

Santiago Renedo Pérez
(coordinador)

Guía de recursos de afrentamiento socioemocional en el ámbito educativo



Editorial Universidad de Sevilla

Santiago Renedo Pérez
(coordinador)

Guía de recursos de afrentamiento socioemocional en el ámbito educativo

Proyecto de fortalecimiento de competencias del
personal docente y especialistas educativos en Perú

 EDITORIAL
UNIVERSIDAD DE SEVILLA

Sevilla 2025

Colección: Informes

Núm.: 5

Comité editorial de
la Editorial Universidad de Sevilla:

Araceli López Serena
(Directora)

Elena Leal Abad
(Subdirectora)

Concepción Barrero Rodríguez

Rafael Fernández Chacón

María Gracia García Martín

María del Pópulo Pablo-Romero Gil-Delgado

Manuel Padilla Cruz

Marta Palenque

María Eugenia Petit-Breuilh Sepúlveda

Marina Ramos Serrano

José-Leonardo Ruiz Sánchez

Antonio Tejedor Cabrera

© Editorial Universidad de Sevilla 2025

C/ Porvenir, 27 - 41013 Sevilla.

Tlfs.: 954 487 447; 954 487 451

Correo electrónico: info-eus@us.es

Web: <https://editorial.us.es>

© Santiago Renedo Pérez (coordinador) 2025

© De los textos, los autores 2025

DOI https://dx.doi.org/10.12795/informes_5

Maquetación y realización electrónica: Podiprint

Índice

Presentación guía teórico/práctica	5
Introducción	13
Mediación escolar y gestión de conflicto	21
Herramientas prácticas sobre mediación y resolución de conflictos	39
Gestión emocional en el aula.....	58
Enseñanza-aprendizaje de competencias socioemocionales.....	114
Comunidades de aprendizaje. Interacciones con sentido: efectos positivos de la tertulia literaria	159
Conclusiones	175
Agradecimientos	177
Testimonios de actores involucrados en el proyecto	181
Referencias bibliográficas	188



Presentación

guía teórico/práctica

Alicia Arenas Moreno, Nuria Bernades Rodríguez,
Santiago Renedo Pérez

Los bajos niveles de desarrollo humano que afrontan muchos países se asientan entre varios factores en bajos logros de aprendizajes. Una educación de calidad se asocia con mejores niveles de salud, de situación económica, así como de desarrollo cultural y social.



El retroceso que han sufrido muchos países en los resultados de aprendizajes de sus estudiantes, sumado a los alarmantes problemas de salud mental agravados por los efectos de la pandemia, ha evidenciado un aumento de los problemas de convivencia en el aula, de violencia escolar y de deserción escolar que hacen especialmente vulnerables el futuro de las generaciones más jóvenes y su capacidad de construir sociedades cohesionadas, pacíficas y sostenibles.

La educación es una de las herramientas más importantes para favorecer en cada individuo el acceso a los derechos y oportunidades que le permitan tener una vida digna. En este sentido, el proceso de enseñanza y aprendizaje requiere de la confluencia de varios factores, entre los cuales la educación emocional es pieza clave, ya que otorga la capacidad de preparar al estudiantado para adquirir aprendizajes y a su vez para desarrollarse íntegramente como personas, aumentando su bienestar personal y social.

Por ello, esta guía se presenta como un recurso para acompañar a docentes y personal de gestión educativa en la educación básica regular en mejorar la convivencia y el aprendizaje en el entorno educativo, promoviendo el desarrollo de competencias socioemocionales entre estudiantes y docentes en el contexto educativo y laboral.

Esta guía es fruto del esfuerzo de todas las personas que han colaborado en el proyecto de cooperación internacional al desarrollo «Fortalecimiento de las competencias de afrontamiento socioemocional del personal docente y especialistas educativos en Perú». El objetivo de la guía es apoyar la difusión de los recursos

y contenidos de afrontamiento socioemocional generados por el proyecto con el objetivo de ayudar al personal docente y equipos de especialistas que ha realizado las formaciones del proyecto en su proceso de consolidación, así como a todo el personal docente y especialista educativo que quieran reforzar sus competencias socioemocionales. Siendo por tanto un material permanente de trabajo.

El proyecto tiene como objetivo potenciar la capacidad de respuesta del sistema educativo del departamento de Amazonas (Perú) para hacer frente a los actuales desafíos en el contexto de la nueva presencialidad, a través del fortalecimiento de las competencias de afrontamiento socioemocional de la administración educativa regional y local, y del personal docente y directivos de instituciones educativas focalizadas para territorializar la adaptación a la diversidad cultural de la región. Para lograr este objetivo se desarrollaron dos programas formativos de la mano de la Dirección Regional de Educación (DREA) dirigidos a reforzar y consolidar la aplicación de las competencias de los equipos de especialistas y del personal docente en la práctica educativa con alumnado, familias y docentes mediante un proceso de mentoría. Las entidades participantes y socias de esta intervención fueron la Dirección Regional de Educación y la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, así como la Unidad de Gestión Educativa Local de Chachapoyas y la Unidad de Gestión Educativa Local de Luya. A su vez, la colaboración estrecha de la Universidad Marcelino Champagnat ha sido clave para el desarrollo de las competencias vinculadas con las comunidades de aprendizaje y la Universidad de Granada en la formación a los equipos pedagógicos. Igualmente mencionar la colaboración de las seis instituciones educativas en las que se implementó la fase práctica de mentoría del proyecto. Tres de ellas son instituciones pertenecientes a la provincia de Chachapoyas; I.E. San Juan

de la Libertad, I.E. Seminario Jesús María, I.E. Virgen Asunta y las otras tres a la provincia de Luya; I.E. Luis Germán Mendoza Pizarro, I.E. Cristo Rey y la I.E N° 18156.



El proyecto se desarrolló entre abril y diciembre de 2023 mediante un trabajo conjunto entre los diferentes actores educativos mencionados dirigido al logro de los siguientes resultados:

1. El personal especialista de las Unidades de Gestión Educativa Local de la región Amazonas mejoran sus competencias de gestión y afrontamiento socioemocional en los contextos rurales y urbano de su región.
2. El personal docente y directivo de las instituciones educativas del Departamento de Amazonas refuerza sus competencias pedagógicas en educación emocional.
3. El personal de la DREA fortalece las competencias de afrontamiento socioemocional en el desarrollo curricular, en la atención tutorial y en la atención a alumnado y familias.

Para conseguir estos resultados se desarrollaron 2 programas formativos:

1. Programa de Fortalecimiento de competencias pedagógicas en planificación curricular, evaluación formativa y dominio disciplinar dirigido a docentes/directivos de la Educación Básica Regular de la región Amazonas.
2. Programa Formativo de Actualización en Gestión Educativa dirigido a equipos pedagógicos de las Unidades de Gestión Educativa Local de Amazonas y especialistas de la DREA.

En cada uno de estos programas se incluye un módulo específico de formación en competencias de afrontamiento y gestión socioemocional. Estos dos programas formativos inciden sobre el resultado 1 y 2 respectivamente y ambos sobre el tercer resultado.

Este proyecto surge de una alianza entre diversos profesionales de la educación en la región del Amazonas y de la Universidad de Sevilla en el año 2010. En ese momento, gracias a una financiación de la Agencia Andaluza de Cooperación Internacional al Desarrollo se inició un primer proyecto que fue el pilar fundamental para construir un trabajo que viene desarrollándose a lo largo de varios años a través de los vínculos de cooperación y compromiso entre ambas regiones.

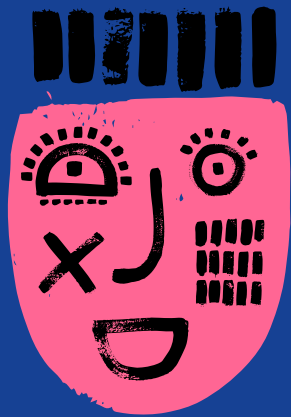
A lo largo de estos años se ha ido consolidado un proceso de fortalecimiento de capacidades del personal docente y de gestión educativa a través de diversos proyectos y actividades centrados en la atención al estudiantado y su familia, especialmente después de la pandemia de la COVID-19.

La Universidad de Sevilla está firmemente comprometida con su responsabilidad en la construcción de un modelo de desarrollo humano sostenible, en su ámbito local e internacional, mediante el fomento de la investigación y la transferencia de conocimiento para el fortalecimiento de las capacidades científico-tecnológicas de las comunidades receptoras de la cooperación al desarrollo y la cooperación directa, buscando mejorar la calidad de vida de las comunidades en los países receptores de la cooperación.

Perú destaca como uno de los países prioritarios en estos esfuerzos, con un enfoque especial en el ámbito educativo desde los inicios de estas iniciativas.

Los vínculos de cooperación establecidos con la región Amazonas están ampliamente arraigados a través de estos doce años con la universidad pública de la región, la Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza y con la administración pública educativa a nivel regional y local.

Ha sido una oportunidad muy enriquecedora y única poder colaborar en este proyecto y sobre todo comprobar la implicación y el interés de los equipos pedagógicos y docentes de las instituciones educativas involucradas y las entidades colaboradoras de Perú, así como el equipo español al cual este año se han unido dos profesoras colaboradoras de la Universidad de Granada. Esta colaboración multidisciplinar ha sido fundamental para fortalecer el sistema educativo y mejorar las oportunidades de aprendizaje para su población. A través de estos proyectos conjuntos, se han impulsado iniciativas para mejorar la calidad de la educación, ampliar el acceso a la misma y promover la inclusión de los grupos más desfavorecidos. Estas colaboraciones han abordado diversas áreas, desde la capacitación docente hasta el desarrollo de currículos innovadores y la implementación de tecnologías educativas. Ha demostrado ser un elemento clave para impulsar el bienestar de su población y esperamos que pueda contribuir al desarrollo sostenible del país.



Introducción

Elver Puerta Salazar

Dirección Regional de Educación Amazonas

Introducción

La Región Amazonas se ubica en la parte nororiental del Perú y está constituida políticamente por 7 provincias y 84 distritos. La población total censada es de 379 384 habitantes, de los cuales 221,824 (58.47 %) residen en zona rural y en el área urbana 157 560 (41.53 %). En los últimos diez años, la población urbana creció a una tasa promedio anual de 2,0 % y la rural disminuyó a una tasa promedio de 1,0 % por año. En la actualidad, en la provincia de Condorcanqui y en dos distritos de Bagua (Imaza & Aramango), perviven los pueblos originarios awajún y wampis. Cada uno de estos grupos tiene su propia lengua, costumbres y cosmovisión transmitidas por sus ancestros.

En cuanto a su relieve se caracteriza por su topografía montañosa, que combina rasgos de la sierra y la selva. El área andina se encuentra en la parte sur de la región y abarca aproximadamente una cuarta parte de su territorio. La selva alta se extiende desde el centro hasta el norte, marcando el límite con Ecuador en la vertiente oriental de la cordillera del Cóndor. Su variado relieve genera que la economía de la región se base, principalmente, en la agricultura y la ganadería, con cultivos como café, cacao, arroz y papas, según la zona (Atlas del Perú, 2013).

En cuanto a la organización y gestión del servicio educativo, la Dirección Regional de Educación Amazonas (DREA), cuenta con 10 Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL): Bagua, Bongará, Chachapoyas, Condorcanqui, Intercultural Bilingüe Cenepa, Intercultural Bilingüe Santiago, Intercultural Bilingüe y Rural Imaza,

Luya, Rodríguez de Mendoza y Utcubamba. A través de estas instancias se gestiona 3,022 Servicios Educativos (SSEE) de Educación Básica Regular (EBR), de los cuales 219 (7.25 %) están en área urbana y 2,803 (82.75 %), en área rural. Con estos SSEE se atiende a 144,861 estudiantes, con 9,984 docentes (Ministerio de Educación - Censo Educativo-Escale, 2023). En las UGEL Condorcanqui, Intercultural Bilingüe Cenepa, Intercultural Bilingüe Santiago, Intercultural Bilingüe y Rural Imaza se implementa el modelo de Educación Intercultural Bilingüe.



Analizando algunos indicadores, como es la conclusión oportuna de la educación básica, de acuerdo a la normatividad que rige el sistema educativo peruano, vemos que la Tasa de conclusión de secundaria del grupo de edades entre 17-18 asciende al 73.3 % en el 2022; esto implica que casi el 30 % de la población no está concluyendo oportunamente su secundaria. Además, el 2022 en educación secundaria el 12.7 % se encuentra con atraso escolar. Asimismo, en cuanto a la deserción escolar, observamos que la Tasa de deserción acumulada en educación básica asciende al 13.2 % en el año 2021. La tardía conclusión de la educación básica, así como la deserción escolar, obedecen a distintos factores; uno de ellos, y tal vez el más relevante, es la convivencia poco acogedora y con presencia de hechos de violencia que viven nuestras escuelas. Al respecto, en el año 2023 se registraron en el Sistema de Seguimiento a

la Violencia Escolar (SiSeve) 199 presuntos casos de violencia escolar en el ámbito de la región Amazonas; de estos casos el 55 % suceden en SSEE de nivel secundaria; asimismo, se observa que el 39 % de casos son de violencia física, mientras que la violencia psicológica y la violencia sexual alcanzan el 30 % de casos cada una; además, se evidencia que la agresión entre escolares asciende al 40 % y los casos de violencia del personal de la IE a escolares alcanza el 59 %. Sobre el mismo proceso de gestión de la convivencia en los SSEE, el informe de la Auditoría Juvenil que lidera la Contraloría General de la República señala que el 40.82 % de estudiantes manifiestan haber sido víctima o conocer si algún compañero fue víctima de acoso escolar; asimismo, el 50.95 % de estudiantes manifiestan haber observado casos de violencia escolar. Al respecto, de la relevancia del clima escolar en los aprendizajes Sandoval (2014) señala de un servicio educativo «(...) que tenga un clima de aula seguro, basado en la confianza recíproca entre profesores/as y estudiantes y un clima laboral tranquilo, relajado, democrático y participativo, transversalmente practicado y difundido por la totalidad de la comunidad educativa, contribuirá a desarrollar una convivencia escolar sana, armónica y pacífica, permitiendo que sus estudiantes gestionen su conocimiento de manera creativa, innovadora, eficaz y eficiente, de tal manera de sortear con éxito los desafíos que les impone la sociedad del conocimiento y de la información».

Tomando en cuenta estas situaciones que reflejan la realidad, no solo de la región Amazonas, sino de todo el ámbito nacional, el Ministerio de Educación del Perú viene implementando diversas estrategias para promover una sana convivencia escolar, partiendo de la identificación de presuntos casos de violencia que se suscitan en las instituciones educativas del país a través del portal SISEVE (Sistema de Seguimiento a la Violencia Escolar).

A partir de ello se busca fortalecer la gestión de la convivencia escolar, la prevención y la atención de la violencia en las instituciones educativas, mediante el fortalecimiento de capacidades del personal directivo, docente e integrantes del Comité de Gestión del Bienestar para que promuevan espacios de participación democrática entre los miembros de la comunidad educativa que garanticen la restitución de la convivencia escolar.

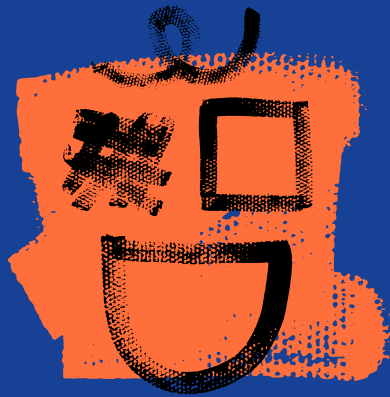


Pese a los esfuerzos que se viene haciendo, aún se evidencia la necesidad de priorizar y centrar la atención en la prevención de la violencia en nuestras instituciones educativas, para lo cual es importante brindar herramientas a docentes, directivos y especialistas para la atención a esta problemática. En este sentido, la Dirección Regional de Educación Amazonas, a través de la Dirección de Gestión Pedagógica, ha incluido como una de las líneas prioritarias de su Plan de Acción la mejora del clima institucional y la gestión de la convivencia escolar, por lo que en el año 2023 se insertó como una actividad priorizada el Programa Formativo dirigido a especialistas, directores y docentes, en el que se incluyó el componente de Gestión del Bienestar, considerándose como una actividad principal el Curso de Afrontamiento Socioemocional. El objetivo ha sido «Potenciar la capacidad de hacer frente a los actuales desafíos de la convivencia escolar, a través del fortalecimiento de las competencias de afrontamiento socioemocional del personal docente y equipos pedagógicos de la región Amazonas». Para hacer realidad este objetivo se contó con el invaluable apoyo de la Universidad de Sevilla, España, en el Marco del Proyecto de Cooperación Internacional al Desarrollo, cofinanciando la intervención en los diferentes espacios y actividades consignadas y contando con el apoyo y presencia de profesionales expertos en temas de manejo y gestión de emociones. Asimismo, se ha contado con el apoyo de la Universidad Marcelino Champagnat para la temática referida a comunidades de aprendizaje, siendo un aliado estratégico fundamental para hacer realidad esta propuesta. Con esta cogestión, a través de alianzas estratégicas, se pudo fortalecer en la modalidad virtual a más de 180 participantes, teniendo a 130 docentes y 50 especialistas en educación que cumplieron con el 75 % o más en asistencia y desarrollo de las actividades; además, en las acciones presenciales se pudo enriquecer los espacios formativos

mediante la puesta en práctica y la integración de distintas actividades motivadoras y de fortalecimiento de habilidades socioemocionales que repercutieron en su crecimiento personal y profesional.

Esta experiencia se construyó de manera participativa, tomando en cuenta las necesidades formativas identificadas y las bases teóricas que sustentan la intervención en la gestión de emociones. La propuesta formativa se estructuró en tres módulos: Módulo I «Gestión y mediación en la resolución del conflicto en el contexto educativo y laboral», Módulo II «Gestión emocional» y Módulo III «Comunidades de aprendizaje: modelo dialógico de prevención y resolución de conflictos». Cada uno de estos módulos se desarrolló en un conjunto sesiones; el módulo I, se desarrolló en cinco sesiones: Conflictos y su gestión, Negociación y mediación, Intervenciones en mediación, Técnicas en mediación, Aplicación al ámbito educativo y laboral, el Módulo II se ejecutó en cinco sesiones: Importancia de la neurociencia en la educación: un acercamiento al sistema nervioso, Bases neuronales de las competencias intrapersonales y maneras de optimizarlas-Parte I, Bases neuronales de las competencias intrapersonales y maneras de optimizarlas-Parte II, Bases neuronales de las competencias interpersonales-Parte I, Bases neuronales de las competencias interpersonales-Parte II- Construyendo una triangulación resonante desde la educación emocional. Bases neurales. Parte II; finalmente el módulo III estuvo integrado por seis sesiones: Comunidades de Aprendizaje, Actuaciones Educativas de Éxito y Gestión Escolar, Educación emocional: Aprendizaje y Convivencia, Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos, Implementación del Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos I, Implementación del Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos II.

Esta experiencia ha permitido estructurar una propuesta funcional para intervenir y/o trabajar la gestión de emociones en el ámbito educativo, ya que las temáticas y las estrategias aplicadas han respondido a las condiciones y características del contexto; además, han sido muy bien recibidas por los participantes, quienes dan fe de su importancia y efectividad. En esta compilación, que hemos denominado GUÍA DE AFRONTAMIENTO SOCIOEMOCIONAL EN EL ÁMBITO EDUCATIVO DE PERÚ, se incluye, de manera resumida, el contenido de las sesiones desarrolladas, esperando que sea de utilidad para cada uno de los lectores.



Mediación escolar y gestión de conflicto

Rocío López Cabrera

El conflicto en el contexto educativo

El conflicto es un proceso inherente a la naturaleza de las personas que puede entenderse como resultado de la interacción y percepción de intereses contrapuestos (López Cabrera et al., 2023). Como consecuencia, se desencadenan acciones o comportamientos para alcanzar nuestros objetivos, evitando que la otra lo haga (De Dreu & Gelfand, 2008).

Como seres sociales, nos desarrollamos en comunidad, siendo dicha interacción con los demás la base para generar estas situaciones de incompatibilidad; pueden ser diferencias en las características personales, relaciones previas, las características contextuales o la propia naturaleza del asunto que da lugar al conflicto y también las estrategias utilizadas para gestionarlo y sus consecuencias (Deustch, 1973). En el ámbito educativo, los conflictos son una realidad constante, manifestándose principalmente entre los estudiantes, aunque también pueden surgir entre estudiantes y docentes, entre los propios docentes o entre estos y los padres y madres de los estudiantes. En resumen, los conflictos pueden involucrar a todos los actores que forman parte del proceso educativo.

El conflicto en las aulas tiende a imponerse como algo negativo o, en definitiva, un problema relacionado con la violencia (Gabarda, 2020). En este sentido destaca lamentablemente el acoso escolar. Cuando el conflicto no es bien gestionado o no se actúa rápidamente para frenar su escalamiento, en el aula pueden darse episodios de violencia, tanto verbal como física que de repetirse de forma continuada contra una misma víctima da lugar a casos de bullying o acoso escolar.

El acoso escolar tiene una alta frecuencia en las aulas. Según estudios recientes de la OMS, en España se estiman que en el periodo 2021-2022, siete de cada diez niños y niñas han sufrido acoso en las aulas, siendo algunos graves, situando a España como uno de los países europeos con mayor incidencia de acoso escolar (OMS, 2023). Esta tendencia se mantiene en otros países, por ejemplo, con estimaciones por parte de la Organización Panamericana de la Salud de que en torno al 30 % de estudiantes en el continente americano reportan haber sufrido algún tipo de acoso escolar. Las consecuencias del conflicto y la violencia en las aulas son graves y duraderas, desde problemas psicológicos y físicos, fracaso escolar e implicaciones en el desarrollo como adultos con problemas de inserción social o laboral (Gabada, 2020). Por tanto, es necesario en primer lugar reconocer los posibles factores de riesgo tanto de los potenciales agresores, las víctimas o de su contexto sociocultural.

No obstante, es necesario contemplar el conflicto, bien gestionado, como una oportunidad intrínseca asociada al proceso de cambio personal y social en el que se ve involucrado el alumnado en su desarrollo (Burnley, 1993; Gabarda, 2020). En esta tarea el rol del profesorado resulta esencial. Para ello es clave aprender a aplicar técnicas y protocolos que permitan gestionar los conflictos de manera positiva el conflicto en las aulas. Para ello una herramienta fundamental es la mediación escolar.

En este capítulo, se abordará la mediación como herramienta para la gestión positiva de los conflictos en el ámbito educativo. Para ello se proporcionará una breve introducción teórica de los conceptos clave en este proceso, el rol de las partes implicadas, así como una descripción teórica de las fases de la mediación y las principales técnicas utilizadas.



Rocío López-Cabrera

Conceptos generales de la gestión del conflicto claves en la mediación escolar

Para gestionar adecuadamente los conflictos es necesario conocer determinados conceptos utilizados especialmente en los procesos de negociación que permitirán que los mediadores y las partes implicadas comprendan el conflicto, facilitando un acuerdo.

Posiciones, intereses, prioridades

Ante una situación de conflicto, las partes tienden a realizar demandas, expresando qué quieren obtener. Por ejemplo, en el ámbito escolar, es muy común que se den disputas entre el alumnado por realizar alguna tarea con un determinado compañero o compañera, por desempeñar un determinado rol en alguna actividad deportiva o que nos encontremos con un alumno/a que se niega a realizar una actividad. Estas demandas o peticiones concretas que se realizan durante el conflicto son las denominadas posiciones. Las posiciones se identifican durante la mediación como ¿qué piden las partes?

Sin embargo, por definición, el conflicto se inicia por dichas posiciones contrapuestas. Es decir, si el proceso de resolución del conflicto se centra en lo que las partes demandan, será difícil encontrar una solución satisfactoria para ambas. Es importante entender las necesidades reales de las partes, que son las razones

por las que expresan dichas peticiones. Las necesidades o deseos que subyacen a las posiciones es lo que entendemos por intereses, y pueden identificarse durante el proceso de mediación en base a la pregunta «¿qué necesitan las partes?». Siguiendo con uno de los ejemplos anteriores, que un alumno se niegue a realizar una actividad con un compañero, es una posición. Para mediar en ese conflicto es importante entender qué subyace a esa negativa. Puede ser una discusión previa que gestionar, o simplemente que en esa tarea concreta el alumno tiene dificultades y no quiere que su compañero lo sepa, prefiere estar con un amigo o amiga que pueda ayudarle a compensar esa dificultad. Entender esa circunstancia nos ayudará como docentes a mediar en el conflicto, pero también para detectar una necesidad del alumnado y abordarla, ya sea con tutorías, con refuerzo o con las medidas que sean necesarias por parte del centro, del propio docente o del propio alumnado.

En relación con los intereses, a veces hay que considerar las prioridades, entre diversos intereses, cuáles son las preferencias de las partes. Esto ayudara a alcanzar acuerdos integradores que permitan satisfacer las necesidades de todas las partes, ya sean alumnado, profesorado o padres.

Mejor Alternativa al Acuerdo Negociado (MAAN)

En los procesos de negociación y también los de mediación, incluido el ámbito escolar, es beneficioso para alcanzar un acuerdo que las partes puedan identificar cuál es, si no llegan a una solución satisfactoria del

conflicto, la mejor alternativa de la que disponen. La Mejor Alternativa al Acuerdo Negociado (MAAN o BATNA, por sus siglas en inglés) ayuda a reevaluar la necesidad de llegar a un acuerdo en el proceso de mediación y se convierte en una herramienta fundamental para que los mediadores puedan, junto con la predisposición de las partes, reconducir la conversación. En el ámbito escolar, es común que el alumnado no sea consciente de cuál es esta alternativa, por lo que los mediadores deben ayudarles a identificarla y, en segundo lugar, plantearla explícitamente. Esto debe hacerse de manera individual y no en sesión conjunta con la otra parte. Para ello puede hacerse uso de las sesiones privadas o caucus.

Sesiones privadas o caucus

Las sesiones privadas son útiles cuando el conflicto tiene una intensidad elevada, hay temas delicados como las situaciones sospechosas de acoso o violencia o existe una gran diferencia de poder entre las partes. Además, pueden ser una herramienta muy útil para que los mediadores puedan comprender el conflicto y los intereses de las partes, así como para contrastar con las partes su MAAN. Algunas situaciones en la mediación en las que sería adecuado el uso de las sesiones privadas son, por ejemplo: cuando se detecta un bloqueo en la mediación, cuando es necesario gestionar una alta emocionalidad, o los mediadores detectan asuntos o intereses ocultos que se están obviando en las sesiones conjuntas o que una de las partes desconoce o sobrevalora sus alternativas si no alcanza un acuerdo.

Es muy importante explicar a las partes las condiciones en las que se realizan estas reuniones para evitar el deterioro de la confianza y mantener la imparcialidad de los mediadores o del equipo mediador ante las partes. Si se contempla el uso del caucus, debe explicarse a las partes que el contenido de estas sesiones individuales será confidencial, y que en ningún caso podrá ser utilizado o revelado por los mediadores en sesión conjunta. En el contexto escolar, el personal docente puede encontrar en esta herramienta un aliado para ayudar a comprender el conflicto, ayudando al alumnado además con su propia gestión emocional.

¿Qué es la mediación? La mediación como herramienta de gestión del conflicto en el ámbito educativo

La mediación es un proceso de resolución de conflictos cuyo objetivo es facilitar que las partes implicadas solucionen la disputa. La intervención de una tercera parte, el mediador o mediadora, competente e imparcial, tiene el propósito de ayudarles a resolver sus diferencias para alcanzar una solución al conflicto, pero también facilitar la comunicación para mejorar sus relaciones en el futuro, proporcionando un ambiente seguro (Butts et al., 2005; López-Cabrera et al, 2023).

En el ámbito escolar en el que la continuidad de la relación en el grupo de clase suele ser obligatoria, esta reparación de la relación cobra especial importancia para evitar la reincidencia del conflicto en el futuro. En este sentido, facilitar que la resolución del conflicto provenga de las partes implicadas facilita el compromiso

con ella; las partes se sienten responsables y motivadas a cumplir con su acuerdo, fundamental para prevenir su reincidencia. Una solución consensuada, basada en los intereses de las partes, es muy posiblemente más eficaz a largo plazo que una propuesta externa, por ejemplo, impuesta por parte del docente, los padres u otra figura con poder de decisión en el ámbito escolar.

En síntesis, la mediación comprende tres objetivos clave:

- Ayudar a las partes a crear soluciones factibles a sus problemas.
- Transformar las relaciones entre las partes, modelando conductas para una gestión efectiva de futuras disputas.
- Ampliar las opciones con relación a los procedimientos formales (sanciones, expulsiones de centro, etc.).

El rol del mediador o mediadora

La mediación es una negociación asistida por un tercero, en el que todo el proceso es dirigido por una persona o un grupo de personas, expertas en facilitar el entendimiento entre las partes. Las personas que ejercen el rol del mediador deben reunir dos características fundamentales que determinarán el éxito de la mediación:

- a. Grado en que las partes acepten al mediador/a – de la confianza, imparcialidad y honestidad transmitida por la persona que ejerza dicho rol. Destaca especialmente la imparcialidad, evitando favorecer a ninguna de las partes y no teniendo intereses propios en la resolución del conflicto. La proximidad del mediador/a a las partes facilita la aceptación y confianza de las partes en su buen hacer (ej. rol adecuado para el docente/maestro).
- b. Conocimientos de las técnicas y estrategias de negociación y mediación (competencia) de la persona que asuma el rol de mediador/a, que requieren, generalmente, de una formación y entrenamiento previo en la gestión de disputas.

La dificultad de un sistema de mediación consiste en encontrar mediadores/as competentes que sepan cómo intervenir, en qué momento, con quién, producir un clima favorable y descubrir posibles áreas de compromiso. La persona que desempeña el rol de mediador (maestros/as, coordinadores, directores, alumnado...), puede no ser neutral con el proceso, en el sentido de encontrarse más próxima a una de las partes por razones diversas, como el conocimiento o las relaciones previas a la mediación, o la elección/asignación realizada por una de las partes sobre dicha persona como mediadora. Lo importante es que dicha persona ejerza y transmita imparcialidad durante todo el proceso. De este modo sus actuaciones no van a perjudicar o favorecer a ninguna de las partes implicadas en la disputa en curso.

El marco del conflicto: herramienta para comprender el conflicto en el aula

Uno de los problemas frecuentes al que hacen frente los mediadores, también en el ámbito escolar es el abordaje y organización de la información, y de qué manera orientar su recogida. Para sistematizar la recogida de datos los mediadores pueden ayudarse de la herramienta denominada marco del conflicto, que permite: a) guiar la recogida de información, b) sintetizar la información recogida, c) facilitar el análisis de la información en relación con cada una de las partes relevantes en el conflicto y d) contrastar la validez para cada una de las partes de la potencial solución obtenida, teniendo en cuenta la información identificada.

Algunas preguntas clave que podemos considerar como mediadores para crear el marco del conflicto son las siguientes:

Identificación de las partes en disputa

- ¿Quiénes son las partes implicadas? ¿Quiénes sus representantes?
- Identificar otras partes que bien pueden ayudar o por el contrario descarrilar el proceso
- Incluir en el análisis cualquier grupo o persona que, al favorecer sus intereses, pudiese resultar de ayuda a las partes para lograr un acuerdo.



- Incluir en el análisis a cualquier parte que, al ignorar sus intereses, pudiese estropear el proceso, asistiendo a las partes para encontrar alguna vía de incorporación de estas nuevas partes al proceso.

En el ámbito escolar, es importante consideres a otros compañeros/as, padres y madres o profesorado.

Intereses, otros factores del contexto y la Mejor Alternativa al Acuerdo (MAAN)

- La trayectoria del conflicto, cómo se ha venido desarrollando el conflicto hasta este momento, cómo comenzó, cómo ha afectado a la relación entre las partes.
- Los costes o pérdidas que el conflicto ha venido generando y que puede ocasionar en el futuro. También si han existido los intentos anteriores de resolución del conflicto, si hubo intentos previos y su eficacia.
- Las reglas y pautas de la institución educativa, incluyendo las normativas y leyes que puedan influir en el caso que se está abordando.
- En cuanto a la alternativa al posible acuerdo, se debe valorar que sea concreta, claramente definida y que se pueda llevar a acabo con rapidez en caso de no alcanzar un acuerdo en la negociación o la mediación.

Posibles soluciones y solución integradora

- Una solución integradora es consistente con la información recogida hasta este momento en el marco del conflicto, por ello, las condiciones a reunir por una solución integradora serán las siguientes:
 - a. Preservar o, al menos no perjudicar, los intereses básicos de las partes.
 - b. Encajar con otros aspectos relevantes del contexto que afectan al conflicto en curso.
 - c. Ser mejor que las posibles alternativas al acuerdo de ambas partes.



De la teoría a la práctica: el proceso de mediación y sus etapas

Revisados los principios del conflicto y sus conceptos clave, así como el rol del equipo y la importancia de la información básica para elaborar el marco del conflicto que ayudará a los mediadores y a las partes a guiar y comprender el proceso, es necesario conocer las distintas fases del proceso de mediación. Por lo general, la mediación consta de siete fases que se presentan a continuación (Butts et al., 2005):

1. Introducción

En primer lugar, desde el inicio, es necesario crear un ambiente relajado y seguro, que favorezca que las partes tengan confianza tanto en los mediadores como en el proceso. Esto incluye dar la bienvenida, valorando la presencia de acompañantes (ej. padres) y presentar a los mediadores y a las partes.

Para fomentar la cercanía, dirigirse a las partes por su nombre es recomendable.

Durante la introducción, es necesario también explicar el papel del mediador, el proceso y sus normas, por ejemplo:

- i. Tendrán el tiempo que deseen para compartir información y expresarse.
- ii. Si evitan interrumpirse y se tratan con respeto se facilita la conversación y me ayudarán a poder comprender mejor la información.



<p>1. Introducción</p>	<ul style="list-style-type: none"> iii. Facilitaré que generen alternativas para mejorar la situación. iv. Sois libres de llegar a un acuerdo si así os conviene y os animo a ello. v. Por último, mencionar también las características del posible acuerdo: informado, consensado, comprometido y vinculante.
<p>2. Recogida de información</p>	<p>Para la recogida de información, es importante utilizar las técnicas que se presentan en esta guía para fomentar la comunicación entre las partes. Es importante comenzar con una pregunta, de tipo abierto (ej. cuéntame) que permita que las partes expresen su visión de la situación. Para facilitar la comunicación es necesario positivizar también el mensaje, evitando las palabras negativas o haciendo uso de los resúmenes empáticos o paráfrasis.</p>
<p>3. Identificar temas concretos que quieren tratar</p>	<p>Ante situaciones de conflicto complejas, los mediadores pueden realizar un temario con las partes para identificar qué elementos deben abordar, nombrando cada uno de ellos de manera positiva.</p>
<p>4. Elegir un tema a la vez</p>	<p>De los temas identificados en el paso previo, seguir los siguientes pasos para cada uno de ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Profundizar en el tema, elaborando la información para comprenderlo mejor. b. Generar alternativas, para lo que se pueden utilizar sesiones privadas o caucus. c. Negociar para encontrar una solución que satisfaga los intereses de todos. d. Hacer un miniacuerdo sobre este tema. No es necesario encontrar una solución única que aborde toda la información, es recomendable llegar a acuerdo en cada tema y de esta forma posteriormente encontrar el acuerdo final unificando la información.



5. Elegir otro tema y trabajarlo igual que en el paso 4	Repetir el paso anterior para cada tema identificado.
6. Reunir los miniacuerdos en un acuerdo global	Como se ha indicado anteriormente, se deben unificar los acuerdos en uno único, comprobando que sea estable y detallado para dar claridad.
7. Clausura	Es necesario cerrar la sesión de mediación de manera positiva, aunque no haya acuerdo, felicitando a las partes por el trabajo e invitándoles a continuar si es necesario.

Desarrollando competencias y técnicas en mediación escolar

Entre las competencias de los mediadores, además del control del proceso, es importante destacar el conocimiento y capacidad de aplicación de las técnicas de mediación en el ámbito escolar. Estas técnicas permiten a los mediadores guiar a las partes en el proceso, facilitando que compartan la información y entiendan sus propios intereses y los de la otra parte. Además, permiten el acercamiento de las partes favoreciendo que se entienda la perspectiva del otro/a.



Positivizar la conversación

Positivizar consiste en eliminar impedimentos y barreras a la comunicación a través de pequeñas intervenciones que se realizan a lo largo de todo el proceso de mediación y que van transformando paulatinamente la dinámica de la mediación.

Preguntas

a) Las preguntas abiertas facilitan que las partes hablen libremente; b) Las preguntas cerradas sirven para confirmar información y se tiende a evitarlas cuando se prevea que pueden llevar a encasillar a las partes en una posición de rigidez; c) Las preguntas sugestivas y de inducción permiten explorar posibilidades, evitando los efectos disfuncionales de las propuestas o alternativas realizadas por el equipo mediador; d) Las preguntas pueden ayudar a explorar intereses.

Paráfrasis empática basada en intereses

La paráfrasis empática recoge tanto la información transmitida por las partes como los sentimientos que los acompañan, y lo resume empáticamente. Cuando el mensaje de una de las partes contiene un comentario dañino, la paráfrasis se llama re-enmarcación.

Las paráfrasis se elaboran manteniendo el contenido de lo expresado, pero elaborado por el mediador, sin repetir literalmente lo que han dicho explícitamente las partes; no debe incluir sugerencias, nueva información o preguntas. El uso de esta técnica tiene múltiples beneficios, tanto para el proceso, como para la parte que interviene, que se siente escuchada, como para la parte que escucha, que entiende, en palabras del mediador los sentimientos de la otra parte.

Re-enmarcación

La re-enmarcación recoge información acerca de los hechos y los sentimientos, eliminando al mismo tiempo el fragmento potencialmente dañino del comentario de una de las partes. Estos pueden incluir insultos, ataques, y en general lo que se podría considerar como desagradable. El procedimiento es similar a la paráfrasis, pero modificando la parte dañina. Tras los comentarios dañinos, coincide generalmente algún aspecto que lo provoca que también debe ser recogido en la paráfrasis. Los beneficios de la re-enmarcación en general son los mismos que los de la paráfrasis, pero destaca especialmente la utilidad de la re-enmarcación para gestionar las emociones fuertes y evitar que escale la situación.

Lenguaje y palabras elegidas

El lenguaje y las palabras elegidas resultan cruciales en la mediación, de modo que algunos adjetivos y expresiones pueden resultar dañinos para el proceso, mientras que otras promueven una dinámica más positiva.

Recoger «regalos»

«Los regalos» son comentarios o gestos que hace una parte reconociendo algo bueno de la otra parte. Esto puede tener como efecto la mejora de la comunicación y de la dinámica, por lo que es fundamental que el mediador o mediadora lo destaque para que no pase desapercibido.

Gestionar emociones

Resulta importante gestionar la manifestación oportuna de las emociones, dado que la expresión descontrolada de la ira resulta destructiva para el proceso de mediación. En la mediación escolar, la gestión emocional es particularmente relevante, dado que es un proceso de aprendizaje adicional beneficioso para el alumnado. Es necesario considerar que, en determinadas edades, el alumnado puede tener dificultades para identificar sus propias emociones, por lo que el beneficio de la mediación en este caso sería doble: contribuir a la solución del problema y ayudar a reconocer las emociones propias y ajenas.

Los mediadores deben hacer uso de estas técnicas a lo largo del proceso de mediación según sea necesario y según el caso particular. No obstante, estas son herramientas muy útiles para que las partes entiendan cómo solucionar no solo el conflicto que los lleva a la mediación, sino también situaciones similares que puedan enfrentar en el futuro.