en los centros escolares y en el propio sistema educativo (la llegada de las TICs, el aula virtual, los edublogs, ect.; que han obligado a que haya una adaptación pedagógica), así como los cambios acaecidos en la vida cotidiana a causa de las nuevas tecnologías (acciones como trabajar o comprar pueden realizarse on-line), aunque su finalidad no fuese la de transformar la vida diaria. A su vez, además de estos cambios, no podemos perder de vista el comportamiento que impera en algunos sectores: la violencia. Nuestros hijos, alumnos y futuros adultos imitan ese comportamiento dentro de las aulas; el popular refrán de “ojo

¹ <http://www.youtube.com/watch?v=SJF50kwwRJE>

² TABERNER GUASP, J. (2011): *Familia y educación: instituciones reflexivas en una sociedad cambiante*. Madrid: Tecnos.

por ojo y diente por diente” cobra fuerza y se hace realidad patente en los centros escolares, donde en la mayoría de las ocasiones cada quien se toma la justicia por su mano y lleva la violencia, tanto física como psíquica, por bandera.

Dentro de estos pequeños mundos como son los grupos de alumnos que nos encontramos en las aulas, tenemos hijos de, hermanos de, nietos de,...en definitiva, personas, con una estructura social y familiar a sus espaldas, que condiciona su comportamiento dentro y fuera del aula.

Ahora bien, teniendo bien situados los dos bloques que suponen la familia y el centro escolar tanto en cuanto la educación, formación y desarrollo personal de los individuos, debemos tener en cuenta lo siguiente: tratamos con personas, que además de ser hijos y alumnos, tienen necesidades y carencias que deben ser cubiertas y atendidas. De ahí la importancia que supone la existencia de un vínculo entre familia y escuela.

Anteriormente hicimos referencia al cambio social que acaece en estos momentos, algunos de los ejemplos más visibles son la revolución de las TIC en nuestros niños y adolescentes, pues crecen rodeados de nuevas tecnologías y se ven envueltos desde pequeños en la alfabetización digital (lo que conlleva nuevas formas de ocio, comunicación, etc.), asimismo debemos mencionar por su relevancia el cambio de rol de la mujer actual. Está cambiando el rol de la mujer pues está más tiempo fuera de casa que en generaciones anteriores, lo que hace que los responsables del adolescente no puedan (o no sepan) ejercer su papel en todos los momentos del día. Esto, sumado a la inestabilidad general del período adolescente, puede llevar en ocasiones a la propagación de ciertas conductas, como pueden ser la conducta violenta o la conducta de alguien considerado víctima de esas agresiones producidas en el entorno escolar.

En este punto es donde entra la mediación escolar, haciéndose hueco la gestión de conflictos entre los adolescentes que ocupan nuestras aulas. El contar con un programa de mediación en los centros escolares supone influir de manera directa y personalizada en las vidas de quienes más afectados se encuentran y en situaciones más difíciles se ven envueltos, procurando así que

la mediación, entendida como filosofía de vida, entre en ellos y conciban el diálogo y el entendimiento a través del mismo como la manera de enfrentarse y gestionar sus propios conflictos en su vida actual y futura de forma constructiva.

Como dijo Pitágoras de Samos: *Educad a los niños y no será preciso castigar a los hombres.*³

³ http://angarmegia.com/convivencia_escolar.htm

BLOQUE I: FAMILIA Y ADOLESCENCIA

EVOLUCIÓN DEL MODELO DE FAMILIA

La familia... ¿está en crisis y a punto de desaparecer o simplemente es un cambio más? La familia, igual que los centros educativos, son un espejo del cambio social, pues es en ella donde antes y con más claridad se manifiestan muchos de los cambios sociales. Hay quienes piensan que en las mutaciones de la familia se perciben los síntomas de una crisis y un derrumbamiento de la institución familiar; otros, por el contrario, consideran que las familias han cambiado (de hecho, legalmente el concepto de familia está cambiando, pues hay reconocimiento legal de la libertad de los adultos para vincularse o desvincularse con el fin de formar una pareja o para deshacerla), se han adaptado a las mutaciones que ha experimentado la sociedad. Para todos, los retos a los que se exponen las familias deben mostrar cómo las modificaciones que se observan en la sociedad afectan a las relaciones familiares en sus tres componentes, es decir: conyugal, paternal y filial.⁴

En la actualidad los procesos estructurales de cambio están influyendo en la realidad familiar. Entre otros factores de cambio mencionamos los más significativos, aunque en la mayoría estos cambios vemos un predominio de los

⁴ Apuntes recogidos en la asignatura *Sociedad, Familia y Educación*, del Máster de *Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas* (UMA).

valores individuales persiguiendo el bienestar individual: consolidación de la familia nuclear, aspiración a una fecundidad baja, reducción del tamaño familiar, primado conyugal, tendencia a la igualdad de los cónyuges, prolongación de la vida matrimonial, aumento de las rupturas matrimoniales, tardía emancipación de los hijos, retraso en la nupcialidad, aumento de las parejas infecundas, aumento de los ancianos dependientes, aumento de los hogares unipersonales, desorientación en el ejercicio de los papeles de padre y de madre, aumento de las uniones prematrimoniales, desinstitucionalización del matrimonio tradicional, institucionalización de nuevas formas de iniciar la vida en pareja y legitimación social de nuevos tipos de parejas, esterilización voluntaria y recurso a la fecundación asistida, entre otros.⁵

LA FAMILIA. INSTITUCIÓN BÁSICA.

A lo largo de la historia y de las distintas civilizaciones, la familia ha sido y será el núcleo básico de toda sociedad. Ésta nace con el ser humano y desaparece con él, es una institución permanente y básica.⁶

La familia es una de las instituciones básicas que existen en la sociedad y además se puede considerar la más importante en los primeros años de nuestra vida⁷, pues es en la que nos refugiamos, donde estamos más a gusto y desde donde empieza nuestra socialización y el aprendizaje de nuestro papel dentro de un grupo, que primero será la familia (por lo que se considera tan importante) y luego se extenderá llegando al colegio, con los amigos, el grupo de iguales y, así hasta poder relacionarte con el resto de la sociedad. Es, por tanto, muy importante esta institución ya que forma a los individuos desde pequeños adquiriendo valores y aprendiendo a adaptarnos en nuestra cultura y sociedad. En palabras de Esteve (2010, pp.60-61):

⁵ REJADO, M. (2003): "Procesos estructurales de cambio en la familia". Recogido en: <http://www.euskonews.com/0216zbnk/gaia21604es.html> (consultado el 06/06/2012).

⁶ GONZÁLEZ TORNARÍA, M.L. (2000): "Familia y educación en valores". Recogido en: <http://www.oei.es/valores2/tornaria.htm> (consultado el 06/06/2012).

⁷ COLOMA MEDINA, J. (1993): "La familia como ámbito de socialización de los hijos" en AA.VV. (1993) *Pedagogía Familiar*. Madrid: Narcea. pp.31-42

“Tiene (...) una enorme importancia la influencia de los grupos primarios –la familia, grupo de amigos, etc.- en la configuración y el desarrollo de las primeras concepciones de nosotros mismos (autoconcepto) y del mundo que nos rodea. Dos niños con idénticas capacidades pueden desarrollar actitudes muy diferentes a partir del apoyo o del rechazo con el que esas capacidades sean valoradas en su familia y en los grupos primarios con los que se relacionan.”

Es además la institución más cercana y donde encontramos mayor afecto. Convivir, aprender normas de conducta, comportamientos y otra serie de actos sociales son más fáciles de aprender dentro de la familia, sin ella difícilmente se podría conseguir el desarrollo de las virtudes humanas sociales y en este aspecto la familia toma su sentido cuando el individuo tiene constancia de sus posibilidades y de sus limitaciones para relacionarse con los demás. Necesitamos esta institución básica todos para conseguir una sociedad más justa y más completa de valores humanos éticos y morales, que han de transmitir los progenitores a sus hijos mediante una educación integral, aunque no debemos olvidar el papel de otras instituciones como la escuela que ayudan a reforzar todos estos valores y muchas veces introducen otros nuevos.

MODELOS EDUCATIVOS FAMILIARES

Siguiendo a Coloma (1993)⁸, podríamos reducir a cuatro los estilos educativos que encontramos en las familias actuales, que son los siguientes:

- ✓ **Estilo autoritario:** este modelo de socialización se caracteriza por tener el castigo como forma de aprendizaje, la violencia y el control estricto. Existe una baja implicación con sus hijos. Son muy exigentes con ellos y muy poco sensibles ante sus necesidades y deseos. La comunicación es mínima y tiene una sola dirección, la que va de padres a hijos. No suelen ofrecer razones cuando emiten órdenes, son los que menos estimulan las

⁸ COLOMA MEDINA, J. (1993): “Estilos educativos paternos” en AA.VV. (1993): *Pedagogía familiar*. Madrid: Narcea. pp. 45-57

respuestas verbales y el diálogo ante las trasgresiones, valorando la obediencia como una virtud.

- ✓ **Estilo permisivo:** quienes siguen este estilo educativo confía en la responsabilidad y madurez de los hijos (“dejar hacer”). Se caracterizan por su alta implicación y aceptación del hijo, pero tienen un bajo grado de imposición. Estos progenitores son tan comunicativos con sus hijos como los de estilo democrático, que veremos a continuación, pero ante un mal comportamiento por parte de los hijos no suelen usar la imposición.
- ✓ **Estilo democrático:** se caracteriza por una alta aceptación e implicación para con sus hijos. Los progenitores transmiten el sentimiento de que son aceptados y respetados, son buenos comunicadores y fomentan el diálogo, existen responsabilidades de todos los miembros, se le da gran valor a la responsabilidad. Las relaciones entre padres e hijos suelen ser satisfactorias. Son padres dispuestos a escuchar y a, incluso, modificar ciertas normas familiares. Sin embargo, ejercen un control firme en los puntos de divergencia, pero no dejan de usar el diálogo. Reconocen sus propios derechos como adultos, pero también reconocen los intereses y modos especiales del hijo. Por lo tanto, en este estilo la familia puede educar, se negocia con los hijos y se entiende a la familia como entorno educador.
- ✓ **Estilo negligente:** este estilo se caracteriza por una escasa aceptación del hijo, poca implicación en su conducta y un bajo nivel de imposición de normas. Se caracteriza por la escasez tanto de afecto como de límites. Los padres negligentes otorgan demasiada responsabilidad e independencia a sus hijos, tanto materiales como afectivos. Estos progenitores están privando a sus hijos de necesidades psicológicas fundamentales como lo son el afecto, el apoyo y la supervisión. Entre ellos no existe el diálogo ante malas conductas, sino que actúa la indiferencia. Por tanto, este estilo educativo no utiliza las estrategias adecuadas y suele tener un claro efecto negativo en los hijos.

Según si se sigue un modelo socializador u otro les afectará de una forma u otra a los hijos. En el caso de hijos educados con un estilo democrático o con un estilo permisivo al haber interiorizado las normas sociales son hábiles

socialmente, siendo respetuosos con los valores humanos, asimismo el autoconcepto familiar y académico, la autoconfianza son positivos en ellos. Por otro lado, en el caso de hijos educados con un estilo autoritario o con un estilo negligente no interiorizan las normas sociales, por lo que muestran conductas indeseables en la sociedad y para con ellos mismos, teniendo problemas emocionales.

PERÍODO ADOLESCENTE

En la actualidad y desde hace siglos se tiene por norma general una imagen muy negativa de la adolescencia⁹. No es algo reciente, como podemos ver en los siguientes fragmentos, de Sócrates y Shakespeare, respectivamente:

“La juventud actual ama el lujo, es maliciosa, es malcriada, se burla de la autoridad y no tiene ningún respeto por los mayores. Nuestros muchachos de hoy son unos tiranos, que no se levantan cuando un anciano entra a alguna parte, que responden con altanería a sus padres y se complacen en ser gentes de mala fe...”

(Sócrates, siglo IV a.C.)

“Mejor fuera que no hubiese edad entre los 13 y los 20 años, o que la juventud se aletargara, porque no hay otra cosa en ella que cargar a las mozas con niños, perjudicar las costumbres, robar, pelear,...”

(Shakespeare, *Un cuento de invierno*)

El interés por el tema se viene planteando desde 1904 (cuando Stanley Hall hizo la primera publicación sobre éste) y los autores se han movido entre lo dramático y negativo (como es el caso de Anna Freud o Hall) y otros, por el contrario, fueron más optimistas y cuestionan la visión anterior (como John C. Coleman). Hoy día está empíricamente demostrado que en la adolescencia se

⁹ ÁLVAREZ VÉLEZ, M. I. Y BERÁSTEGUI A. (2006): Educación y familia: la educación familiar en un mundo en cambio. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

aumentan los conflictos familiares, la inestabilidad emocional y los comportamientos de riesgo (Arnett, 1999), pero aún así no se puede generalizar y marcar a todos los adolescentes con estas etiquetas. Sin embargo, la mayoría de los adultos y ancianos, tienen esta forma de ver la adolescencia, lo cual se puede justificar por el desfase temporal entre una generación y otra o, además, la gran influencia que ejercen los medios de comunicación que siempre nos transmiten esta mala imagen de los jóvenes.

Por otro lado, en las últimas décadas se ha ido observando un adelanto de los comportamientos propios de la adolescencia; por lo que ahora, en algunos casos, un niño de 10 años no actúa como un niño de 10 años de los años 70, sino que toma como propios los actos que les correspondería tener 2 ó 3 años después (Coleman, 2000). Todo esto influye en los padres del niño, en el factor generacional, lo que puede contribuir al aumento de los conflictos dentro del entorno familiar.

Asimismo, las consecuencias de usar un estilo de familia u otro, expuesto en el apartado anterior, toman forma en la etapa de la adolescencia. Nuestros adolescentes se caracterizan por estar inmersos en una etapa evolutiva en la que no encuentran su sitio en el mundo, están pasando por numerosos cambios a nivel cognoscitivo, físico, humano y biológico y están llenos de contradicciones.¹⁰ Están inmersos en la adolescencia y son una contradicción en sí mismos y en su propio lenguaje.¹¹ De acuerdo con Weissmann, el adolescente busca su identidad, busca el que se le identifique como persona única e irreplicable siendo esta etapa la más importante para definirla. Es un periodo vulnerable para el sujeto pues es un momento de transición donde el adolescente comienza a romper con las figuras de referencia de la infancia, los progenitores y la familia extensa, y empieza una nueva andadura con los amigos de su edad y otros adultos de referencia que surgirán en torno a sus estudios, como son los docentes, o a sus tiempos de ocio. Por eso, se trata de un momento de transformación y de búsqueda de nuevas

¹⁰WEISSMANN, P. (2006): "Adolescencia". *Revista Iberoamericana de educación*. Argentina. (Fotocopias PDF.).

¹¹ PRADES, J. (2011): "Lo tienen todo, excepto a sus padres". *El País digital*. Disponible en http://www.elpais.com/articulo/sociedad/tienen/todo/excepto/padres/elpepusoc/20110214elpepi_soc_1/Tes (consultado el 06/06/2012).

figuras. Esta etapa para el adolescente es la transición de la casa a la sociedad, de la familia al grupo de iguales. Es la transición de ser “hijo de” a ser él mismo.

Cuando el adolescente, que está dejando de ser niño para convertirse en adulto, es consciente de sus cambios, tiene miedo, está confuso, a momentos quiere jugar a ser mayor y en otros sigue siendo el mismo niño que era en años atrás. Siguiendo de nuevo a Weissmann, afirmamos que una parte esencial y que juega un papel fundamental es la adquisición de la capacidad de pensamiento crítico. En cuanto es capaz de criticar, de poner en tela de juicio lo que anteriormente era un dogma, es cuando hace su presencia la rebeldía. No está bien ni a gusto con los cambios que le están sucediendo, no los ha pedido y sin embargo le ocurren, se está descubriendo a sí mismo de nuevo pues ya no le atraen las mismas cosas que antes ni tiene las mismas necesidades y, para colmo, las cosas que antes eran seguras ya no lo son, quienes habían sido sus modelos hasta ese momento pasan a ser los enemigos número uno del joven, les rechaza porque representan la autoridad y, por tanto, necesita buscar otros modelos, encontrados en el grupo de iguales que ejerce una presión muy importante en el adolescente pero, cuando quiere realizarse y tener más libertad, sus enemigos, sus padres, no le dejan y le siguen tratando como aquel niño que jugaba en el parque.

El adolescente es pues leal a su grupo de iguales¹², aunque hay notables diferencias individuales en los niveles de madurez entre ambos sexos, pero por regla general es intenso, inquieto y a la vez perezoso, quiere tener libertad pero no responsabilidades, y se torna en exceso en alguien crítico, inestable y rebelde. La rebeldía es una marca de esta etapa, aunque no se da en todos pero sí en la mayoría. Esta marca de ser rebelde sólo se entiende si tenemos en cuenta los numerosos cambios por los que están pasando, sumado al desconcierto y a la confusión en la que están insertos una vez que cambian su referente.

¹² HERRERO VÁZQUEZ, M.C. (2010): “Psicología del desarrollo en la educación del adolescente”. Disponible en <http://www.suite101.net/content/psicologia-del-desarrollo-en-la-educacion-del-adolescente-a28664> (consultado el 06/06/2012).

Rasgos más relevantes de la adolescencia: ¹³

- ✓ Necesidad de reafirmación.
- ✓ Necesidad de trasgresión.
- ✓ Necesidad de conformidad dentro de su grupo de iguales.
- ✓ Sensación de invulnerabilidad.
- ✓ Rechazo del mundo adulto.
- ✓ Susceptibilidad frente a las presiones del entorno.

En esta difícil etapa donde le acontecen al adolescente una serie de cambios a todos los niveles, que provocarán en él actitudes y comportamientos nuevos (a menudo indeseables) con la finalidad de poder adaptarse a la nueva realidad, los padres tienen una tarea fundamental que es acompañar a sus hijos en este tránsito para que se desarrollen como individuos autónomos y responsables a la hora de construir su propio estilo de vida.

Tarea harto difícil pues el adolescente rechaza esta ayuda por parte de sus progenitores lo que provoca el conflicto o las discusiones entre ambos, aunque esto no tiene por qué ser algo negativo, ya que el conflicto da la oportunidad de conocer qué temas son en los que más se discrepa y así poder negociar con ellos. Se intercambian ideas, puntos de vistas, sentimientos y reacciones. No obstante, aunque sean en cierto modo positivas estas discusiones, es importante intentar reducirlas tanto en intensidad como en frecuencia, pues pueden afectar negativamente a la calidad de la relaciones familiares, lo que supone, según Vela *et al.* (2008):

- ✓ Deterioro de la comunicación.
- ✓ Perder la posibilidad de ser un modelo positivo de conducta para los hijos.
- ✓ Disminución de la confianza y la capacidad que tienen los padres para influir y acompañar a los hijos cuando tienen dificultades.

¹³ VELA, E.; ROA, M. Y GORTÁZAR, P. (2008): *Adolescencia y Familia*. Madrid: CEAPA. p.25. Disponible en <http://www.pnsd.msc.es/Categoria2/publica/pdf/AdolescenciayFamilia2.pdf> (consultado el 06/06/2012).

La otra cara de la moneda es el grupo de iguales, con el que el adolescente se identifica y donde aprende habilidades que le serán indispensables y necesarios una vez sea adulto. En este grupo el adolescente encuentra sus señas de identidad y satisface necesidades básicas como son la relación con los otros, el afecto y el apoyo mutuo y aprende a aceptar otras opiniones. El adolescente necesita sentirse partícipe del grupo, compartir los rasgos que lo definen, tener un papel que desempeñar en él y sentirse valorado por los demás integrantes del mismo. En ocasiones, la presión del grupo puede llevarle tener comportamientos no coherente con sus criterios personales, y que, a la larga, le resulten perjudiciales. Por todo ello, el adolescente debe adquirir estrategias de comunicación asertivas que le posibiliten enfrentarse a la presión del grupo, haciendo valer sus propias decisiones. Además, incorporar valores de solidaridad grupal y apoyo entre iguales, pues le facilitarán las relaciones positivas con su entorno.

Por otra parte, dentro de todo este “caos interior” que es la adolescencia hay que establecer una serie de normas (*vid. Vela et al.*), que sean claras y coherentes, precisando los límites y definiendo hasta qué punto puede ser admisible una conducta, pues ayudarán a la educación del adolescente.

BLOQUE II: CENTRO ESCOLAR

EL ALUMNO ADOLESCENTE Y EL NUEVO DOCENTE

Como comentamos en el bloque anterior, el primer agente de socialización de una persona es la familia y ahora veremos el segundo agente de socialización: el centro escolar.

Las personas pasamos en las aulas la mayor parte del tiempo de nuestra adolescencia y los profesores somos un modelo adulto a seguir para ellos, como figura que posee el conocimiento y como forma ideal de ver, razonar y reaccionar ante la vida.¹⁴ Teniendo presente esto mismo, el hecho de que nuestros alumnos se miren en nosotros como si de un espejo se tratara, hace necesario que hagamos uso de la empatía. Cuando se habla de problemas de adolescentes en las aulas o de problemas de alumnos y profesores, nosotros mismos debemos saber ponernos en el lugar de nuestros alumnos, debemos ser capaces de comprenderles y de escucharles, con el fin de que ellos mismos poco a poco aprendan la misma técnica y, entonces, fuese posible romper la incomunicación en la que estamos inmersos en el contexto escolar en la

¹⁴ EXTREMERA, N. y FERNÁNDEZ-BERROCAL, P. “La importancia de desarrollar la Inteligencia Emocional en el profesorado”. *Revista Iberoamericana de educación*. Recogido en: <http://www.rieoei.org/deloslectores/759Extremera.PDF> (consultado el 06/06/2012).

mayoría de las ocasiones. Puesto que, como bien se deja claro en la LOE, además de ser profesores somos educadores de nuestros alumnos como personas (de ahí el cambio de nombre de la etapa de la E.S.O., antes llamada *Enseñanza Secundaria Obligatoria* y ahora *Educación Secundaria Obligatoria*; este cambio no fue fruto de la casualidad).¹⁵

Para ello, necesitamos, tanto profesores como alumnos, el conocimiento de la inteligencia emocional, que según Extremera y Fernández-Berrocal es

“la capacidad o habilidad para razonar sobre nuestras emociones, percibir las y comprenderlas, como habilidad intrínseca”

El formarse y el conocer la inteligencia emocional puede ser un factor protector del estrés del docente, según Extremera y Fernández-Berrocal, pues es ésta una de las profesiones con mayor riesgo de padecer trastornos y síntomas relacionados con la ansiedad, la ira y la depresión, siendo los nuevos retos y desafíos diarios los causantes de ellos. Como nuevos retos podemos mencionar la falta de disciplina del alumnado, problemas de comportamiento, el excesivo número de alumnos (aumento de las ratios), la falta de motivación en ellos (y en el propio docente), el bajo rendimiento y la inmigración, que se convierte en un desafío adicional para nosotros, los profesores, que debemos ajustar el estilo de enseñanza y el currículum a las necesidades de nuestros alumnos. No obstante, estos trastornos y síntomas asociados a la profesión docente no siempre se dan en el profesorado, pues es una de las profesiones que más oportunidades de realizarnos personalmente ofrece, así como superar nuevos retos personales, siendo ahí donde entran en juego la dimensión vocacional y autenticidad del profesorado.

Es, pues, importante que el profesorado conozca y se perfeccione en este campo de la inteligencia emocional para evitar en su mayor grado el estrés así como para ayudar a sus alumnos y servirles de buen ejemplo, según nos cuentan Extremera y Fernández-Berrocal a continuación:

¹⁵ CARDÚS, S. (2001): *El desconcierto de la educación*. Barcelona: Ediciones B.

“En muchos casos, la pérdida de credibilidad en la labor profesional de los profesores y el bajo status social y profesional entre otros, merman aún más la capacidad de afrontamiento del docente. Así, la sociedad demanda una mayor preparación técnica, especialización no sólo en contenidos sino también en la metodología docente, en el conocimiento psicológico de los alumnos, la enseñanza de valores cívicos y morales, etc.”

Todo esto que hemos hablado sólo puede llevarse de una forma: con sensibilidad.¹⁶ Siendo conscientes de que se trabaja con personas y de que esas personas necesitan del apoyo, del que les den oportunidades, de empatía y de vínculos afectivos, lo que sólo puede conseguirse con sensibilidad para con nuestros alumnos. Debe estar siempre implícita la idea del cariño, pues si no queremos a un grupo, aunque nuestras palabras sean las mejores, nuestros gestos y nuestro tono de voz nos delatará y les hará llegar la verdad al alumnado, por lo que éste responderá de la misma manera. Si, en cambio, se les da un buen trato, ellos responderán como tal. Los docentes debemos ser auténticos como personas para que nuestros alumnos, quienes saben captar esa autenticidad y valorarla en su mayor grado, sean capaces de desarrollarse como personas críticas, transparentes y preparados para la vida. Por ello el cómo adquiere especial relevancia, ya que en el acto de la comunicación el 55% de lo que recibe el receptor corresponde al lenguaje corporal, el 38% al tono de voz y sólo el 7% a las palabras. Debemos formarnos los docentes para ser capaces de ser conscientes de cómo emitimos los mensajes no verbales, con el fin de crear un buen clima en el aula, tan importante para trabajar y las relaciones interpersonales. Este ambiente lleno de confianza y complicidad debe propiciarla el profesorado con su implicación y su participación, con lo que se fomentará que los alumnos actúen.

Sin duda alguna, para expresar esta sensibilidad es necesaria la ternura¹⁷. Entendiendo la ternura como bien nos dice Medina Gallego:

¹⁶ MORENO SERRANO, L. *A la conquista de la sensibilidad*. (Ponencia sin publicar).

¹⁷ MEDINA GALLEGOS, C. *Gramática de la ternura. Fundamentos afectivos para la educación*, (Ponencia sin publicar).

La ternura es un encuentro de silencios, de reconocimientos y valoraciones, de unificación de criterios, de consensos y acuerdos, de dialécticas diferencias, de tolerancias y disculpas fraternas y sinceras, de comprensiones, compromisos y esfuerzos.

La ternura unifica al grupo, da sensación de colectivo, evoca el bien estar común y da cohesión al grupo. La ternura conlleva respeto y arrastra también esos valores tan olvidados en la sociedad. Estamos sumergidos en una soledad colectiva y una falta de afecto generalizada, lo que se debe cambiar en la sociedad actual y se debe empezar por el principio: por los centros educativos.

Además de los desafíos que hemos mencionado, como la falta de empatía, los cambios socio culturales, del cambio de valores, del aumento de las ratios, y de la inmigración, por ejemplo, también debemos mencionar otros de los retos con los que los profesores debemos enfrentarnos día a día: las TIC y la diversidad en el grupo.

En la actualidad la Sociedad de la Información en general, y las nuevas tecnologías en particular, inciden de manera significativa en todos los niveles del mundo educativo. Las nuevas generaciones van asimilando de manera natural esta nueva cultura que se ha conformado y que para nosotros, los docentes, conlleva importantes esfuerzos de formación y de adaptar lo ya aprendido en cuanto a la docencia, ya que es necesario utilizar distintas estrategias pedagógicas y docentes. Los más jóvenes, los llamados "nativos digitales", no tienen la experiencia de haber vivido en una sociedad "más estática" (como nosotros hemos conocido en décadas anteriores), de manera que para ellos el cambio y el aprendizaje continuo para conocer las novedades que van surgiendo cada día es lo normal.

Siguiendo lo que nos cuentan en el curso *Interactividad en el aula: la web 2.0 y otros usos avanzados*¹⁸, para favorecer este proceso que se empieza a desarrollar desde los entornos educativos informales (familia, ocio...), el centro

¹⁸ AA.VV. (2010): *Interactividad en el aula: la web 2.0 y otros usos avanzados*. Madrid: Universidad CEU San Pablo (Fotocopias en PDF.).

educativo debe integrar también la nueva cultura: alfabetización digital, fuente de información, instrumento de productividad para realizar trabajos, material didáctico, instrumento cognitivo, etc. Por lo que es relevante la presencia de ordenadores en las aulas y de televisión, entre otros muchos instrumentos tecnológicos a fin de que se familiaricen con ellos en otro ámbito fuera del ocio. Problema que surge con fuerza pues no hay recursos para implantar esta nueva forma de dar clase.

Las principales funcionalidades de las TIC en los centros están relacionadas con la alfabetización digital de toda la comunidad educativa en cuanto al uso personal (acceso a la información, comunicación, gestión y proceso de datos), a la gestión del centro (secretaría, biblioteca, gestión de la tutoría de alumnos) y al uso didáctico (facilita los procesos de enseñanza y aprendizaje, la comunicación con las familias a través de la web de centro, la comunicación con el entorno y la relación entre profesores de diversos centros a través de redes y comunidades virtuales, para compartir recursos y experiencias).

Según José Vicente Mestre:

*“El papel que juegan hoy en día los medios de comunicación en los diferentes procesos de aprendizaje es enorme, y su tendencia es claramente ascendente. Tradicionalmente se ha considerado que los medios de comunicación son uno de los agentes de socialización más importantes.”*¹⁹

Anteriormente hablamos de la socialización y vimos que el primer agente de la misma era la familia, seguido del centro escolar, se suma luego el grupo de iguales (sobre todo en la adolescencia) y, por último, nos quedan los medios de comunicación como cuarto agente de la misma, pues son ellos los que nos dan una idea de cómo es la sociedad en su conjunto, sus valores, opiniones y sucesos que ocurren en ella. Siguiendo a Mestre, todos estamos influenciados por los medios y mucho más ahora que la mayoría, por no decir todos, tenemos acceso rápido a Internet. Influidos por valores e informaciones que pueden

¹⁹ MESTRE, J.V. (2007): “Los medios de comunicación y el proceso de aprendizaje”. *Le Monde Diplomatique*. Valencia: Ediciones Cybermonde, S.L. Disponible en: <http://www.aldeaglobal.net/jvmestre/medioscomunicacion.html> (consultado el 06/06/2012).

ser opuestas a lo que otros agentes nos han transmitido, como pueden ser los cánones (de belleza, de literatura, de moda...), aunque no todo es negativo pues Internet ha supuesto una revolución, un cambio, y debemos saber aprovecharlo y servirnos de ello.

De acuerdo con el curso *TIC indispensables para docentes*²⁰, las TIC son un fenómeno que han cambiado ya nuestro sistema educativo y ya que los docentes estamos en él, también nosotros tenemos que cambiar y modificar nuestro modo de dar clase, pues así lo requieren la democratización del conocimiento, las nuevas fórmulas de comunicación, que no entienden de espacios ni de tiempos, y la capacidad de tratamiento de la información, que ya no es sólo textual sino que la encontramos en soportes audiovisuales y multimedia.

La forma de enseñar está cambiando y debe cambiar. En la actualidad el docente tiene que adaptarse tanto al contexto social como al tecnológico y poder transmitir los conocimientos, habilidades y destrezas que se le exigen, es por tanto que el docente tiene que formarse y adecuarse a las nuevas circunstancias del sistema educativo actual. Sin embargo, todo esto se entorpece pues, en la mayoría de centros, no tenemos recursos ni medios para poder enseñar mediante las TIC, algo que dificulta notablemente toda la renovación de la enseñanza que se está proponiendo.

Según los autores antes citados, la idea que subyace más significativa es la de un profesor con capacidad para reflexionar sobre la práctica y para adaptarse a las situaciones cambiantes del aula y del contexto social. La figura de un profesorado intelectual, crítico, capaz de cuestionar, indagar, analizar e interpretar las prácticas y situaciones académicas que el quehacer docente conlleva. Se brinda al profesorado la posibilidad de identificar problemas o dificultades en su práctica docente, indagarlos, reflexionar sobre los mismos y, sobre la base de la reflexión, proponer acciones de intervención, comprensión y posible mejora de las prácticas educativas propias de las instituciones educativas.

²⁰ AA.VV. (2010): *TIC indispensables para docentes*. Madrid: Universidad CEU San Pablo (Fotocopias en PDF.).

La complejidad de la práctica educativa hace necesario que el profesorado asuma el papel de investigador, que esté atento a las contingencias del contexto, que se cuestione las situaciones problemáticas de la práctica, que dé respuesta a las necesidades del alumnado y trate de buscar nuevos enfoques. La enseñanza es un proceso donde tienen lugar simultáneamente múltiples elementos de interacción, lo que hace difícil su indagación y conocimiento.

La visión del profesorado ha cambiado, tienen que adaptarse a los “*nuevos paradigmas educativos*”²¹. Tienen que adaptarse al contexto social y situacional para poder desarrollar este trabajo educativo en la práctica y de forma útil.

El sistema educativo debe ajustarse a todos estos cambios y debemos ser conscientes de que el papel de los docentes es el de facilitadores/as del conocimiento, pues éste no está en las TIC sino que nace del diálogo con éstas, por lo que los centros escolares son los nexos idóneos para que se dé este diálogo²². Serán pues los centros espacios donde se cree el conocimiento y se formen ciudadanos del siglo XXI y profesionales críticos en el consumo de la tecnología. Sin embargo, este ajuste del sistema educativo supone un reto en cuanto a innovación tecnológica en los centros pues requiere en un cambio de mentalidad en el profesorado y en su práctica docente, requiere un nuevo perfil del profesor y nuevos contenidos formativos. Por ello el nuevo docente debe tener conocimientos sobre las TIC y los procesos de comunicación, debe tener una nueva formación para poder capacitar a sus alumnos/as de la comprensión, consumición y selección correcta de los mensajes que producen las nuevas tecnologías, para poder educarles para la información y la comunicación tecnológica, ya que, debido a la enorme cantidad de información que tenemos gracias a Internet, tendemos a un consumo desmedido y acrítico.

El nuevo docente debe tener también conocimientos sobre las diferentes formas de trabajar las nuevas tecnologías en las distintas disciplinas y áreas²³. Los contenidos curriculares de cada disciplina requieren formas distintas de construcción y representación en el aula, distintas formas que solicitan

²¹ AA.VV. (2010): *Educar por competencias básicas*. Madrid: Universidad CEU San Pablo (Fotocopias en PDF.).

²² AA.VV. (2010): *TIC indispensables para docentes*. Op. cit.

²³ AA.VV. (2010): *Interactividad en el aula: la web 2.0 y otros usos avanzados*. Op. cit.

diferentes soportes tecnológicos de comunicación y tratamiento de la información. Es importante que conozca los datos organizativos y didácticos sobre el uso de las T.I.C en la planificación del aula y del centro. Muchas de las deficiencias e infrautilización de los equipos responden a una mala gestión y organización de los recursos en los proyectos de centros como en las programaciones de aula. Estos problemas se deben, en unas ocasiones, a un desconocimiento de fondo sobre las posibilidades de estos recursos, en otras, a una falta de ajuste de los nuevos recursos con nuestras habituales metodologías de aula. En la actualidad los centros no están tan preparados ni adaptados como se supone que deberían estar, por lo que hace mucho más complicado nuestra labor desde este ámbito educativo.

Y no sólo esto... hay bastante más. Un alumno no es un mero recipiente donde guardar contenidos y datos, no son recipientes de información, son personas con futuro y necesidades que tienen que ser cubiertas. Hoy día, como ya hemos comentado, tenemos acceso a los saberes que sean de nuestro interés bien buscando en bibliotecas, en hemerotecas o en las bases de datos que tenemos en Internet. Entonces... ¿qué función tenemos los docentes si lo que tendríamos que enseñar ya está al alcance de nuestros alumnos? La función del educador además del ser docente. El peso debe estar en los alumnos y en transmitirles los conocimientos de manera que un libro o un ordenador no puedan, tendrán que ser transmitidos como persona para otra persona, guiándoles en su andadura por el camino del saber y la vida, sembrando en ellos el germen de la mediación a través de nuestros pasos y la autenticidad y vocación del profesional, antes comentada.

Por último, aunque no menos importante ni el último de los desafíos del profesorado, hablaremos sobre el tema de la atención a la diversidad en las aulas y la falta de motivación. Hay que tener en cuenta que en la atención a la diversidad, uno de los principios básicos que ha de tener en cuenta el docente en el aula es el de la individualización de la enseñanza, partiendo siempre de la situación inicial de cada alumno en concreto. La motivación es la base de una educación enfocada a los intereses y capacidades de aprendizaje del alumnado, tratándoles de forma única e individual. Como nos dicen Paul R.

Pintrich y Dale H. Schunk²⁴ el término *motivación* procede del verbo latino *movere* (moverse), la intención de movimiento está ya en el término desde el origen, ya que la motivación es lo que nos lleva a alcanzar una meta y, en el ámbito de la educación, debe ser desarrollada tanto por el alumno como por el docente, pues si este último no cree en su labor, no está motivado difícilmente lo estarán sus alumnos por su materia, de ahí la importancia de la motivación, que es lo que mantiene y da vida a la actividad.

La motivación continua siendo un desafío importante en nuestra educación. Hoy los estudiantes están muy desmotivados y claramente necesitamos hacer algo frente a esto. Es importante investigar y conocer el porqué de la desmotivación de nuestros estudiantes, si ésta es causada por factores externos o por factores internos y así poder tomar cartas en el asunto. Nosotros, los docentes, no podemos limitarnos a entregar conocimientos a nuestros alumnos como si fuesen recipientes vacíos, tenemos la responsabilidad de aportar en el desarrollo personal de cada uno de nuestros estudiantes, el poder influir en cierta forma en su autoestima y su personalidad, cumpliendo entonces un rol muy importante. Debemos ser orientadores del alumnado, alguien en quien confíe, para que de esta manera el docente pueda transformar la desmotivación del alumno, o la motivación externa (que solo haga algo porque se le es pedido) que éste tiene, en una motivación intrínseca, donde el estudiante se interese por lo que va a aprender o está aprendiendo porque lo quiere y no porque se le obligue a hacerlo. Para lograrlo, una buena alternativa para motivar a nuestros estudiantes a participar en las clases podría ser cambiando las prioridades, generando nuevos desafíos, activando su relación con el contenido y con sus conocimientos previos, dejando en evidencia lo que se puede alcanzar si se consigue aprender lo que se está enseñando, cómo utilizar ese conocimiento en el futuro y relacionarlo con su realidad, con la realidad que cada alumno posee dentro de la diversidad vigente hoy día.

²⁴ PINTRICH, P.R; SCHUNK, D.H. (2006) *Motivación en contextos educativos. Teoría, investigación y aplicaciones*. Madrid: Pearson Educación.

IMPORTANCIA DE LA ACCIÓN TUTORIAL

La tutoría es un elemento inherente a la función docente e implica una relación individualizada con el/la alumno/a en la estructura y la dinámica de sus actitudes, aptitudes, conocimientos e intereses. Ha de favorecer la integración de conocimientos y experiencias de distintos ámbitos educativos y colaborar en aglutinar la experiencia escolar y la vida cotidiana extraescolar. Con el desarrollo de la función de tutoría la educación va más allá de una mera instrucción o transmisión de conocimientos al aportar un enfoque integral y personalizado.²⁵

Siguiendo de nuevo a Marcuello, podemos decir que las tutorías, llevadas a cabo por el docente ejerciendo una labor preventiva y orientativa, son un medio eficaz para lograr que el proceso educativo sea una relación humana, una interacción de personalidades en un ambiente espontáneo, una relación entre padres, educadores y alumnos mirando hacia el mismo objetivo, aunque no siempre ocurra esto. Su actuación ha de posibilitar que, a partir de la ejecución de actividades educativas, el alumnado integre actitudes, valores y normas y vaya transformando y configurando su comportamiento habitual.

Por tanto, los objetivos de la acción de tutorial²⁶ son fundamentalmente el promover en los alumnos un grado creciente de autonomía, en aspectos: cognitivos, afectivos, morales, estimular el sentido de libertad y responsabilidad en relación con el entorno social, el fomentar el respeto a las normas de convivencia democráticas y el conocimiento y aprecio del patrimonio cultural propio, así como desarrollar la capacidad de valorar críticamente y apreciar los distintos modos de creación artística y cultural de nuestra época. Como no podía ser de otro modo, el protagonista de la acción de tutoría es el alumno o el grupo de alumnos, puesto que el objetivo central de la tutoría es ayudar al

²⁵ MARCUELLO GARCÍA, A. *La acción tutorial en los centros de enseñanza*. Disponible en: http://www.psicologia-online.com/articulos/2006/accion_tutorial.shtml (consultado el 06/06/2012).

²⁶ BARRÓN SÁNCHEZ, M.C. y CORDERO SANCHO, V. (2009): "Importancia de la acción tutorial para el desarrollo personal y social del alumno: propuesta de intervención". *Revista Internacional de audición y lenguaje, logopedia y apoyo a la integración*. pp: 29-34. Recogido en: <http://www.congresoaljai.com/webrialai/documentos/1-6.pdf> (consultado el 06/06/2012).

alumno a crecer en el seno de la sociedad y facilitarle la adquisición de los medios para desenvolverse en ella de forma adecuada y autónoma.

Sin embargo, como ya resaltamos a lo largo de este trabajo, la familia debe estar presente pues el centro y el profesorado colaboran con los progenitores en la formación de los alumnos. Aunque en la sociedad actual, por motivos diversos, los padres no siempre pueden llevar a cabo su labor con todos los medios que desearían, no hay que olvidar que los principales responsables de la formación son ellos. No obstante, la colaboración del equipo de profesores es inestimable por muchos motivos, entre los cuales cabe destacar su mayor capacitación por su formación y experiencia. A su vez, el tutor fomentará la colaboración de padres para favorecer el trabajo personal de sus hijos, la organización del tiempo de estudio, la organización del tiempo de ocio y la implicación de los padres en actividades de apoyo al aprendizaje y orientación de sus hijos. Por lo que podemos concluir diciendo que la participación y colaboración de los progenitores es imprescindible para llevar a término los objetivos educativos de calidad, entendiendo como participación y colaboración no solo los consejos escolares ni el AMPA, sino una participación y colaboración real y auténtica por parte de los padres hacia sus hijos (interesándose por sus horarios, capacidades, necesidades...) siendo necesario crear un buen clima de diálogo con la finalidad de compartir la información en un contexto de ayuda mutua, pues es esta función tan básica perteneciente a los padres no puede ser sustituida por el Estado ni por la escuela.

NEXO FAMILIA-ESCUELA

La familia constituye el primer entorno educativo de los hijos y el más significativo, teniendo como funciones educativas las siguientes:

- ✓ Acogida: cuidados básicos, proporcionar hogar, afecto, acompañamiento, orientación, guía, seguridad y responsabilidad.
- ✓ Enseñanza en valores.

- ✓ Clima de diálogo (intercambio/negociación desde la experiencia vital).

Analizadas previamente estas funciones observamos que hay obstáculos a la hora de cumplir las mencionadas funciones educativas y nos encontramos con la obligación de recurrir a otras instituciones, se delega en el sistema educativo todas las deficiencias, se añaden al sistema y de ello surge la enseñanza de educación vial, sexual, etc. En la actualidad, inmersos estos padres en el mundo caótico en el que vivimos, viviendo a un ritmo vertiginoso y frenético, se encuentran con que tienen que educar a su hijo pero no pueden, pues pasan la mayor parte del tiempo fuera de casa, trabajando y a menudo los dos cónyuges de la pareja están ausentes. Algunos no pueden y otros, simplemente, no quieren o no saben hacer frente a su deber educativo para con sus hijos, es pues el fondo del dilema de los adolescentes problemáticos y no tan problemáticos.²⁷ El resultado es que el docente se ve superado por el trabajo, por la falta de tiempo, por la complejidad del mundo actual...

De esta necesidad nace la relación familia-centro escolar, pues si no miran ambas hacia el mismo objetivo, que es la educación de los hijos y alumnos, no podrá conseguirse satisfactoriamente.²⁸ Hablar de la familia y el centro escolar es hablar, en primer lugar, de la responsabilidad de los progenitores en la educación de sus hijos, y, en segundo lugar, de la necesidad de una colaboración estrecha los padres y los educadores. La participación de los progenitores en la educación de sus hijos/as debe ser considerada esencial y fundamental, pues son ellos los que ponen la primera piedra de ese importante edificio que marcará el futuro de cada ser humano.

Para llevar a cabo esa estrecha relación necesitamos canales de comunicación y una coordinación plena para conseguir un desarrollo intelectual, emocional y socialmente en las mejores condiciones, por todo esto es tan importante que se sumen esfuerzo por parte de las dos instituciones, como son la familia y el centro educativo.²⁹ Cuando el alumno sienta esta unión

²⁷ PRADES, J. (2011); *op.cit.*

²⁸ SÁNCHEZ GARCÍA, E. (1993): "La relación familia-escuela" en AA.VV. (1993): *Pedagogía familiar*. Madrid: Narcea. pp. 183-195

²⁹ AA.VV. (2011): *Escuelas de familias. La aportación de las familias a la educación formal de sus hijos (Educación Secundaria)*. Madrid: Universidad CEU San Pablo (Fotocopias en PDF.).

no verá a los dos ámbitos como diferentes sino como complementarios el uno del otro.

Hay pues una necesidad educativa de fomentar la cooperación entre las familias y los centros escolares, que puede saciarse con la participación por parte de progenitores en la vida escolar, produciendo un mejor rendimiento escolar en el alumnado e incluso repercutiendo positivamente en los docentes. Deberíamos ir todos en la misma dirección y movernos en el trabajo en equipo para alcanzar el objetivo primordial de una sociedad, que no es otro que formar a hombres y mujeres responsables, útiles, con valores humanos, que sean capaces de desenvolverse en el mundo real una vez acaben su formación. Sin embargo, esto que vemos que es necesario hoy día no es una realidad al completo, aunque se está dando la importancia que se merece, y cada vez más, a la relación del profesor-tutor con el alumno, por lo que tenemos que luchar para que esta unión sea posible y podamos hacer frente a la educación de nuestros adolescentes.

BLOQUE III: MEDIACIÓN ESCOLAR

¿QUÉ ES MEDIACIÓN?^{30 31}

Una vez ya dejados claros los dos grandes pilares de la persona, como son la familia y el centro escolar, antes de introducirnos de lleno en la mediación escolar, vamos a ver qué significa esa palabra que tanto se empieza a oír y que puede definir una filosofía de vida: Mediación.

El conflicto es algo que siempre está con nosotros, pues existe en las interacciones humanas: diferencia de opiniones, deseos, objetivos, intereses... No obstante, esto no significa que el resultado de un conflicto siempre sea la violencia, todo depende de la forma de verlo por parte de las personas en conflicto, la forma de abordarlo. Un problema puede ser, y en mediación es lo que defendemos, una oportunidad para crecer, para avanzar, puede convertirse en algo positivo para transformar las relaciones entre las partes, para lo que se necesitan ciertas habilidades y procedimientos y uno de ellos es la mediación.

Mediación, un método de resolución de conflictos alternativo, extra judicial y creativo, en el que dos partes en conflicto acuden voluntariamente a un tercero

³⁰ TORREGO SEIJO, J.C. (coord.) (2000): Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores. Madrid: Narcea.

³¹ BINABURO, J.A. Y MUÑOZ, B. (2007): *Educación desde el conflicto: guía para la mediación escolar*. Barcelona: Conserjería de Educación, Dirección General de Participación y Solidaridad en la Educación, cop.

imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio, o simplemente aclarar lo que les sucede para poder seguir adelante. Promueve la búsqueda de soluciones que cubran las necesidades de las partes y, a su vez, esa búsqueda la realizan los verdaderos protagonistas: las personas enfrentadas. Ellas son las que, a su vez, obtienen un beneficio, ambas partes ganan y ninguna pierde.

Para que la mediación pueda ser las partes deben estar motivadas, ya que deben cooperar con el mediador (principio de voluntariedad) para resolver su situación, además de respetarse entre ellos y a la figura del mediador, así como cumplir los acuerdos pactados llegado el momento. Estas y otras son las características principales que se encuentran en toda mediación, pero las mencionaremos y explicaremos en apartados posteriores.

La mediación es una herramienta de diálogo y de encuentro interpersonal que ayuda a la mejora de las relaciones y a buscar un acuerdo que cubra las necesidades de las partes encontradas. Al mejorar las relaciones nos encontramos con que los problemas disminuyen gracias al diálogo, a la cooperación y al respeto que infunde el aprender a vivir y a convivir de la mano de la mediación.

Veamos un poco de historia sobre la mediación. Los antecedentes de la misma podemos encontrarlos en tiempos y lugares remotos, no obstante, nos centraremos en España, donde tenemos un ejemplo muy claro: el Tribunal de las Aguas de Valencia, una institución popular para regular conflictos desde los tiempos de Jaime I. Funcionó durante cientos de años y lo componían personas respetables del entorno.

Otro precedente en España lo encontramos en las cooperativas, principalmente en el área rural y surgidas de forma espontánea. En la vida del campesino existe una fuerte conciencia común, por lo que las cooperativas miran más a la colaboración. Es una forma interpersonal de regular un conflicto, se busca la colaboración comunitaria antes que el beneficio de las partes. Un buen ejemplo de cooperación es el movimiento de colectivos de campesinos que surgieron en varios sitios de España durante la Guerra Civil (1936-39), y la toma de decisiones eran por un proceso democrático.

Saliéndonos de nuestro país, tenemos precedentes religiosos como los cuáqueros e, incluso, las religiones judeo-cristianas. También, según las etnias, hay tribus nativas americanas y africanas que han utilizado modelos parecidos, además cuentan con una gran tradición mediadora de las culturas orientales, china y japonesa.

Asimismo, encontramos en EE.UU., en países próximos a España y en Sudamérica una amplia fuente de conocimientos y prácticas sobre la mediación que nos influye notablemente, ampliando y enriqueciendo lo que ya teníamos.

LA MEDIACIÓN EN EL CONTEXTO DEL CENTRO ESCOLAR³²

La mediación se puede aplicar en muchos ámbitos, aunque los más conocidos sean el familiar y el internacional. No obstante, también se puede aplicar en dilemas comunitarios, laborales, escolares, entre muchos otros; como antes dijimos, donde haya personas que piensen diferente, sientan de manera distinta y vean la vida a través de un cristal desigual.

En este caso nos ocuparemos de la mediación en los centros escolares. La mediación escolar ha resultado ser más eficaz y constructiva para resolver conflictos en esta parcela. Los centros que son partidarios de ésta y han apostado por ella, marcan los aspectos positivos que se exponen a continuación (Uranga M., 1998):

- Crea un ambiente más relajado y productivo.
- Ayuda a desarrollar el interés y el respeto por el otro, a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los demás.
- Aumenta el sentimiento de cooperación en cuanto a la búsqueda en equipo de soluciones satisfactorias para ambos.
- Aumenta la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.

³² TORREGO SEIJO, J.C. (coord.) (2000): Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores. Madrid: Narcea.

- Ayuda a desarrollar la capacidad de diálogo, a la mejora de las habilidades necesarias para la comunicación (sobre todo la escucha activa) y a mejorar las relaciones interpersonales.
- Favorece la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.
- Disminuye el número de conflictos y el de las sanciones y expulsiones.
- Contribuye a la resolución de disputas más rápido y con menos coste.
- Disminuye la intervención por parte de los adultos, pues se sustituye por la de los alumnos mediadores o por las mismas partes enfrentadas.

En cuanto a la historia de la mediación escolar, son profesores extranjeros quienes son los primeros en implantarla en España. En EE.UU. empieza a aplicarse entre iguales a finales de los sesenta, sin embargo no será hasta los noventa cuando se pueda ver en nuestro país: en 1993 en el País Vasco y en 1996 en Cataluña. En Madrid se dio un año después y su implantación fue un gran avance, pues se unieron entonces más centros en un proyecto institucional más amplio de innovación educativa, con el fin de que pudiera desarrollarse todo el potencial educativo que tiene también la mediación escolar.

En 1997 se imparte el primer curso de formación para el profesorado en el que se hace referencia a lo siguiente, entre otros aspectos:

- Se concibe el conflicto como algo positivo (como una circunstancia para crecer y evolucionar, siendo constructivo y beneficioso para las partes).
- El uso del diálogo (en vez de responder con violencia o agresiones).
- Se mira a los contextos cooperativos en las relaciones interpersonales (Yo gano/ Tú ganas).
- Se desarrollan habilidades de autorregulación y autocontrol.
- Participación democrática.
- Se desarrollan actitudes de comprensión y empatía.
- Los protagonistas en la resolución del conflicto son las partes.

Por lo tanto, la mediación escolar mejora la convivencia, fomenta el vínculo democrático en el centro y potencia el sentimiento de compromiso, al poner como protagonistas a ambas partes. Con ella se quiere prevenir la violencia y mejorar la convivencia, así como enseñar estrategias para la solución de problemas y mejorar la comunicación, favoreciéndose así el buen clima y las relaciones interpersonales.

CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR³³

Aunque ya hemos visto algunas de las características de la mediación, a continuación hablaremos más extensamente de ellas.

La finalidad de la mediación está centrada en el futuro y las dos partes ganan: se busca la comprensión mutua y ambos colaboran para lograr un acuerdo que satisfaga las necesidades de las partes.

Hay un tercero, la figura del mediador (o mediadores), que son neutrales, imparciales, y el guía que les ayudará a las partes a identificar y a cubrir sus intereses, así como controlar el proceso.

Requiere participación de las partes, pues la mediación es voluntaria y deben hacer esfuerzos para comunicarse, comprenderse, ser respetuosos, mantener una actitud positiva, etc.

La comunicación está estructurada de manera formal/informal, se habla siempre con un lenguaje y vocabulario que las partes entiendan y que hagan suyo.

Como ya hemos mencionado con anterioridad, las partes son los protagonistas absolutos y son quienes resuelven su situación, con ayuda del mediador que les acompaña en el camino hacia el posible acuerdo.

Y, por último, se llegaría a un acuerdo justo y beneficioso para ambas partes, también ahí se hace notar el esfuerzo por parte de ambos, y la fuerza

³³ TORREGO SEIJO, J.C. (coord.) (2000): Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores. Madrid: Narcea.

del acuerdo será la que las partes quieran que sea, igualmente se deja ver el esfuerzo por parte de ambos a la hora de cumplir el acuerdo al que se llega.

Además, la mediación escolar promueve la participación, el desarrollo de la empatía (muy importante en el periodo adolescente, pues es cuando empieza a estar latente), promulga la no violencia y el llegar a un acuerdo.

Una peculiaridad de la mediación escolar es que debería ser entre iguales, los alumnos mediadores serían quienes guiasen a sus compañeros alumnos que estén en un conflicto. Al principio serían los profesores quienes mediasen, pero dejando el relevo paulatinamente a estos alumnos que se presenten voluntarios para ejercer como mediadores. Otra manera de que los alumnos sean mediadores de sus iguales, sería que el profesor eligiese a dos para que fuesen los mediadores de un caso; no obstante, posteriormente iría rotando este puesto. Estos mediadores tienen dos responsabilidades: ayudar a sus compañeros a resolver sus problemas de forma constructiva y, además, les enseñan a negociar con eficacia. Sin embargo, si estos mediadores advierten que algún alumno corre peligro o comete actos ilegales, deben comunicarlo a su profesor *ipso facto*.³⁴

Recapitulamos y señalamos lo esencial:

- La mediación escolar ofrece al alumnado, profesorado y a las familias el poder resolver conflictos junto a una tercera parte neutral (mediador/es), con el fin de dialogar e intentar llegar a un acuerdo, de manera que satisfaga a ambas partes.
- Los mediadores no dicen lo que hay que hacer, sino que ayudan a las partes en conflicto a encontrar su propia solución, amoldada y acorde a ellos.
- La mediación es voluntaria y confidencial, por lo que es muy importante el crear un clima de confianza.

³⁴ JOHNSON, D.W. Y JOHNSON R.T. (1999): *Cómo reducir la violencia en las escuelas*. Buenos Aires: Paidós.

- Conflictos más frecuentes que se suelen dar, y que veremos con más amplitud en el apartado siguiente, son, en general: rumores, insultos, peleas, amenazas, injusticias y situaciones desagradables.

NECESIDAD DE IMPLANTAR LA MEDIACIÓN ESCOLAR

Antes de empezar, veamos dos testimonios de adolescentes:

“Skim es gótica, gorda, atormentada. Tiene 16 años. Horror: adolescencia en estado puro. Escribe en su diario cosas así: <<Me siento como si tuviese alas pero mis huesos son ladrillos>> (...). Conversa con Lisa, su mejor amiga, una compañera de clase cínica y descrída:

*- ¿Qué te ha pasado para que se te haya roto el brazo?-
inquire Lisa.*

- Me caí de la bicicleta –miente Skim.

-Ja, ja. Fracasada.

Nadie como una mejor amiga para torpedear la autoestima a los 16. Si las chicas fuesen un poco más agradables entre ellas, sería mucho más fácil, pero las cosas no funcionan así (...). Las compañeras de Skim se parecen mucho a las chicas con las que fui al instituto. Explica la canadiense Mariko Tamaki, creadora de Skim.”

TEREIXA CONSTENLA

“Cómic contra los traumas” (El País 24-5-2009)³⁵

“Quiero dejar constancia de algo que me ocurrió hace dos o tres años en el colegio cuando estudiaba primero de bachillerato. Sufrí el acoso de unos compañeros (dos y en ocasiones tres). No eran agresiones físicas, eran más bien psicológicas. Levantaron rumores sobre mí diciendo que era muy “raro”, que no me trataba con nadie,

³⁵ CEREZO RAMÍREZ, F. (2009): La violencia en las aulas. Análisis y propuestas de intervención. Madrid: Pirámide.

que estaba aislado y era solitario. Todo esto me afectó tanto que mis notas fueron pésimas... ¡suspendí todas las asignaturas! Sufrí estrés, comía y dormía poco, adelgacé mucho. Al final, ¡eran cuarenta compañeros en contra mía! Yo no entendía por qué. Los profesores no hacían nada porque no había agresión física, no se daban cuenta de nada... y yo no me atrevía a decir nada. Fueron los peores años de mi vida. Ahora voy a acabar el Instituto y, por un lado, tengo miedo a confiar en mis compañeros y, por otro, ésta es la última oportunidad que tengo de hacer amigos, ya que en la Universidad las relaciones son mucho más frías.”

PACO, 18 años.

(Testimonio recogido a través del Teléfono de la Esperanza)³⁶

Ambos tienen algo en común: son víctimas de la violencia escolar, de la agresividad en las aulas. Evidentemente no todos los que entran en un aula son violentos ni agresivos, pero existe. No cerremos los ojos. Es una realidad palpable en las aulas de nuestros centros, lo que nos indica que algo debemos hacer.

El centro escolar, tanto escuela como instituto, es el contexto ideal para la formación y el desarrollo del conocimiento social, ya que da una interacción no familiar al individuo y permite las relaciones interpersonales con varias personas diferentes y diversas. Pero, a su vez, todo esto que es tan positivo, lleva consigo relaciones de aceptación y de, como es en el caso de estos testimonios, de rechazo, de amistad y de enemistad y violencia. Como adelantamos en bloques anteriores, el individuo pasa la mayor parte de su tiempo en los centros escolares, por lo que todo lo que ocurra en ellos afecta al futuro adulto. Así pues debemos favorecer la buena adaptación personal y

³⁶ CERZO RAMÍREZ, F. (2009): La violencia en las aulas. Análisis y propuestas de intervención. Madrid: Pirámide.

social desde ese mismo momento, pues en este tipo de relaciones de rechazo y agresiones siempre hay dos víctimas: el agresor y el agredido.³⁷

Hoy día parece que no se tiene en consideración la importancia y la necesidad de enseñarles a los alumnos agresores los modelos de comportamiento apropiados y a controlar la ira, entre otras técnicas, pues también tendrá repercusión en el futuro adulto del alumno agresor todas las acciones perpetradas en el centro. La persona agredida desarrollará estrategias de “autoprotección”³⁸ que será negativo, pues estará en un círculo vicioso de agresión-victimización del que no será fácil salir. La persona agresora, por su parte, desarrollan estrategias de dominio-sumisión que le harán no poder desarrollar la empatía. Por todo ello, debemos ayudarles a ambas partes y proporcionarles pautas de cara a una convivencia positiva.

Si se aplicara la mediación en los centros, no tendríamos testimonios como los arriba expuestos, pues son testimonios de víctimas de violencia escolar, de *bullying*³⁹. En este caso concreto la mediación ya no podría actuar, puesto que la violencia no se media. Con la implantación de la mediación lo que haríamos sería evitar que un problema menor desencadene en este tipo de problemas más serios.

Al principio del bloque comentamos qué era un conflicto⁴⁰ y ahora debemos recordarlo: son situaciones en las que dos o más personas están en desacuerdo, pues mantienen posiciones/intereses/necesidades/deseos/valores incompatibles. En estas situaciones son muy importantes las emociones y los sentimientos. Asimismo, dijimos que el conflicto es algo inherente del ser humano.

Para analizar un conflicto debemos saber sus elementos, que pueden ser los relativos a las personas:

³⁷ CEREZO RAMÍREZ, F. (2009): *La violencia en las aulas. Análisis y propuestas de intervención*. Madrid: Pirámide.

³⁸ CEREZO RAMÍREZ, F. (2009): *La violencia en las aulas. Análisis y propuestas de intervención*. Madrid: Pirámide.

³⁹ CEREZO RAMÍREZ, F. (2009): *La violencia en las aulas. Análisis y propuestas de intervención*. Madrid: Pirámide.

⁴⁰ TORREGO SEIJO, J.C. (coord.) (2000): *Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.

- Protagonistas (principales y secundarios, identificación de quiénes son los directa e indirectamente implicados en el problema).
- El poder en el conflicto (la capacidad de influencia de los protagonistas, advertir si hay o no desequilibrio de poder).
- Las percepciones del problema (las interpretaciones que haya del conflicto).
- Las emociones y los sentimientos.
- Las posiciones.
- Los intereses y necesidades.
- Los valores y principios.

Relativos al proceso:

- La dinámica del conflicto, la historia que ha llevado el problema.
- La relación y la comunicación entre las partes.
- Estilos de enfrentamiento al conflicto (competición, evitación, acomodación, compromiso, colaboración.).

Relativos al problema:

- La esencia de los hechos (el saber los datos y la relación es lo que nos hace clasificar los conflictos en un tipo o en otro).
- Tipos de conflictos (pueden ser conflictos de relación, comunicación, de intereses, necesidades, por preferencias, valores, creencias...). Estos conflictos pueden darse entre alumnos, que son los más frecuentes, y son enfrentamientos como peleas, rumores, amenazas, insultos,... Aunque también pueden darse conflictos entre profesores y alumnos y entre profesores, familias y personal no docente.

FASES DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

La mediación escolar consta de un total de seis fases⁴¹, las cuales veremos a continuación:

⁴¹ TORREGO SEIJO, J.C. (coord.) (2000): Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores. Madrid: Narcea.

- Premediación.
 - El objetivo de esta fase es facilitar el acceso a la mediación propiamente dicha, creando las condiciones necesarias: hablando con las partes por separado, explicándoles las normas y lo necesario de su colaboración. En esta etapa se determina si la mediación es apta para el caso.
- Presentación y reglas del juego.
 - Se trata de ver quiénes estamos en la sala de mediación. Presentarnos personalmente, explicar cómo es el proceso y, a su vez, crear confianza en el proceso y en los mediadores.
- “Cuéntame”
 - En esta fase las partes exponen su versión de la situación y expresan sus sentimientos, siempre respetando las normas de las que parte la mediación. Aquí se cuenta qué ha pasado y las partes se sienten escuchadas.
- Aclarar el problema.
 - Se ve claramente en qué consiste el conflicto y se acuerdan los temas más importantes para ambas partes, de manera que se avance hacia una posible transformación positiva de la situación. Ver los intereses de las partes y advertir los puntos que desbloqueen la situación conflictiva y permita avanzar.
- Proponer soluciones.
 - Una vez que sabemos dónde estamos tenemos que saber cómo salir. Debemos tratar cada uno de los temas que se acordaron en la fase anterior y buscar posibles vías de arreglo. En esta fase toma gran importancia la creatividad y espontaneidad de las partes, pues será necesaria la lluvia de ideas.
- Llegar a un acuerdo.
 - Es hora de evaluar lo propuesto, ver las ventajas e inconvenientes y llegar, si es el caso, a un acuerdo. Debemos saber quién hace qué, cómo, cuándo y dónde. Los mediadores debemos ayudarles a definir claramente el acuerdo, teniendo presente que debe ser justo y realista.

HABILIDADES Y FUNCIONES DEL MEDIADOR ESCOLAR

“Sólo entiendes a alguien cuando

caminas con sus zapatos”.

(Proverbio chino y sioux)

Un mediador debería de ser capaz de lo siguiente:

- Saber analizar los conflictos. Con el fin de poder ayudar y asesorar a las personas encontradas a que encuentren sus propias soluciones, afín y amoldadas a ellas.
- Saber escuchar activamente. La escucha activa es una de las más importantes habilidades que debe adquirir un mediador, pues entonces se escucha mostrando interés y, a su vez, hace que las partes reflexionen sobre lo que se dice.
- Saber ayudar a estructurar y resumir sus pensamientos, a clarificarlos; a que cada uno diga lo que piensa sin herir a la otra parte, por ej.: usando los mensajes en primera persona; debe saber también ayudarles a ser empáticos, a que sepan ponerse en el lugar del otro y a ser resolutivos con respecto al problema y a la vida en general, debe ayudarles a buscar las soluciones y a valorarlas.

Lo idóneo e ideal sería que todos los mediadores poseyeran las cualidades que mencionaremos a continuación, aunque no son imprescindibles a priori, pues se pueden adquirir. Por ello, todos los alumnos y profesores pueden ser y aprender a ser mediadores.

Las cualidades ideales para un mediador antes referidas serían:

- Que fuera una persona **comunicativa**. El manejo de la comunicación, tanto verbal como no verbal, es algo sumamente importante para el trabajo de la mediación. Se trabaja con el diálogo, se defiende el dicho popular de *“hablando se entiende la gente”*. En este caso, dialogando con respeto y sensibilidad.

- Una persona **empática**. Que sepa ponerse en el lugar del otro y verse con los ojos de la otra persona que tiene delante, así podrá entender todo mejor que si no comprende lo que sienten las personas que le hablan.
- Una persona que sea **atenta**, que escuche de manera activa (aplicando las técnicas correspondientes: mostrando interés, clarificando, parafraseando, resumiendo, reflejando).
- Una persona **creativa**, para poder hacer “juegos” con la finalidad de llevar a las partes en conflicto hacia donde realmente quiere, que es a que vean positivamente su situación.
- Una persona que transmita **felicidad, alegría, tranquilidad...** lo cual se siente en el ambiente y contagia a todos.
- Una persona que sea capaz de controlar sus emociones, por tanto, con conocimiento de la **inteligencia emocional**. Una parte muy importante también en la mediación, pues trabajamos con personas que poseen sentimientos, valores, emociones y necesidades.
- También debe ser una persona que inspire **confianza**, una persona en la que se pueda confiar. Pues así será mucho más fácil que las partes se abran y cuenten todo lo que les afecta.
- Y, por último entre muchas otras, debería ser una persona **tolerante**, pues a mediación llegan casos muy diversos y el ser tolerante para con la diversidad es realmente importante.

¿QUÉ BENEFICIOS APORTA LA MEDIACIÓN ESCOLAR?

Finalmente, en este último apartado de este último bloque hablaremos de los beneficios que nos aporta la mediación escolar, basándonos concretamente en opiniones de centros escolares en los que aceptaron poner en marcha un Proyecto de Mediación. Este proyecto nace de la necesidad de mejorar la convivencia en los centros escolares y, además, de saber otra forma de resolver conflictos que aparecen diariamente.

Así pues, los beneficios de los que hablan tras la experiencia son los siguientes⁴²:

- En el centro se crea un ambiente más relajado y productivo.
- Se ven que los alumnos muestran interés y respeto por el otro.
- Se valoran y reconocen los sentimientos, valores, intereses y necesidades propias y de los demás.
- Aumenta la actitud cooperativa en los conflictos, queriendo buscar juntos soluciones adecuadas que satisfagan a ambas partes.
- La capacidad de resolución de conflictos sin recurrir a la violencia aumenta.
- La capacidad de diálogo y la mejora de las habilidades de comunicación se desarrollan, siendo más notable sobre todo la escucha activa.
- Se mejoran las relaciones entre las personas.
- Se ayuda a la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones por sí mismo y negociadas.
- Los conflictos en el centro (y el tiempo que se invierte en resolverlos) disminuyen, así como las sanciones y expulsiones.
- La intervención de los adultos también se ve disminuida gracias a los alumnos mediadores, que les sustituyen.

⁴² TORREGO SEIJO, J.C. (coord.) (2000): Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores. Madrid: Narcea.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Como hemos visto a lo largo de todo el trabajo, la mediación escolar incide en nuestros alumnos siempre con la ayuda de los dos grandes pilares de la educación de las personas: el centro escolar y la familia, quienes si no navegan juntos no se llegará a buen puerto. Pues debemos recordar que, tanto padres como profesores, tratamos siempre con PERSONAS.

Nuestros alumnos e hijos son personas en formación para llegar a ser futuros ciudadanos cívicos y profesionales íntegros. A mi parecer, esto no se consigue solo con órdenes, contenidos e instrucciones. Las órdenes e instrucciones cubren los primeros años para hacerles saber qué está bien y qué está mal, por otro lado, los contenidos cubren los currículos escolares, que harán de nuestros hijos y alumnos personas con cultura y conciencia social. Sin embargo, esto no serviría de nada sin unas pautas de comportamiento y sin el aprendizaje de unas habilidades de comunicación.

Estas personas, niños y adolescentes, también tienen necesidades y carencias, que en la mayoría de los casos afecta directamente a su desarrollo personal y educativo, como veo en mis alumnos, por lo que deberían ser cubiertas y atendidas incluso antes de intentar introducirles contenidos e información a mansalva, pues en su mente y estado de ánimo gobiernan estas necesidades. Si intentamos darles una clase de cualquier materia, sería infructuoso a todas luces pues su atención estaría atrapada por su problema. Por lo tanto, concibo que primero deberíamos atender a esa situación que les perturba y, después, con la mente despejada y clara, daríamos la clase con normalidad.

La mediación escolar nos ayuda a enseñar a nuestros hijos y alumnos cómo cubrirlas y cómo hacer frente a las distintas situaciones que nos encontramos en la vida. En la etapa adolescente esas situaciones problemáticas pueden ser el sentirse agredido verbalmente por un compañero de clase o, también, sentirse solo y excluido. Si aprendiéramos a hacer frente positivamente a estas situaciones, tanto la persona que vive esa situación desde un punto de vista como la que la vive desde el otro punto de vista, aprenderían que hay otras vías para enfrentarnos a esos problemas: el diálogo, la comprensión, la

empatía, la tolerancia, el ser justos, etc. Eso se aprende entrando en la filosofía de la mediación.

La mediación entra en la gestión de conflictos de nuestros alumnos e hijos, supone influir positivamente en las vidas de quienes están afectados, promoviendo el diálogo y el entendimiento como forma de gestionar sus propios conflictos, sus propias situaciones no deseadas. Ese aprendizaje hará que cuando sean adultos nos encontremos con personas cívicas que actuarán de manera constructiva y positiva frente a un conflicto.

Hemos comentado los numerosos beneficios de la mediación en el ámbito escolar, personalmente, además de ser partidaria de implantar la mediación en centros escolares, me quedo con que haríamos de nuestros alumnos e hijos personas con valores positivos y democráticos, personas que reconocen los sentimientos y necesidades propias y ajenas, personas cooperativas y empáticas, personas que no recurren a la violencia para resolver conflictos sino que, por otra parte, recurren al diálogo, a la comprensión, promoviendo la filosofía de la mediación, dando el lugar que corresponde a la mediación escolar: **la madre de todas las mediaciones.**

BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ COSO, P.... [et al.] (2006): *La convivencia en las aulas: problemas y soluciones*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia, Subdirección General de Información y Publicaciones, D.L.
- ÁLVAREZ VÉLEZ, M. I. Y BERÁSTEGUI A. (2006): *Educación y familia: la educación familiar en un mundo en cambio*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- AA.VV. (2010): *Educar por competencias básicas*. Madrid: Universidad CEU San Pablo (Fotocopias en PDF.).
- AA.VV. (2011): *Escuelas de familias. La aportación de las familias a la educación formal de sus hijos (Educación Secundaria)*. Madrid: Universidad CEU San Pablo (Fotocopias en PDF.).
- AA.VV. (2010): *Interactividad en el aula: la web 2.0 y otros usos avanzados*. Madrid: Universidad CEU San Pablo (Fotocopias en PDF.).
- AA.VV. (2010): *TIC indispensables para docentes*. Madrid: Universidad CEU San Pablo (Fotocopias en PDF.).
- BARRÓN SÁNCHEZ. M.C. y CORDERO SANCHO, V. (2009): "Importancia de la acción tutorial para el desarrollo personal y social del alumno: propuesta de intervención". *Revista Internacional de audición y lenguaje, logopedia y apoyo a la integración*.
- BINABURO, J.A. Y MUÑOZ, B. (2007): *Educar desde el conflicto: guía para la mediación escolar*. Barcelona: Conserjería de Educación, Dirección General de Participación y Solidaridad en la Educación, cop.
- BRANDONI, F. (compiladora); ALZATE SAÉZ DE HEREDIA, R.... [et al.] (1999): *Mediación escolar: propuestas, reflexiones y experiencias*. Buenos Aires; Barcelona [etc.]: Paidós, cop.
- CARDÚS, S. (2001): *El desconcierto de la educación*. Barcelona: Ediciones B.

- CAVA, M. J. Y MUSITU, G. (2002): *La convivencia en la escuela*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- COLOMA MEDINA, J. (1993): “La familia como ámbito de socialización de los hijos” en AA.VV. (1993) *Pedagogía Familiar*. Madrid: Narcea.
- COLOMA MEDINA, J. (1993): “Estilos educativos paternos” en AA.VV. (1993): *Pedagogía familiar*. Madrid: Narcea.
- GERVILLA, A. (coord.) [et al.] (2001): *Familia y educación: educación familiar*. Málaga: Grupo de Investigación “Educación Infantil y Formación de Educadores”, Universidades de Andalucía.
- GERVILLA, E. (coord.) (2002): *Educación familiar. Nuevas relaciones humanas y humanizadoras*. Madrid: Narcea.
- GONZÁLEZ TORNARÍA, M.L. (2000): “Familia y educación en valores”.
- HERRERO VÁZQUEZ, M.C. (2010): “Psicología del desarrollo en la educación del adolescente”. VELA, E.; ROA, M. Y GORTÁZAR, P. (2008): *Adolescencia y Familia*. Madrid: CEAPA. EXTREMERA, N. y FERNÁNDEZ-BERROCAL, P. “La importancia de desarrollar la Inteligencia Emocional en el profesorado”. *Revista Iberoamericana de educación*.
- JARES, X. R. (1991): *Educación para la paz: su teoría, su práctica*. Madrid: Popular
- JOHNSON, D.W. Y JOHNSON R.T. (1999): *Cómo reducir la violencia en las escuelas*. Buenos Aires: Paidós.
- MARCUELLO GARCÍA, A. *La acción tutorial en los centros de enseñanza*.
- MEDINA GALLEGO, C. *Gramática de la ternura. Fundamentos afectivos para la educación*, (Ponencia sin publicar).
- MESTRE, J.V. (2007): “Los medios de comunicación y el proceso de aprendizaje”. *Le Monde Diplomatique*. Valencia: Ediciones Cybermonde, S.L.

- MORENO SERRANO, L. *A la conquista de la sensibilidad*. (Ponencia sin publicar).
- PRADES, J. (2011): “Lo tienen todo, excepto a sus padres”. *El País digital*.
- REJADO, M. (2003): “Procesos estructurales de cambio en la familia”.
- ROSALES, C. (1990): *Evaluar es reflexionar sobre la enseñanza*. Madrid: Narcea.
- SÁNCHEZ GARCÍA, E. (1993): “La relación familia-escuela” en AA.VV. (1993): *Pedagogía familiar*. Madrid: Narcea.
- SERRANO, A. (ed.) (2006): *Acoso y violencia en la escuela: cómo detectar, prevenir y resolver el bullying*. Barcelona: Ariel.
- TABERNER GUASP, J. (2011): *Familia y educación: instituciones reflexivas en una sociedad cambiante*. Madrid: Tecnos.
- TENBRINK, T.D. (1984): *Evaluación. Guía práctica para profesores*. Madrid: Narcea.
- TORREGO SEIJO, J.C. (2003): *Convivencia y disciplina en la escuela: el aprendizaje de la democracia*. Madrid: Alianza.
- TORREGO SEIJO, J.C. (coord.) (2000): *Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- WEISSMANN, P. (2006): “Adolescencia”. *Revista Iberoamericana de educación*. Argentina. (Fotocopias PDF.).