



**UNIVERSIDAD DE JAÉN**  
*Centro de Estudios de Postgrado*

Trabajo Fin de Máster

# **Mediación comunitaria y resolución de conflictos en el aula**

**Alumno/a: Roldán Marín, Marina**

Tutor/a: Emma Linde de los Ríos  
Dpto: Formación y Orientación Laboral

**INDICE**

1. Resumen	3
1.1 Abstract	3
2. Introducción	4
3. Fundamentación epistemológica	5
3.1 Contextualización al tema	5
4. Antecedentes y estado de la cuestión	7
4.1. Orígenes de la mediación	7
4.2 Conceptualización de la mediación comunitaria	11
4.3 La mediación en el ámbito escolar	13
4.4 Tipos de mediación escolar	15
4.5 Fases de la mediación escolar	16
4.6 La resolución de conflictos en el ámbito escolar	19
4.6.1 El conflicto y violencia dentro de los centros educativos	19
4.6.2 Tipología del conflicto	21
4.6.3 Evolución del conflicto	25
4.6.4 El rol del docente en la resolución de conflictos	28
4.6.5. Modelos de resolución de conflictos en el contexto escolar	31
5. Proyección Didáctica	36
5.1 Introducción, Justificación Y Fundamentación	37
5.2 Contextualización de la Programación	39
5.2.1 Contextualización al módulo	39
5.2.2 Contextualización al centro y al proyecto educativo	40
5.2.3 Contextualización al aula	41
5.2.4 Contextualización al entorno educativo	42
6. Objetivos Generales del Ciclo Formativo	43

6.1 Objetivos del módulo de mediación comunitaria	46
6.2 Competencias profesionales, personales y sociales del ciclo formativo y del módulo	47
6.3 Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación, Ponderación para la Calificación	52
7. Contenidos del Módulo de mediación comunitaria	52
7.1 Secuenciación de Contenidos en Unidades Didácticas. Temporalización Y Ponderación Para La Calificación	54
8. Traversalidad	55
9. Interdisciplinariedad	54
10. Metodología	57
11. Evaluación	64
12. Atención a la diversidad	68
13. Unidades Didácticas del Módulo: Estructuración de las 12 Unidades Didácticas	69
14. Bibliografía	71

## 1. RESUMEN

Uno de los pilares a propuesta de la Comisión Internacional de la UNESCO con respecto a la educación del siglo en el que nos encontramos implica “aprender a vivir juntos”. En el modelo europeo de gestión de calidad llevado a cabo en el ámbito educativo, uno de los indicadores se refiere, concretamente, a la convivencia escolar, cuando hace alusión tanto al clima de centro como al clima de aula. Por lo tanto, la convivencia en el aula debe ser tomada como un indicador de calidad educativa.

Actualmente, el trabajo de la convivencia y resolución de conflictos son ámbitos indispensables, ya que a través de ellos podremos conseguir los objetivos que hacen referencia con los contenidos y que nos proponemos al inicio de cada curso, pero también lo son para que el alumno se incorpore a la sociedad de forma activa y responsable.

En este trabajo fin de máster serán abordados diferentes conceptos relacionados con la resolución de conflictos y la convivencia escolar, cuyo eje central será la mediación. En este sentido, el presente trabajo expone qué es la mediación, sus tipos y las fases que la componen y el conflicto su tipología y evolución, el rol de docente en la resolución de conflictos y los modelos en la resolución de conflictos en el contexto escolar.

**Palabras Clave:** mediación, resolución de conflictos, convivencia, violencia, docentes.

### 1.1 ABSTRACT

One of the pillars proposed by the UNESCO International Commission with respect to the education of the century in which we find ourselves involves “learning to live together”. In the European model of quality management carried out in the educational field, one of the indicators refers, specifically, to school coexistence, when it refers to both the school climate and the classroom climate. Therefore, coexistence in the classroom should be taken as an indicator of educational quality.

Currently, the work of coexistence and conflict resolution are essential areas, since through them we can achieve the objectives that refer to the contents and that we propose at the beginning of each course, but they are also for the student to actively and responsibly incorporate society.

In this Project, different concepts related to conflict resolution and school coexistence will be addressed, whose central axis will be mediation. In this sense, the present work exposes what mediation is, its types and the phases that compose it and the conflict, its typology and evolution, the role of teacher in conflict resolution and the models in conflict resolution in the school context.

**Keywords:** mediation, conflict resolution, coexistence, violence, teachers.

## 2. INTRODUCCIÓN

La razón primordial por la que se ha elegido la mediación comunitaria como módulo a desarrollar y principal tema, como es la resolución de conflictos y convivencia dentro de un centro educativo para desarrollar en este trabajo, se debe a la importancia que tiene hoy día poder educar a nuestros/as menores a resolver todos los conflictos y confrontaciones. Nuestra tarea como docentes es dar las pautas y herramientas necesarias para convivir cívicamente dentro de esta nuestra sociedad tan compleja.

Actualmente, existe una preocupación social creciente respecto a la convivencia en el contexto escolar y, en particular, respecto a la aparición de hechos violentos en los centros educativos. La existencia, en mayor o menor medida, de violencia en los centros educativos es un hecho cierto y, por cuanto tales hechos atentan contra derechos básicos tanto del profesorado como del alumnado afectado, merecen la atención que en la actualidad están recibiendo (Álvarez-García, y otros, 2009).

Puede generar violencia o conflictos en las aulas, la poca conciencia que nos han inculcado tanto nuestras familias, como nuestros centros educativos a ser tolerantes ante una sociedad diversa. A día de hoy, formamos parte de una sociedad moderna en la que convivimos con diversidad de culturas, nacionalidades, géneros, religiones, etnias, estatus social, etc. Y esto puede generar rechazo, violencia, diferencias de pensamiento y creencias. La intención sería resolver todo esto lo más pacíficamente posible. Para ello en un centro educativo es indispensable trabajar el conflicto, sobre todo su prevención y si no resulta útil actuar y ofrecer las diferentes estrategias para que los menores atajen este tipo de comportamientos.

Como educadora social y futura docente este tema es el que nos introduciría dentro de un centro educativo tanto de primaria como secundaria. Esta área está destinada para

profesionales que han adquirido las estrategias suficientes para resolver los conflictos, mediar con adolescentes y hacer de esto no un problema sino una forma de aprendizaje y que no se repitan este tipo de comportamientos.

Como seres humanos el conflicto es algo innato, por ello el conflicto tiene que existir, pero hay que saber cómo prevenir los actos violentos y como resolver este de forma pacífica, para así poder el alumnado desenvolverse de forma cívica en la sociedad. Es importante desarrollar actividades que ayuden a disminuir o paliar los conflictos dentro del centro. Sería conveniente fomentar las habilidades sociales, escucha activa, comunicación entre iguales y sus mayores, empatía y tolerancia ante la diversidad.

De esta manera la mediación comunitaria, es una materia especialmente importante para las personas que cursan el Ciclo Formativo Superior de Técnica/o en Integración Social para la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales en relación con la intervención eficaz ante el conflicto en el ámbito educativo. Este alumnado va a desarrollar los aprendizajes y destrezas necesarios para mediar conflictos escolares, familiares, laborales y en todos sus ámbitos.

### 3. FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA

#### 3.1 Contextualización al tema

Este tema que se va a desarrollar trata de la resolución de conflictos y convivencia dentro del entorno escolar y familiar, cuya temática se relaciona con el temario de oposiciones de profesores técnicos de formación profesional en la especialidad de Servicios a la Comunidad, en los contenidos del tema 46 del mismo, denominado “Principales recursos para la intervención en las unidades de convivencia: la ayuda a domicilio, situaciones que la provocan. La educación familiar en los ámbitos del consumo, de la salud y de la gestión económica. Apoyo personal. **Tratamiento de las dificultades de la relación familiar entre sus componentes: padres, madres, pareja e hijos/as. Pautas para la resolución de conflictos**”

En los últimos años, se aprecia en los centros escolares problemas de convivencia que generan conflictos y problemas al alumnado en edad adolescente.

Muchos de estos conflictos se generan debido a la mala gestión de emociones, a la baja tolerancia a la diversidad y a la frustración de los niños de hoy día. Esto deriva a conductas disruptivas, indisciplina en las relaciones profesor-alumno, familia-alumno, desinterés académico, absentismo escolar, etc. esto ha provocado que desde el establecimiento de la LOE (2006), se incluyan explícitamente en la ley principios de

convivencia escolar. Así encontramos tanto en la LOE (2006) como en la LOMCE (2013), el artículo 124, las normas de organización, funcionamiento y convivencia, en el que se expresa:

1. Los centros elaborarán un plan de convivencia que incorporarán a la programación general anual y que recogerá todas las actividades que se programen con el fin de fomentar un buen clima de convivencia dentro del centro escolar, la concreción de los derechos y deberes de los alumnos y alumnas y las medidas correctoras aplicables en caso de su incumplimiento con arreglo a la normativa vigente, tomando en consideración la situación y condiciones personales de los alumnos y alumnas, y la realización de actuaciones para la resolución pacífica de conflictos con especial atención a las actuaciones de prevención de la violencia de género, igualdad y no discriminación.

2. Las normas de convivencia y conducta de los centros serán de obligado cumplimiento, y deberán concretar los deberes de los alumnos y alumnas y las medidas correctoras aplicables en caso de incumplimiento, tomando en consideración su situación y condiciones personales. Las medidas correctoras tendrán un carácter educativo y recuperador, deberán garantizar el respeto a los derechos del resto de los alumnos y alumnas y procurarán la mejora en las relaciones de todos los miembros de la comunidad educativa. Las medidas correctoras deberán ser proporcionadas a las faltas cometidas. Aquellas conductas que atenten contra la dignidad personal de otros miembros de la comunidad educativa, que tengan como origen o consecuencia una discriminación o acoso basado en el género, orientación o identidad sexual, o un origen racial, étnico, religioso, de creencias o de discapacidad, o que se realicen contra el alumnado más vulnerable por sus características personales, sociales o educativas tendrán la calificación de falta muy grave y llevarán asociada como medida correctora la expulsión, temporal o definitiva, del centro. Las decisiones de adoptar medidas correctoras por la comisión de faltas leves serán inmediatamente ejecutivas.

3. Los miembros del equipo directivo y los profesores y profesoras serán considerados autoridad pública. En los procedimientos de adopción de medidas correctoras, los hechos constatados por profesores, profesoras y miembros del equipo directivo de los centros docentes tendrán valor probatorio y disfrutarán de presunción de veracidad «iuris tantum» o salvo prueba en contrario, sin perjuicio de las pruebas que, en defensa de los

respectivos derechos o intereses, puedan señalar o aportar los propios alumnos y alumnas.

4. Las Administraciones educativas facilitarán que los centros, en el marco de su autonomía, puedan elaborar sus propias normas de organización y funcionamiento.

Estas referencias legislativas conllevan, por lo tanto, un cambio de actuación, de actitud y, también, de concienciación. No solo pueden quedar relegadas a una serie de puntos legislativos y cada centro, teniendo en cuenta su contexto, peculiaridades y características, debe reflejarlos en documentos como el Reglamento de Organización y Funcionamiento (ROF), el Proyecto Educativo de Centro y las distintas programaciones de ciclo y aula. Implica, por otro lado, también una apuesta en común y consenso de todos los miembros que constituyen la Comunidad Educativa: claustro, equipo docente, equipos de ciclo, etc. Para ello, la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía ha creado y puesto, a disposición de los centros, múltiples materiales de referencia como, por ejemplo, la Guía para la Elaboración del Plan de Convivencia, y que insiste también en cómo este plan, al igual que otros que se llevan a cabo en el centro, requieren de una planificación, difusión, seguimiento y evaluación, sin olvidar hacer hincapié en el fortalecimiento a través del mismo de la participación del alumnado y sus familias.

#### **4. ANTECEDENTES Y ESTADO DE LA CUESTIÓN.**

Introduciendo este apartado, se va a realizar un estudio profundizando en el tema de la mediación comunitaria, en la resolución de conflictos y convivencia dentro del centro escolar, con algunas pinceladas en la familia de los y las menores con las que se va a trabajar.

##### **4.1 Orígenes de la mediación**

La mediación es tan antigua como la propia humanidad, si bien su uso sistemático mediante un profesional concreto es más reciente a nuestra actualidad.

En la historia contemporánea, la mediación se cristaliza en la década de los setenta en Estados Unidos debido a dos cuestiones: como consecuencia de los divorcios y como medio para resolver conflictos entre trabajadores y empresarios del siglo XX. Debido al éxito que la mediación alcanzó, el modelo fue exportado a Canadá, país en el cual la mediación familiar, por ejemplo, se implantó gratuitamente a comienzos de los años ochenta.

Al sur del continente americano, concretamente en Argentina se convirtió en el primer país del hemisferio en ponerla en práctica en el seno jurídico y como condición indispensable de precedente a la instancia jurídica, propiamente dicha, en 1992.

En el continente europeo, aparece como una manera de abordar los procedimientos judiciales de la mano de la Recomendación R-98 de Comité del Consejo de Europa, que sugiere a los estados miembros la puesta en marcha de esta alternativa de resolución de conflictos de modo cooperativo con la que proteger las futuras relaciones interpersonales. En la actualidad, diferentes estados de la Unión tienen una tradición mediadora consolidada, en especial, la referente a las relaciones individuales filoparentales. Por otro lado, otros países disponen de un grupo de leyes reguladoras de su utilización y práctica, y otros que apenas si recogen alguna ley que regulen estos métodos alternativos de resolución de conflictos.

Existen casos, como el español, en los que los juzgados están sobrecargados de trabajo y la extensión de un procedimiento se alarga de manera indeterminada, para los cuales, la mediación constituye una alternativa más rápida, eficaz y menos costosa que los juicios (Conforti, 2008).

En España, la mayor parte de las comunidades autónomas disponen de legislación reguladora relacionada con la mediación familiar y escolar, algo que implica un reconocimiento a esta alternativa y su eficacia. Las excepciones son Galicia, Murcia, Madrid y País Vasco (Viana, 2014).

De todo lo expuesto anteriormente, puede deducirse que la mediación constituye un proceso comunicativo entre las partes involucradas en el conflicto gracias a la intervención de una o varias personas imparciales que intentan que éstas puedan escucharse mutuamente, de manera libre y segura, de modo que puedan entender que el conflicto que experimentan y lleguen a un acuerdo que les posibilite reconstruir una relación adecuada (aunque no necesariamente idéntica antes del estallido del conflicto) haciendo frente al conflicto con comportamientos constructivos y actuando con prevención para la mejora de las relaciones con otros y buscar el modo positivo de gestionar los conflictos que puedan aparecer a largo plazo.

La mediación implica el aprendizaje y proceso socializador mediante un modo no violento y de gestión positiva del conflicto, en otras palabras, enfrentarse a él a partir de la ausencia de actos violentos desde la generación de un espacio donde la comunicación humana sea una realidad.

La convivencia dentro del conflicto educativo ha cobrado tal relevancia que tal y como se recoge a lo largo de este trabajo y a todo lo referente con este aspecto, debe ser trabajado, analizado y reflejado en un plan de Convivencia de cada centro.

Partiendo del Decreto 19/2007 de 23 de enero por el que se adoptan medidas para la promoción de la Cultura de Paz (de hecho, el Proyecto Escuela “Espacio de Paz” lleva realizándose a lo largo de bastantes años en los centros andaluces) y la mejora de la convivencia en los centros y la Orden de 20 de junio de 2011, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas, señalan como objetivo fundamental:

“Concienciar y sensibilizar a la comunidad educativa y a los agentes sociales sobre la importancia de una adecuada convivencia escolar y sobre los procedimientos para mejorarlo”

Esto supone que es responsabilidad de cada centro utilizar todos los medios y recursos a su alcance para prevenir situaciones de conflicto. Y como cada actuación que se lleve a cabo en el centro debe partir de la elaboración de su propio Plan de Convivencia, centrado en el contexto del centro y adaptado a la realidad y necesidades del mismo tal y como aparece recogido en el artículo 2.1 de la Orden de 18 de julio de 2007, por la que se regula el procedimiento para la elaboración y aprobación del Plan de Convivencia y cuyo fin último es concretar la organización y el funcionamiento del centro en cuanto a la convivencia se refiere.

Poniendo el foco de atención en la Orden de 20 de junio de 2011, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas, y que deberá recoger aspectos como:

- Diagnóstico del estado de la convivencia en el centro y, en su caso, conflictividad detectada en el mismo
- Normas de convivencia, tanto generales del centro que favorezcan las relaciones de los distintos sectores de la comunidad educativa, como particulares del aula, y un sistema que detecte el incumplimiento de las normas y las correcciones que, en su caso, se aplicarían,
- Composición, plan de reuniones y plan de actuación de la comisión de convivencia.
- Normas específicas para el funcionamiento del aula de convivencia del centro
- Medidas específicas para promover la convivencia en el centro, fomentando el diálogo, la corresponsabilidad y la cultura de paz.
- Medidas a aplicar en el centro para prevenir, detectar, mediar y resolver los conflictos que pudieran plantearse, entre las que se incluirán los compromisos de convivencia

- Funciones de los delegados y de las delegadas del alumnado en la mediación para la resolución pacífica de los conflictos que pudieran presentarse entre el alumnado, promoviendo su colaboración con el tutor o la tutora del grupo.
- Procedimiento de elección y funciones de los delegados o de las delegadas de los padres y madres del alumnado
- La programación de las necesidades de formación de la comunidad educativa en esta materia
- Las estrategias para realizar la difusión, el seguimiento y la evaluación del plan de convivencia en el marco del proyecto educativo.
- El procedimiento para articular la colaboración con entidades e instituciones del entorno para la construcción de comunidades educadoras.

En este sentido, también la Junta de Andalucía ha elaborado un material denominado “Mediación en la resolución de conflictos. Programa de Alumnado Ayudante”, ya que, cada vez más, esta figura tiene mayor presencia en centros escolares como forma de actuación centrado en la convivencia y cuya figura es representada por un alumno cuyo fin último es alcanzar un acuerdo entre los miembros de donde ha surgido el conflicto.

Con ello, se contribuye, entre todos, a encontrar un futuro mejor que tenga como sentido último la paz y la justicia.

### **4.2 Conceptualización de la mediación comunitaria**

Para conceptualizar la mediación comunitaria, existe una gran complejidad especialmente, para llegar a un concepto que englobe todo lo escrito a lo largo de los años por diferentes autoras y autores. Dentro de este apartado se van a exponer algunas de las más destacadas que se han podido encontrar.

La mediación es una técnica que ayuda a que personas enfrentadas puedan entender su conflicto de una forma más constructiva, intentando buscar la mejor forma de solucionarlo. Para ello, la ayuda de una tercera persona, llamada mediador o mediadora,

facilita el análisis de lo ocurrido, así como las posibles soluciones de cara al futuro (Munné & Mac-Cragh, 2006).

Se entiende la mediación como la cultura del diálogo y de la paz. No se va a centrar la mediación como técnica que permite la resolución o gestión de los conflictos, se entiende como los procesos que podemos impulsar y acompañar para poder transformar aquellas situaciones sociales que se identifican como conflictivas (Pimentel, 2013).

La mediación es un procedimiento de resolución de conflictos donde la tercera persona, neutral en este caso, no debe tener poder sobre los disputantes, en definitiva, ayuda a que estas personas de forma cooperativa encuentren una solución a su disputa (Poyatos, 2004).

La persona mediadora va a ser la encargada de crear un buen clima, y reducir los comportamientos hostiles. Las personas disputantes deben de intervenir negociando según sus necesidades e intereses y manteniendo el control de la controversia; son protagonistas en la solución del conflicto (Souto, 2010).

El procedimiento de la mediación destaca la responsabilidad en la toma de decisiones, en este proceso de cambio de los participantes involucrados (Rondón, 2012).

Esto influirá por norma general, de forma positiva, constructiva y enriquecedora para mejorar las relaciones futuras de las personas que intentan resolver el conflicto (Etxebarría, 2010).

El mediador o la mediadora se presentan meramente como un facilitador o facilitadora de la comunicación entre ambas partes (Fernández & Ortiz, 2010).

Esto se convierte en un proceso importante e interesante, ya que normalmente las partes que se presentan ante el conflicto suelen tener vínculos afectivos continuos, y con esto permite que los y las demandantes puedan mantener una relación cordial y afectiva (Ortega, 2006).

De todo lo anterior se desprende que la mediación comunitaria constituye una manera diferente de dar respuestas a los conflictos y que tiene como principal meta la adecuada convivencia entre individuos desde el enfoque de ciudadanos en el seno de una comunidad.

Para lograrlo, se entiende como marco referencial el conflicto en el seno de una comunidad, comprendiendo como tal, el grupo de personas que comparten elemento en común, a pesar de que ésta se encuentre formada por personas de diferentes culturas y costumbres.

Es posible categorizar a la mediación como una manera de solucionar los conflictos interpersonales mediante la intervención de mediadores profesionales, los cuales desempeñarán el rol de terceros imparciales para posibilitar la comunicación entre los involucrados.

La implantación de esta manera de solucionar los conflictos lleva consigo el intento de que las partes puedan ver la realidad con un punto de vista diferente, que sean capaces de asumirla para poder acercarse paulatinamente a la resolución del conflicto del modo más positivo posible.

Con la mediación es posible la creación de un espacio en el cual las partes en conflicto sean capaces de explicar libremente sus motivos y sentimientos, en el que poder escuchar y ser escuchados y, así, comprender y ser comprendidos por el otro.

De esta manera, la mediación se convierte en un instrumento alternativo al proceso jurídico, en el que la posible solución no se impone, pues se alcanza gracias a la buena voluntad y cooperación de las partes implicadas.

La mediación comunitaria, además de servir para la resolución de conflictos, es utilizada para prevenirlos y promocionar las ideas de convivencia y participación ciudadana, haciendo posible que la comunidad sea más fuerte y prestando atención a su diversidad y a las relaciones existentes entre quienes la conforman.

Con objeto de hacer que la mediación pueda desarrollarse con plenitud, es fundamental la colaboración y cooperación de todos los servicios públicos y la existencia de un mediador profesional que pertenezca a la propia comunidad, ya que conocerá de primera mano la idiosincrasia propia de ésta.

### **4.3 La mediación en el ámbito escolar**

Son muchos los autores y referencias bibliográficas que, en cuanto a la mediación en el ámbito escolar, aparecen. Haciendo una selección, a través de éstas, para poder llegar a las conclusiones que se plantean, se extraen las siguientes.

La mediación como técnica para la resolución de conflictos dentro del aula de enseñanza en los últimos años, ha tenido un gran avance en España. Tomando como modelo diferentes experiencias por parte de EE. UU. y distintos países europeos (Pimentel, 2013).

Cada día se le da más prioridad a este tipo de procesos, debido a la demanda por parte del alumnado. Podemos apreciar según diferentes estadísticas como ha incrementado la violencia dentro de los centros de enseñanza (Colmenares & De Maldonado, 2016).

Como se ha comentado anteriormente esto se puede deber al incremento de población diversa, respecto a, cultura, nacionalidad, género, religión, etnia, estatus social, entre otras. Esto genera violencia, rechazo y marginación (Conde & Tirado, 2012).

No menos importante dentro de la mediación en el ámbito escolar, es la familia. La familia juega uno de los papeles más importantes (Jordán, 2009).

El alumnado suele traer sus problemas familiares al centro de enseñanza y manifestarlo con comportamientos hostiles y violentos. De ahí la figura importante de la mediación dentro del centro (Redín & Ibarrola, 2014).

En definitiva, tal y como se ha podido comprobar, mediante lo anteriormente expuesto, la Mediación Escolar es una táctica educativa que toma parte en el conflicto y que sirve, también, para prevenirlo, formar cualidades individuales e interpersonales y hace mejor el entorno. Implica la puesta en marcha de una serie de técnicas de resolución de conflictos con las adaptaciones adecuadas al contexto, conflicto e intervinientes en el ámbito escolar.

Se trata de un procedimiento con el que se resuelven los conflictos, además de intentar crear en docentes y alumnado la esperanza, las causas o el impulso necesario con el que poder establecer una convivencia que parta de la reciprocidad, la cooperación, la colaboración, la responsabilidad social, así como generar un ambiente adecuado de convivencia y retomar el sentido comunitario. Esta alternativa, en la actualidad, se encuentra en total desarrollo y dispone de elementos formativos afectivos y sociales, en otras palabras, instrumentos que asisten a las personas de manera individual y a la institución en la que se encuentran.

Se orienta, especialmente, a la convivencia positiva en el alumnado del centro, si bien, puede usarse, además, para trabajar las limitaciones aparecidas en las relaciones docente-alumno o docente-familia. Así, el rol de mediador puede ser desempeñado por cualquier persona del centro educativo, esto es, miembros del equipo técnico, dirección, claustro, alumnado, familia, etc.

En el momento en el que estalla un conflicto entre dos alumnos o dos integrantes de la comunidad educativa, podrán decidir si resolverlo a través del modelo de mediación o acudir a la normativa del centro.

El objetivo de la mediación en el ámbito educativo es la prevención de la violencia, fomentando el aprendizaje de instrumentos para dar respuesta a los conflictos. Lo que se intenta es la interiorización y enseñanza de técnicas y capacidades necesarias para una eficiente y enriquecedora resolución de conflictos en los centros educativos.

#### 4.4 Tipos de mediación escolar

En opinión de Fernández (2009) la clase de intervención en el proceso de la mediación se observa de dos modos:

- Formal: realizada mediante un proceso sometido a normas y técnicas específicas.
- Informal: las técnicas de este modo disponen de mayor flexibilidad y fluidez en función de la comunicación diaria de los individuos y grupos, la escucha activa, etc.

San Martín (2003), indica los siguientes tipos de mediación escolar en función de los elementos que se tengan en cuenta:

- Según su forma de aparición, puede ser espontánea o institucionalizada. La espontánea aparece por la solicitud de ayuda de las partes que están involucradas de modo espontáneo a una tercera persona, o bien, que dicha tercera persona se ofrezca para dar solución al problema. En relación con la institucionalizada, ésta necesita la creación de un grupo que se ofrezca como mediador en los conflictos, a petición de una de las dos partes involucradas o voluntad grupal.
- Atendiendo al origen del individuo que lo ejecute puede ser externa o interna. Cuando se trata de una persona externa, ésta debe ser profesional mediador y no pertenecer al centro. En el caso de la segunda, se necesita la formación de la Comunidad Educativa en técnica de mediación mediante programas concretos para que el personal docente, no docente, familia y alumnado puedan manejar sus propios conflictos.
- Si se hace referencia a las partes involucradas en el proceso, éste puede llevarse a cabo a través de adultos o alumnos. De ser adultos, estos pueden ser docentes-padres, docentes-personal no docente, docente-dirección. Dichos adultos serán miembros de la Comunidad Educativa o, en algún caso concreto, un adulto externo al centro. La segunda es la existente entre el alumnado mediante compañeros con formación en la materia. Es posible, también, la mediación ejecutada entre adulto y alumno, que es la que se observa entre docente-alumno, padres-hijos y personal no docente-alumno.

#### 4.5 Fases de la mediación escolar

La mediación, en opinión de Boqué (2002) puede dividirse en las etapas que se muestran a continuación:

1. La bienvenida: la mediación comienza con una bienvenida a las partes involucradas en el conflicto haciendo las presentaciones. La finalidad de la presentación es que las partes sepan los nombres de la otra parte y puedan dirigirse a ellos, evitando, así, el uso de expresiones impersonales. Seguidamente, se explica a las partes involucradas las metas que se quieren conseguir mediante la mediación.

2. El *feedback*: el mediador pedirá a las partes que respeten los turnos de palabra y que sean evitadas, en la medida de lo posible, expresiones malsonantes, ofensas, etc. Haciendo que pueda transformarse la situación.

3. Tiempo continuo: todos los intervinientes, mediante un tiempo establecido, manifiesta su punto de vista. Cuando una de las partes habla, la otra no deberá hacer interrupciones, puesto que en su turno de palabra podrá exponer también sus opiniones. A lo largo de este proceso, el mediador oirá con empatía y realizará preguntas. Además, éste podrá anotar, si lo ve necesario, todo lo que entienda como oportuno.

4. Explicación conjunta del contexto: aquí se intenta lograr una definición global del conflicto. Dar con ella necesita capacidad para resumir, desde el mediador, y, además, la habilidad para evitar expresiones ofensivas que puedan surgir.

5. Creación de ideas: para crear ideas de hipotéticas respuestas al conflicto, hay diversas técnicas. La que goza de mayor reconocimiento es la conocida como "lluvia de ideas" consistente en que los intervinientes propongan diferentes ideas en el menor tiempo posible, sobre aquellas ideas que no han sido planteadas ni se han estudiado. A lo largo de esta fase, la comunicación es directa entre los intervinientes, hecho que implica la aparición de la colaboración, comprensión y responsabilidad. El mediador interviene sin dar ideas propias ni ofrece opiniones respecto a lo que pueda ser más beneficioso y oportuno.

6. El pacto: la lluvia de ideas de la fase anterior hace que los participantes tengan que seleccionar la mejor para enfrentarse a una solución que les encamine a mejorar sus relaciones y el problema pueda ser solucionado de manera conjunta.

7. Acuerdo por escrito y firmado: el acuerdo puede plasmarse también por escrito para que posea un carácter formal, aunque no es obligatorio ni necesario, puesto que su cumplimiento depende ya de los participantes. Finalmente, se firmará el acuerdo. Dicho acuerdo, por escrito y firmado, servirá en el futuro, tanto para el docente como el alumnado, como una forma de recordar o consultar si surge una duda respecto al plan de acción acordado.

De entre los diversos modelos de mediación de mayor adaptación en el contexto escolar, desde el enfoque del trabajo de la Convivencia, es el conocido como Transformativo. En este sentido, Bolívar (2012) establece las siguientes fases del proceso de mediación:

- Premediación: se caracteriza por la realización de una reunión individual con todos los intervinientes, buscando un desahogo emocional anterior a la mediación conjunta. Es la primera toma de contacto y conocimiento de los mediadores y cada parte. Se introduce el mecanismo de la mediación realizando un relato del conflicto y las posibles consecuencias.
- Entrada: se llevan a cabo las presentaciones, explicándose las condiciones y reglas para llevar a cabo la mediación.
- Cuéntame: todos los intervinientes cuentan su versión de los hechos.
- Emplazar el conflicto: se lleva a cabo un estudio del conflicto, destacando los puntos comunes expuestos por las partes. Es posible pedir las aclaraciones necesarias.
- Buscar respuestas: se pretende llevar a cabo un nuevo enfoque para continuar hacia la solución. Los mediadores pedirán a los intervinientes que realicen una lluvia de ideas relacionada con las probables soluciones al conflicto.

- Acuerdo: se decide una solución, se estudia y se redacta un acuerdo para que sea firmado.

De todo lo dicho anteriormente, puede extraerse que el proceso de mediación comienza en el momento en el que cualquier de las partes del conflicto pide ayuda a una tercera persona (mediador), o, en su defecto, cuando ésta detecta algún conflicto entre los alumnos. Con frecuencia, los intervinientes del conflicto no comprenden en la situación en la que están y se hace necesaria la presencia del mediador. Cuando se detecta dicha necesidad, se lleva a cabo la primera sesión de mediación, que empieza con la presentación de los intervinientes haciendo hincapié en las normas y reglas generales del proceso mediador. Seguidamente, y mediante el diálogo con todas las partes, es preciso la concreción de la cantidad aproximada de sesiones necesarias y fundamentar el objetivo de la mediación. el mediador jamás deberá imponer su criterio personal a los intervinientes, excepto cuando sea vital explicar las normas o cortar cualquier clase de ataque directo o indirecto.

Una vez finalizada esta primera toma de contacto, se realizan las sesiones intermedias que son, en realidad, el auténtico desarrollo de la mediación. En dichas sesiones, paulatinamente, los intervinientes aprenden a exponer sus puntos de vista y sentimientos, que, originalmente, llevan una carga de ansiedad, temores y frustraciones, aunque, poco a poco, estos van cambiando y los protagonistas entienden también el punto de vista del otro.

Finalizadas las sesiones intermedias, la mediación terminará con una o dos sesiones de cierre donde tendrá que valorarse las conclusiones y llegar a acuerdos.

## **4.6 LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR**

### **4.6.1 Conflicto y violencia dentro de los centros educativos**

A lo largo de la historia, filósofos, educadores y psicólogos han reconocido que los humanos son “resolvedores de problemas” y que existen diferencias individuales en la habilidad para resolver conflictos en la población general.

Estos observadores de la naturaleza humana han considerado que la capacidad para resolver conflictos contribuye a la competencia social, porque la vida cotidiana está repleta de problemas que deben ser resueltos para mantener un adecuado nivel de funcionamiento social y personal (Zurilla, 1993).

Una idea clave importante de aclarar antes de comenzar a hablar sobre la resolución de conflictos en el aula, sería definir conflicto y violencia. Es importante destacar que siempre un conflicto genera violencia.

Según (Suarez, 1997) **conflicto** es:

Una incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos, y/o afectos entre individuos y grupos, que definen sus metas como mutuamente incompatibles. Puede existir o no una expresión agresiva de esta incompatibilidad social. Dos o más partes perciben que en todo o en parte tienen intereses divergentes y así lo expresan.

Sin embargo, la Organización Mundial de la Salud (2002) define **violencia** como:

El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

Según Casamayor (2002), encontramos una serie de conflictos que son los más destacados dentro de un centro educativo:

- Conflictos de relación entre el alumnado, y entre estos y el profesorado (actitudes peyorativas y de desprecio, agresividad verbal y física, violencia...).
- Conflictos de rendimiento (pasividad, apatía).
- Conflictos de poder (liderazgos negativos, arbitrariedad...).
- Conflictos de identidad (actitudes cerradas y agresivas que se vuelven contra los demás o contra los objetos, el mobiliario o el edificio).

Por norma general la violencia que tiene lugar en los centros educativos constituye en muchas ocasiones el reflejo de lo que ocurre fuera de ellos. Por ello, educar para la convivencia no sólo ha de considerarse uno de los principales retos del sistema educativo sino también de nuestra sociedad en su conjunto (García & Crespo, 2012).

Es una pieza clave para regular el comportamiento y las relaciones sociales en el aula un modelo de convivencia para evitar la aparición de los diferentes conflictos que se pueden generar en el contexto educativo. Pero el modo como se organiza e implanta este modelo también es importante a nivel educativo para los adolescentes (Pérez-Pérez, 2007).

Bolívar (2012), nos dice que cuando se incrementan las conductas antisociales y emergen los conflictos se deben convertir nuestros centros educativos en espacios adecuados para el aprendizaje de la convivencia y el desarrollo moral-cívico de los ciudadanos.

Los elementos que forman parte de un centro, según las características personales que presente el profesorado, alumnado, de los padres y madres diferencian la existencia de procesos y solución de conflictos. Todos los elementos están interrelacionados y es innegable que condicionan los conflictos, su solución y las relaciones que se establecen en cada centro (Viñas, 2004).

Zabala (Rodríguez-Gómez, 2006), apunta algunas causas que inciden en el desarrollo de la convivencia:

- Causas personales del alumnado que hace que no se adapte a las circunstancias escolares y curriculares.
- Causas sociales debido a un mayor pluralismo social, mayor permisividad.
- Causas familiares: falta de compromiso educativo.

#### **4.6.2 Tipología de conflicto**

A grandes rasgos, pueden exponerse un conjunto de clasificaciones de los conflictos según diferentes enfoques de autores. Con posterioridad, se centrará en el contexto educativo.

En opinión de Torrego y Moreno (2006) los motivos son diversos: valores e ideologías, recursos, expectativas en el seno de las relaciones interpersonales, enfrentamiento de caracteres, protección del territorio, etc., que son considerados como los más frecuentes. Ahora bien, ¿de qué manera pueden clasificarse los conflictos? ¿Qué clases de conflictos existen?

La respuesta a estas preguntas son que los conflictos varían dependiendo del contenido, veracidad o en función de los participantes. Seguidamente, se recogen las diferentes clases de conflictos y sus rasgos.

#### Conflictos según su veracidad (Morales, 2011):

- Conflictos reales.

Se consideran reales porque verdaderamente existen, cuyo origen se debe a diferentes motivos, ya sean estructurales o del contexto (económicas, legales, relacionales, etc.), entre otros.

- Conflictos imaginarios

Vienen provocados por la falta de comunicación, malentendidos, interpretaciones o percepciones. Se caracterizan por no haber deseo de solucionarlo por ninguna de las partes.

- Conflictos inventados

Se caracterizan por no ser reales, como pasa con los imaginarios. La diferencia estriba en la existencia de la intención por una de las partes de obtener un beneficio, lo que supone que una parte importante de este fenómeno se considere, realmente, una manipulación.

Conflictos según los participantes. En función de los agentes participantes en el conflicto, éste puede considerarse como Lane-Garon, Yergat, & Kralowec (2012):

- Conflicto intrapersonal

Este conflicto se manifiesta internamente, en el pensamiento personal, por lo que el origen se encuentra en los eventos privados: pensamientos, valores, principios, emociones, presentando diferentes niveles.

- Conflicto interpersonal

Se encuentran en los procesos de interacción interpersonales. Con frecuencia, surgen rápidamente, puesto que únicamente se necesita que un solo individuo se sienta atacado para comenzar uno, con lo que es posible que la aparición de un conflicto pueda deberse a malentendidos. Cualquier razón puede originarlos y van desde los celos a conflicto de intereses según la utilización de una clase de recurso.

- Conflicto intragrupal

Aparecen entre agentes de un mismo grupo o equipo a causa de diferentes razones: discrepancias entre ellos o debido a que uno de los miembros no tiene la misma idea o pensamiento que el resto o de la propia organización, por citar alguno. Esta clase de conflictos generalmente hacen tambalear el buen ritmo y clima de un equipo o grupo y afectar a su eficiencia y cohesión, puesto que generan una preocupación añadida o, incluso, bloqueando en su totalidad la habilidad de operar del grupo, lo que supone, de forma paralela, la creación de más conflictos encadenados.

- Conflicto intergrupalo

Surge entre grupos llegando a ser muy destructivo, ya que, en episodios extremos, la violencia procedente de esta clase de conflictos tiene como meta el reforzamiento del grupo llegando, incluso, a justificarse. El origen se encuentra, con frecuencia, en corrientes ideológicas, prejuicios o discusiones territoriales.

De otro lado, al contrario de lo que acontece en los conflictos interpersonales, resulta más complicado que se originen a raíz de un malentendido, puesto que la existencia de otros individuos provoca que el "efecto contagio" que se necesita para que sea considerado como conflicto intragrupal ralentice el surgimiento de éste. Hay que añadir, también, que una cantidad mayor de observadores hace menos posible la aparición de malentendidos que puedan ser mantenidos a largo plazo.

Conflictos según el contenido. En función del contenido, pueden darse como Garrard & Lipsey (2007):

- Conflictos relacionales

Aparecen entre individuos de una misma familia, amigos o pareja.

- Conflictos de intereses

Están relacionados con las motivaciones y requerimientos individuales de cada persona o grupo y con los recursos existentes en ese momento.

- Conflictos éticos y de valores

Relacionadas con la cultura y contexto en el que un individuo ha crecido. Se caracterizan por su frecuencia y complejidad, ya que no resulta simple que una persona abandone sus principios que condicionan su actitud. Cuando se trata de conflicto ético éste aparece en el momento en el que un individuo debe tomar una decisión que va en contra de sus valores más arraigados.

- Conflictos de liderazgo y poder

Tiene influencia directa en las organizaciones afectan frecuentemente al rendimiento y a la salud de los empleados. Un elemento presente en los conflictos está relacionado con las luchas de poder, ya que no son pocos los autores que se refieren a la asociación entre el conflicto y el poder, al considerarse como uno de los motivos más recurrentes.

- Conflictos de personalidad

Se entiende como personalidad como un grupo de características y cualidades estables que conforman el modo de ser de un individuo haciéndole único. Al tratarse de un fenómeno con poca flexibilidad, puede ser la base de innumerables conflictos intergrupales.

Una de las razones de mayor uso en la clasificación de los conflictos es la de las agentes envueltas. De esta manera, Lewicki, Litterer, Minton y Saunders (1994) exponen lo siguiente:

- Conflicto intrapersonal: en este grado, el conflicto acontece en el interior de las personas. Su origen incluye ideas, pensamientos, emociones, valores, predisposiciones, impulsos, que chocan entre sí. En función de la procedencia del conflicto intrapersonal, será un dominio de la psicología u otro el que se encargue de él: psicología cognitiva, teoría de la personalidad, psicología clínica, etc.
- Conflicto interpersonal: este conflicto aparece entre personas: marido y mujer, jefe y subordinado, amigos, etc. La mayor parte de la teoría relacionada con la

negociación y mediación está asociada con la resolución de los conflictos interpersonales.

- Conflicto intragrupal: ocurre en el seno de un pequeño grupo: dentro de las familias, corporaciones, clases, etc. En este grado se estudia el modo en el que el conflicto influye a la capacidad grupal para la resolución de sus discusiones y seguir persiguiendo sus metas con eficacia.
- Conflicto intergrupalo: aparece entre dos o más grupos: dos naciones en guerra, sindicatos y patronal, diferentes grupos escolares, etc. Se trata de un conflicto de una elevada complejidad por el número de agentes implicados y las relaciones entre los mismos. Los conflictos pueden presentarse tanto en el seno de los grupos como entre los grupos.

En cuanto al contexto educativo, y concretando en el escenario en el que nos encontramos, otra posible categorización es la contribuida por Carrasco y Schade (2013):

- Conflicto docente-docente: aparece en el momento en el que surge una pelea, discusión, etc., rasga la armonía entre ellos.
- Conflicto docente-alumno: el conflicto aparece aquí debido a una amplia variedad de circunstancias como es el caso de la escasa o nula comunicación entre ellos, la poca motivación de los alumnos, los estereotipos, etc.
- Conflicto alumno-alumno: se da, entre otras razones, por motivo de la poca o nula comunicación entre los agentes, las agresiones físicas y/o verbales, las faltas de respeto, etc.

Tal y como expresa Fernández (2008), desde el punto de vista escolar, el docente, además de enseñar, siempre que le sea posible, ha de intentar crear un ambiente académico adecuado el cual ayude en el proceso de enseñanza-aprendizaje. En esta línea, resulta fundamental, la implicación de la totalidad de los agentes intervinientes en él, especialmente, la familia, agente que, con frecuencia, delega sus responsabilidades de educación en el contexto escolar.

Según Pérez de Guzmán, Amador, & Vargas (2011), el docente puede concretar los conflictos prestando atención a la clase de actitud que vea. De esta manera, es posible encontrar conductas disruptivas, actitud cuyo objetivo es alterar el clima del aula; conductas indisciplinadas, donde la experiencia desempeña un rol fundamental, puesto que la conducta aprende de ella; falta de interés académico, entendida como una mezcla

de las dos anteriores, donde se expone un choque absoluto ante el aprendizaje y actitudes antisociales.

#### 4.6.3 Evolución del conflicto

Según Betina Lacunza (2010), muchos autores comparten la consideración de la existencia de tres fases o etapas continuas en la evolución del conflicto: el inicio y escalada, el clímax o estancamiento y el final o desescalada. No es raro que en determinados casos no estén presentes las tres fases; en otros, el conflicto encalla y, con frecuencia, aunque el conflicto no se soluciona, una de las partes lo abandona.

##### - INICIO Y ESCALADA

Por lo general, la mayor parte de los conflictos tienen una causa, justificada o no. Es frecuente que el conflicto se inicie sin que casi nadie se dé cuenta de su existencia. Habitualmente, no aparece a lo largo de un determinado periodo de tiempo y, debido a algún suceso concreto, se expresan en un momento conciso; las manifestaciones, casualmente, apenas tienen relación con el motivo principal del problema.

Si el conflicto no tiene solución en los primeros momentos, con toda probabilidad aumentará y se hará más complejo, de manera que es muy posible que se eleve, convirtiéndose en más complejo y, en consecuencia, cada vez sea más complicado poder enfrentarlo. Se dan determinados cambios en las relaciones de los individuos que forman parte del conflicto, en los métodos y estrategias que entran en juego, la cantidad de individuos que intervienen, en las incitaciones y en la manera de percibir el problema en sí que causa el conflicto. Ejemplos:

- En caso de que los implicados intenten obtener el mayor beneficio posible sin prestar atención a las necesidades de la otra parte, con frecuencia se pasa a utilizar estrategias conciliadoras o moderadas que en principio se usaban, a las duras y agresivas, de las promesas a las amenazas, del convencimiento a la coacción.
- Es posible que un conflicto aparezca alrededor de un solo problema, como es el caso de una disputa entre compañeros de trabajo. De no solucionarse con prontitud, es posible que se complique y acabe con otros relativos.
- Es posible que se complique todavía más en caso de que el problema concreto que inició el problema se normaliza en otros contextos; todo ello hace que las relaciones entre personas empeoran y la convivencia se complica.
- Las motivaciones son alteradas: frente a la escalada de ciertos conflictos, puede pasarse de colaborar a establecer una competición no prestando atención a los

gustos ni bienestar del otro; lo que debe pretenderse es vencerlo y, ocasionalmente, dañar y/o humillarlo.

- La cantidad de individuos que forman parte del conflicto, en general, lo magnifica, ya que las personas toman partido, se posicionan, se polarizan.

Gran parte de psicólogos se refieren a tres procesos psicológicos con gran carga de interrelación: la percepción selectiva, las profecías autocumplidas y el entrapamiento.

En el conflicto, se tiende a elegir lo que se pretende ver de uno mismo y en el otro; es lo que se conoce como *selección perceptiva*. Esto supone que un evento similar se perciba, explique y juzgue de diferentes maneras según los “actores”, de lo que influya; además, hay que tener predisposición para la búsqueda en la actitud de otras pruebas que puedan confirmar las percepciones propias, lo que se piensa y los motivos que hacen que la otra parte a comportarse como se comporta (*búsqueda de la evidencia confirmatoria*).

De otro lado, las personas en el momento en el que empiezan a desarrollar conflictos entre personas se sienten tentados a *atribuir* a los motivos intrapsíquicos o de personalidad la actitud conflictiva; en otras palabras, las características de personalidad, las capacidades, las razones inherentes constituyen los fundamentos de los contextos conflictos; a los elementos externos se les ha atribuido menor relevancia (*error atribucional fundamental*) (Betina Lacunza, 2010).

“*La profecía autocumplida* es, en principio, una definición falsa de la situación que evoca un comportamiento nuevo que hace la concepción originalmente falsa se haga realidad”; en otras palabras, cualquier persona se comporta como el resto espera. En el contexto del conflicto, la otra persona hace cualquier cosa que hace confirmar lo que se espera de ella, si bien, ¿qué provoca dicha actitud? Probablemente, debido a que una de las partes ha hecho alguna cosa que provoca en la otra un comportamiento como el que tiene.

El *entrapamiento* reside en enclaustrarse en el enfoque de la otra persona implicada o respecto al problema mismo. En caso de que esta situación se extienda temporalmente, el conflicto puede llevar a estancarse, especialmente si se acompaña de comportamientos como “el orgullo personal, me mantengo en mis ideas, por encima de todo mantengo mi criterio”.

- CLÍMAX O ESTANCAMIENTO

En caso de que el conflicto no desarrolle de manera positiva, puede estancarse debido a que las personas o partes que estén en él han de tomar la decisión de si seguir intentando vencer a la otra parte o intentar cooperar con él. No son pocas las causas generadoras del estancamiento, entre las que destacan las siguientes:

- La utilización de técnicas no adecuadas al contexto.
- El aprendizaje de la parte contraria.
- La consunción de los recursos materiales.
- La fatiga de las partes.
- La falta de apoyo de la sociedad.
- El temor a que se pierda más que lo que se pueda ganar.
- La necesidad de continuar con su postura.

- FINAL O DESESCALADA

El término del conflicto comienza en el momento en el que las partes involucradas comprenden que éste se ha estancado, situándose en un momento en el que ya no puede evolucionar o que el impacto que puede tener puede ser peor de no solucionarse. Por lo general, se plantean las siguientes cuestiones ¿qué se puede hacer?, ¿qué ayudas hay disponibles?, ¿qué consecuencias puede tener?, ¿existen alternativas?

En función de la literatura existente, es posible decir que, en el momento en el que los conflictos son altamente intensos, la asistencia exterior resulta casi imprescindible para poder darle solución. En este sentido, son comúnmente conocidas dos tácticas muy adecuadas en conflictos entre personas y grupos serios: el fomento de la comunicación positiva y la escucha activa; la emisión de mensajes claros; la formación personal en tácticas de grupo y de resolución de problemas, habilidades sociales, control propio y perfeccionamiento de la autoestima.

La táctica conocida como “*construcción del momento*” es fundamentalmente útil en caso de que el problema se estanque debido a la negativa de las partes a ceder. Se trata de formar a los individuos para dar soluciones de los conflictos inicialmente simples y llevarlas a la responsabilidad de superar el estancamiento al cual pueden llegar irremediablemente. En estos contextos, cada parte concede con objeto de lograr la meta: empezar la desescalada, usando el tiempo estrictamente necesario.

Concluyendo este apartado, y siguiendo a Ibarra (2018) es posible asegurar que en cualquier relación social existen elementos generadores de conflicto, desacuerdos o

interés contrarios. Hay que tener en cuenta que el conflicto resulta inevitable en las personas, y todo aquello que se ha intentado para dar solución ha tenido peor efecto, agravándose. En este sentido, los conflictos escolares no escapan a este contexto. Igualmente, disponen de un potencial constructivo y destructivo, dependiendo de la forma en la que se trata y resuelve constructivamente.

No es menos cierto que, con frecuencia, el conflicto genera tensión, ansiedad y molestia, si bien como el enfado, dichos sentimientos, por sí solos, no es sinónimo de negatividad. Se piensa que el conflicto escolar genera una tensión creativa que puede servir como inspiración para solucionar problemas y como motivación para mejorar el rendimiento personal y/o grupal.

#### **4.6.4 Rol del docente en la gestión de conflictos**

Cuando los niños son pequeños solicitan ayuda para que los docentes actúen como árbitros en el momento en el que aparece un conflicto o discusión. En este sentido, y de manera general, el docente tiende a buscar una solución salomónica que reparta justicia y, de esta manera, terminar con el conflicto en cuestión. Entendiendo lo que es más adecuado para las partes intervinientes en el conflicto, en función de los propios fundamentos del docente, con casi toda seguridad, en que estos encuentren la paz a modo de reconciliación.

En esta misma línea, Boqué (2005) expone la siguiente cuestión: ¿Con qué frecuencia los niños llegan a reconciliarse sin estar convencidos, simplemente por obediencia, sumisión o para sortear un problema? Este autor asegura que, reconciliarse de manera sincera, necesita de una labor activa de exploración del problema que lo ha generado, de lo que conviene a los agentes participantes y valores inherentes. Dicha labor supone, de entrada, el reconocimiento como parte fundamental del problema y tener disposición a la empatía, a escucharlo con objeto de entender su enfoque y a la reconducción de la situación en común.

Relacionado con la intervención del docente, ésta se solicitaría por los agentes intervinientes o que se ofrezca desde el propio docente. Con independencia del tipo de intervención, las metas primordiales del docente, en opinión de Jares (2001) son:

- Fomentar e incitar la comunicación entre los agentes intervinientes, que, por lo general, conlleva controlar las interacciones tóxicas.

- Generar que todas las partes entiendan el conflicto globalmente, que es posible la existencia de otro enfoque.
- Promover que tanto una parte como otra estudien el origen del conflicto, apartando los intereses de los sentimientos.
- Favorecer la transformación de las discrepancias en modos creativos de resolución del conflicto.
- Reponer, en la medida de las posibilidades, los probables daños emocionales presentes en los agentes intervinientes.

Según Torrego (2006), el docente, como árbitro, pone en marcha unas normas, atiende a unos valores:

- No juzgar: el docente debe estar liberado de prejuicios, ni realizar juicios a lo largo del procedimiento.
- Conservar la confidencialidad: respetar la confidencialidad ayuda a que los agentes intervinientes puedan expresarse libremente. En caso de romperse, se perdería la confianza en el procedimiento y en el docente. Por dicho motivo, desde el primer momento hay que acordar qué puede contarse y lo que queda reservado.
- Mantenerse ecuánime: es fundamental no ayudar ni perjudicar a ninguno de los intervinientes. El docente, en su papel de mediador, tiene que mostrar objetividad y empatía frente a las diversas versiones, intereses y valores de las agentes intervinientes.

Aparte de dichas normas, el docente tiene que disponer de serie de capacidades y tácticas, como las que se presentan a continuación:

- Generar confianza.
- Manifestar empatía.
- Respetar delicadamente a los agentes y con firmeza a los problemas.
- Escuchar abierta y de manera activa, respetar los silencios, preguntar con habilidad y cuidado.
- Entender a los agentes intervinientes del conflicto y la relación que se da entre ellos.

- Proporcionar el poder.
- Posibilitar consensos y acuerdos.
- Encauzar el proceso mediador.
- Operar con destreza los instrumentos de tratamiento de los conflictos.
- Estar disponible para la atención de conflictos y ayudar a que se creen transformaciones en los agentes y se introduzcan métodos con los que solucionar problemas.

Tal y como indica la Guía para la Elaboración del Plan de Convivencia Junta de Andalucía (Junta de Andalucía, 2007), se llevará a cabo, teniendo en cuenta la realidad en la que se encuentra ubicada el centro y en la que deberán aparecer recogidos, al menos, los siguientes aspectos:

- Ubicación:
  - Señalar los elementos asociados con la ubicación del centro que inciden, de manera positiva o negativa en la convivencia, tales como: accesos, grupos enfrentados, barrios, pueblos, zona desfavorecida, zona que depende de transporte escolar, etc.
- Recursos materiales:
  - Señalar las particularidades de los espacios, organización y utilización de los mismo y su impacto en la convivencia, como: falta de puntualidad y de disciplina en los cambios de aula, alteraciones persistentes entre el alumnado, etc.
  - Analizar las medidas que impone el centro como: organización de los espacios intentando limitar los movimientos del alumnado, el docente recoge al grupo de la clase, etc.

#### **4.6.5 Modelos de resolución de conflictos en el contexto escolar**

Torrego (2001) expone tres modelos básicos para gestionar conflictos los cuales pueden adaptarse a los centros educativos y que fijarán los fundamentos para desarrollar y ejecutar los probables conflictos que aparezcan en los centros: el modelo normativo, relacional e integrado.

- Modelo Normativo

Es de mayor tradición y el que más se utiliza en la actualidad. Se fundamenta en que la imposición de un castigo provoca en el alumno que éste no repita su conducta incorrecta y, también, muestra al resto de los compañeros, las posibles consecuencias derivadas de una conducta inapropiada. Se apoya en un enfoque reglamentista, otorgando el control del conflicto a una persona no involucrada en el mismo y señala unas reglas de convivencia en los documentos de regulación del centro que regula las faltas, sanciones y el poder sancionador de la parte responsable de la gestión de los conflictos. Sin embargo, también tiene sus desventajas, puesto que no logra que el alumno con conducta inapropiada cambie de manera significativa, debido a que no se puede demostrar que el castigo sea suficiente para dicho cambio. En el lado de la víctima del conflicto, ésta se siente abandonada, sin amparo y expuesta a probables consecuencias del agresor derivado del castigo aplicado.

Este modelo tiene detrás un conjunto de comportamientos cuyo origen se encuentra en los individuos que ejercen el poder que no solo no fomentan la gestión, sino que, además, lo empeoran (San Martín, 2003).

- Modelo Relacional

La gestión del conflicto mediante este modelo es con la comunicación directa entre los intervinientes en el mismo. Se basa en el diálogo y el encuentro interpersonal, con independencia de si se busca voluntariamente o por una persona ajena al conflicto, para encontrar una manera de prevenirlo, evitando, así, que éste explote y se manifieste violentamente. Otro de los elementos clave de este modelo es la relevancia de prefijar la relación entre los intervinientes de modo positivo. Este paso se realiza mediante un educador o compañero que ayude al encuentro y la gestión del problema planteado. Referente a sus desventajas, la principal es lo complejo que resulta ponerlo en práctica en los centros educativos, puesto que el organigrama de los mismos no ayuda suficientemente a dialogar y comunicarse, también requiere de tiempo, resolución, etc., que no siempre son fáciles de desarrollar (San Martín, 2003).

- Modelo Integrado

Dicho modelo agrupa los valores de una “sana disciplina, democrática y participativa, basada en los derechos/deberes de las personas y la cultura propia de la gestión de conflictos, especialmente la mediación escolar” (San Martín, 2003, pág. 45). El modelo integrado comparte con el punitivo la necesidad de la existencia de unas reglas de convivencia y con el relacional la creación de un clima que ayude a construir valores de

paz, convivencia, tolerancia y solucionar conflictos mediante técnicas colaborativas donde los protagonistas sean los intervinientes.

También presenta limitaciones, puesto que requiere la existencia en el centro educativo equipos mediadores y medios para gestionar conflictos a través de la comunicación y diálogo. Exige una información y preparación específico, si bien funciona correctamente en caso de contar con una cultura de participación de parte de la totalidad de los intervinientes (San Martín, 2003).

Según Torrego “Se trata de seguir un modo de afrontar los conflictos desde una perspectiva de cooperación, en la que todas las partes implicadas se vean también como protagonistas en la transformación de la realidad, que conduzca a la creación de entornos más pacíficos, justos y democráticos”. (2001, pág. 28)

En opinión de Junco (2010) existen un conjunto de tácticas que sirvan para dar respuesta a dichos conflictos:

- La asamblea: mediante la asamblea podrán analizarse, a través de la comunicación, problemas y conflictos que aparecen tanto en el seno del aula como fuera de ella, estudiándolos y buscando posibles respuestas y soluciones.
- Escenificación: a través de la escenificación, el alumnado representará el conflicto y lo que podría haber hecho, pensando en las consecuencias.
- La ayuda de los compañeros. Resulta vital pedir la opinión del resto de alumnos.

Continuando con Junco (2010), en el momento en el que el conflicto surge, las interrelaciones con el resto de compañeros están caracterizadas por la existencia de lenguaje grosero e irrespetuoso, comportamientos que no ayudan a trabajar en equipo, inexistencia de higiene o discusiones verbales y/o física en la propia puerta del centro educativo. Frente a estos posibles acontecimientos, resulta fundamental disponer con herramientas preventivas entre los que sobresalen los programas concretos de mejora para la convivencia, las tutorías de grupo-clase, trabajar la dinámica grupal o la realización y evaluación de documentos de centro, entre otros.

De otro lado, no son pocos los estudios llevados a cabo, ya sean nacionales o internacionales, relacionados con conflictos y violencia en edad escolar (Defensor del Pueblo, 2006) (Torrego J. , 2003) (Pérez de Guzmán, Amador, & Vargas, 2011). Hay que señalar la inexistencia de un acuerdo generalizado para clasificar los conflictos, puesto

que los diferentes autores ponen el foco de atención en un elemento del concepto, si bien no son obligatoriamente contradictorios.

En ese sentido, el presente trabajo se basa en la propuesta del informe del Defensor del Pueblo (2006) (Carbajal, 2019):

- Ataque verbal: insultos y risas respecto a otro, hacer comentarios negativos, etc.
- Ataque físico: directo (pegar) e indirecto (robar, romper, esconder cosas...)
- Apartamiento social: aislamiento, rechazo, ignorar, no permitir participar y chantaje.
- Acoso sexual (verbal o físico).

Según la literatura previa, las variables que más influyen en contextos de conflicto son el sexo y la edad (Ostrov & Crick, 2007) (Murray-Close & Ostrov, 2009). Diversas investigaciones señalan que el mayor impacto de los conflictos ocurre entre los seis y doce años, momento en el que la coacción es, con frecuencia, la táctica preferida en la resolución de conflictos (Laurson, Finkelstein, & Betts, 2001) (Pelegriani & Long, 2002). Es necesario indicar que los más pequeños experimentan mayor número de conflictos a lo largo del tiempo dedicado al recreo a causa de su poca madurez y manifiestan una actitud de mayor agresividad en las situaciones conflictivas (Sidorowicz, Hair, & Milot, 2009). Referente al sexo, las investigaciones ponen de manifiesto que los niños padecen una mayor cantidad de agresiones físicas, y en el caso de las niñas son de tipo relacional (Murray-Close & Ostrov, 2009) (Toldos, 2005).

Es necesario recordar que a finales del siglo pasado empezó a prestarse mucha atención a la investigación de la resolución de conflictos en el contexto educativo. A partir de entonces, la meta no ha sido otra que la búsqueda de. Desde entonces, el objetivo ha sido buscar los instrumentos con los que generar un contexto de convivencia donde todas aquellas partes que conforman el conflicto tengan la oportunidad de encontrar soluciones y respuestas, evitando la violencia.

Habitualmente, se confunde el término conflicto con la violencia, si bien, esta última, con independencia de si es física o verbal, enfrenta a personas sin que medie ninguna clase de negociación (Benitez & Justicia, 2006).

Es necesario disponer de un conjunto de etapas que sirvan para la toma de las decisiones más adecuadas a través de las cuales poder salir con éxito de un conflicto: saber cuál es

la causa del conflicto y las diferentes opiniones que lo han creado, la oportunidad para que los implicados expresen sus dudas, quejas y reclamaciones y, posiblemente, la de mayor relevancia, establecer puntos comunes para lograr conclusiones beneficiosas.

Referente a lo expuesto con anterioridad, hay que agregar diversas técnicas conciliadoras, la comunicación, la negociación o el arbitraje.

De las diferentes maneras de hacer frente a un conflicto y las consecuencias que pueden devenir, en opinión de Sierralta (1999).

- Ignorar el conflicto o quitarle valor.
- Reaccionar de manera agresiva: incrementa el conflicto.
- La reacción a los conflictos no debe ser violenta ni desmedida, si bien si tiene que ser segura y asertiva, atendiendo a los derechos de ambas partes.

Torrego (2003) añade otro enfoque con los modelos más utilizados en los centros de regulación de conflictos:

- Punitivo: el transgresor es sancionado con objeto de que disuadirlo para que evite repetir su actuación, de modo que el alumno no dispone de las herramientas para saber solucionar el conflicto.
- Racional: indagar en una solución a través de la comunicación de todas las partes implicadas. La comunicación resulta más eficiente que el castigo para el transgresor.

Tuvilla (2004) fija los puntos comunes y divergentes entre los dos modelos. En el caso del modelo punitivo, las reglas y normas vienen de fuera, hay una autoridad jerárquica y la sanción implica, en la mayor parte de los casos, un refuerzo negativo. En el educativo, la regulación es autónoma y las normas se consensuan, la autoridad es moral y el impacto que deviene de la gestión del conflicto es provocar la reflexión, así como dotar de un aprendizaje individual y social.

También Tuvilla (2004) expone que, con objeto de perfeccionar la convivencia en el contexto educativo, es necesario llevar a cabo un ejercicio de educación en las capacidades sociales y emocionales del alumnado para gestionar y solucionar de manera positiva los conflictos en el respeto, la responsabilidad y en las maneras comunicativas. En este sentido, resulta fundamental la promoción, el fomento, la promoción y el trabajo

con un adecuado contexto en el aula cuya meta es que, si surge el conflicto, el alumno tenga las condiciones óptimas para hacer frente a él.

Serrano e Ibarrola (2005) indica la existencia de un conjunto de rasgos en la escuela tradicional que frenan la eliminación del conflicto o la violencia entre el alumnado. Entre dichos rasgos se encuentra la tendencia popular en el intento de eliminar la relevancia de las agresiones. Otro de esos rasgos es la escasa asistencia y/o reacción desde el propio centro educativo hacia el alumnado (víctima o agresor) para que pueda superar el trance. Para finalizar, el tema de la diversidad continúa resultando un elemento clave en el momento de crear conflicto o violencia. El ser diferente, distinto, o manifestar un rasgo fuera de lo típico, o las cuestiones de raza, sexo, religión, altura, peso, etc., continúan siendo dianas del acoso.

Hay que ser realistas y conscientes, en consecuencia, de la necesidad de hacer frente al conflicto tal y como es, otorgando la relevancia necesaria y pretendiendo darles respuestas lo más pacífica y menos traumática posible atendiendo a todas las partes que intervienen en éste.

## PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL MÓDULO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

CURSO: 2019/2020

<b>CENTRO EDUCATIVO</b>	Zafiro Enseñanzas	
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Servicios Socioculturales y a la Comunidad	
<b>CICLO FORMATIVO:</b>	Integración Social	
<b>FAMILIA PROFESIONAL:</b>	Servicios Socioculturales y a la Comunidad	
<b>CURSO EN EL QUE SE IMPARTE EL MÓDULO:</b>	Segundo curso	
<b>MÓDULO:</b>	Mediación Comunitaria	
<b>TEMPORALIZACIÓN:</b>	<i>Horas anuales</i>	<i>Horas semanales</i>
	126	6

**5.1 INTRODUCCIÓN, JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN:**

1. Las programaciones didácticas son instrumentos específicos de planificación, desarrollo y evaluación de cada materia, módulo o, en su caso, ámbito del currículo establecido por la normativa vigente. Se atenderán a los criterios generales recogidos en el proyecto educativo y tendrán en cuenta las necesidades y características del alumnado. Serán elaboradas por los departamentos de coordinación didáctica, de acuerdo con las directrices de las áreas de competencias, su aprobación corresponderá al Claustro de Profesorado y se podrán actualizar o modificar, en su caso, tras los procesos de autoevaluación a que se refiere el artículo 28.
2. Las programaciones didácticas de las enseñanzas encomendadas a los institutos de educación secundaria incluirán, al menos, los siguientes aspectos:
  - a) Los objetivos, los contenidos y su distribución temporal y los criterios de evaluación, posibilitando la adaptación de la secuenciación de contenidos a las características del centro y su entorno.
  - b) En el caso de la educación secundaria obligatoria, referencia explícita acerca de la contribución de la materia a la adquisición de las competencias clave.
  - c) En el caso de la formación profesional inicial, deberán incluir las competencias profesionales, personales y sociales que hayan de adquirirse.
  - d) La forma en que se incorporan los contenidos de carácter transversal al currículo.
  - e) La metodología que se va a aplicar.
  - f) Los procedimientos de evaluación del alumnado y los criterios de calificación, en consonancia con las orientaciones metodológicas establecidas.
  - g) Las medidas de atención a la diversidad.
  - h) Los materiales y recursos didácticos que se vayan a utilizar, incluidos los libros para uso del alumnado.
  - i) Las actividades complementarias y extraescolares relacionadas con el currículo que se proponen realizar por los departamentos de coordinación didáctica.
3. En educación secundaria obligatoria las programaciones didácticas de todas las materias y, en su caso, ámbitos incluirán actividades en las que el alumnado deberá leer, escribir y expresarse de forma oral.

4. Las programaciones didácticas de las distintas materias del bachillerato incluirán actividades que estimulen el interés y el hábito de la lectura y la capacidad de expresarse correctamente en público.

5. Las programaciones didácticas facilitarán la realización, por parte del alumnado, de trabajos monográficos interdisciplinarios u otros de naturaleza análoga que impliquen a varios departamentos de coordinación didáctica.

6. Los institutos de educación secundaria podrán realizar programaciones didácticas agrupando las materias de la educación secundaria obligatoria en ámbitos, con objeto de contribuir a los principios que orientan el currículo de esta etapa educativa.

7. El profesorado desarrollará su actividad docente de acuerdo con las programaciones didácticas de las enseñanzas que imparta.

Entendemos que el módulo de Mediación comunitaria que se va a desarrollar en el curso académico 2019/2020 debe de contribuir a la competencia general de este título que consiste en programar, organizar, implementar y evaluar las intervenciones de integración social aplicando estrategias y técnicas específicas, promoviendo la igualdad de oportunidades, actuando en todo momento con una actitud de respeto hacia las personas destinatarias y garantizando la creación de entornos seguros tanto para las personas destinatarias como para el profesional.

Como docentes, lo más importante antes de empezar un curso académico es programar su acción educativa. En la programación los profesionales docentes proyectan un orden lógico y didáctico de materia que se va a desarrollar. Siempre adaptándose a las diferentes circunstancias específicas que aparecen durante el curso.

Según César Coll, podemos distinguir tres niveles:

1. **Currículo:** es la regulación de los elementos de los procesos de Enseñanza-Aprendizaje.
  - a) Objetivos
  - b) Competencias
  - c) Contenidos
  - d) Metodología
  - e) Criterios de evaluación
  - f) Estándares de aprendizaje evaluables

2. **Programación didáctica:** se debe de incluir obligatoriamente en el PE, siendo responsabilidad de los centros dentro de cada departamento didáctico, concretando el currículo del centro.
3. **Unidades didácticas:** este es el trabajo del profesorado que concreta el currículo del aula, de acuerdo con las directrices establecidas por el Departamento Didáctico de cada módulo.

Esta programación incluye dentro de su programa medidas de atención a la diversidad para atender a todo el alumnado de forma satisfactoria y actividades transversales que puedan transcurrir a lo largo del curso académico.

Así teniendo partiendo de estas definiciones realizo esta programación didáctica en el marco de la autonomía pedagógica de los profesores. Una de nuestras funciones es realizar la programación didáctica de nuestro módulo, concretándolo en unidades didácticas, y por lo tanto la vamos a considerar como una guía del proceso de enseñanza y aprendizaje.

## 5.2 CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN:

### 5.2.1.- CONTEXTUALIZACIÓN AL MÓDULO:

El ciclo formativo de grado superior Técnico en Integración social, todos y cada uno de los módulos que lo configuran están hechos, no solo, hacia la formación del alumnado para un trabajo asistencialista, sino también para el trabajo comunitario que, a día de hoy, constituye un mejor camino para erradicar la marginación social de los colectivos que la sufren.

En referencia al módulo de Mediación comunitaria es un módulo de 2º curso del ciclo superior de Técnica/o en Integración Social. Cuenta con 126 horas anuales y 6 horas semanales. Este módulo está destinado a contribuir a la competencia general de este título superior que consiste en programar, organizar, implementar y evaluar las intervenciones de integración social aplicando estrategias y técnicas específicas, promoviendo la igualdad de oportunidades, actuando en todo momento con una actitud de respeto hacia las personas destinatarias y garantizando la creación de entornos seguros tanto para las personas destinatarias como para el profesional o la profesional.

### 5. 2.2.- CONTEXTUALIZACIÓN AL CENTRO Y AL PROYECTO EDUCATIVO:

Para realizar una buena programación, hemos de definir el contexto en el que se ubica el centro, así como las características del mismo y del alumnado para adaptar nuestra programación didáctica a las circunstancias que nos rodean.

Para ello hemos partido de los datos del contexto de los que disponemos en el plan de centro, sobre todo en lo concerniente a las características del centro y del entorno socio-económico, demostrando así que nuestra programación no es un documento aislado, sino que emana y es consecuente con toda la documentación contenida en los dos primeros niveles de concreción curricular.

- **CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO.**

La academia Zafiro es un centro formativo de reciente creación que nace con el afán de completar la oferta académica existente en la localidad de Montilla y, en suma, en toda su comarca, apostando por la Formación Profesional como elemento dinamizador del mercado laboral. El centro ofrece formación reglada por la Junta de Andalucía correspondiente al Ciclo Formativo de Grado Superior en Educación Infantil, así como el Grado Superior de Integración Social y para ello cuenta con las siguientes instalaciones:

El centro cuenta con todos los requisitos necesarios tanto materiales como humanos regulados en los Reales Decretos de las diferentes especialidades. Poseen aula de idiomas, pabellón deportivo, salón de actos y usos múltiples, pista deportiva, servicios comunes ordinarios, aulas TIC dotadas de diferentes recursos tecnológicos que facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje, tales como ordenadores, proyectores, pizarra digital...

Existen un total de 9 aulas con capacidad para 25 alumnos/as en las aulas estándar y 40 en las magnas.

En lo referente a los recursos humanos, contamos con el profesorado, equipo directivo, personal encargado del mantenimiento y limpieza del centro.

El centro cumple con los más altos niveles en cuanto a accesibilidad y sistemas de gestión de calidad, estando certificada en ISO 9001 (gestión de calidad), ISO 39001 (gestión de la seguridad vial), ISO 14001 (sistema de gestión ambiental), e ISO 27001 (seguridad de la información).

### **5.2.3.- CONTEXTUALIZACIÓN AL AULA:**

En esta tercera parte del contexto de nuestra programación didáctica vamos a analizar al grupo para el que elaboramos la misma. Se trata por tanto de un análisis fundamental para un correcto proceso educativo ya que, de los datos obtenidos en él, dependerá la metodología didáctica a seguir y descubriremos qué alumnos pueden necesitar algún tipo de adaptación curricular para poder alcanzar los objetivos de nuestro módulo. Es por ello que trataremos de obtener información de todas las fuentes a nuestro alcance acerca de las características de nuestro alumnado.

<b>N.º TOTAL DE ALUMNADO</b>	25
<b>EDADES</b>	DE 18 A 40 AÑOS
<b>ACCESO</b>	Bachillerato, pruebas de acceso y grado medio
<b>PROCEDENCIA</b>	Diferentes pueblos de la provincia de Córdoba, incluyendo esta

En un primer acercamiento hacia nuestro alumnado, desde comienzo de curso hasta la finalización de esta programación didáctica, hemos constatado la heterogeneidad del mismo. Ya que tenemos alumnos en una horquilla de edad que va desde los 18 años de la alumna más joven hasta los 40 años aprox. De igual modo sucede con la forma en la que han accedido al ciclo y que se reparte en un 50% entre los alumnos que lo hicieron desde otros ciclos formativos y los que proceden de bachillerato de distintas modalidades. La procedencia geográfica también es dispar ya que los alumnos/as de nuestro grupo proceden de poblaciones distintas de la provincia de Córdoba.

Se indica que la programación está adaptada/contextualizada a las características psicoevolutivas del alumnado comprendido como anteriormente indico entre 18 y unos 40 años aproximadamente, del 2º curso de Técnica/o en Integración Social, me centro en estas edades y curso debido a que el módulo elegido para programar, mediación comunitaria, solo se imparte en este curso del ciclo formativo.

Teniendo en cuenta los principios psicopedagógicos afirman que las experiencias educativas que hemos de proponer al alumnado han de partir de su nivel de desarrollo (Piaget) y de los conocimientos que previamente han construido (Ausubel); pero no para acomodarnos a este nivel de desarrollo logrado, sino para hacerlo progresar a lo largo de lo que Vygotsky denomina “zona de desarrollo próximo”. Es precisamente en esta zona en la que tenemos que situar la intervención educativa. También tendremos en cuenta que, por norma general, los alumnos y alumnas a estas edades, contando con que la mayoría de nuestro alumnado no supera los 23 años, exceptuando una o dos

personas que las superan. El alumnado más joven debe adquirir las diferentes características de los niveles de desarrollo como:

1. Desarrollo del pensamiento hipotético-deductivo o formal abstracto, que en el módulo de Mediación comunitaria le permite utilizar el razonamiento lógico, analizar y combinar variables, establecer relaciones causa-efecto, formular hipótesis, realizar deducciones, generalizaciones y aplicaciones.
2. Desarrollo y afianzamiento del lenguaje, que en el módulo de mediación comunitaria le posibilita incorporar el vocabulario y terminología específica, trabajar la lectura comprensiva, la verbalización de los procesos de razonamiento, etc.
3. Desarrollo afectivo y social, con una mayor implicación y trabajo en grupo. Es por ello, que en la programación del módulo de mediación comunitaria incorporaremos metodologías motivadoras e innovadoras de trabajo cooperativo y tutoría entre iguales que favorecen la inclusión y la socialización.

En nuestro proyecto educativo también encontramos medidas ante la diversidad y para trabajar con personas con algún tipo de diversidad funcional, pero en este caso, dentro del alumnado que tenemos en nuestra clase y dentro de nuestro ciclo formativo no se presenta ninguna alumna ni ningún alumno con algún tipo de problema.

#### **5.2.4.- CONTEXTUALIZACIÓN AL ENTORNO PRODUCTIVO:**

El centro donde desarrollamos nuestra actividad, se encuentra situado en Montilla, una localidad al sur de la Provincia de Córdoba a unos 43 Km. De esta, y comunicada con ella a través de carretera convencional y autovía.

Esta ciudad cuenta con una superficie municipal de 169 Km<sup>2</sup> de la cual sólo el 2,4% es urbana siendo el 97,6% restante de tipo rústico. Su población se mantiene relativamente estable en la horquilla de los 23.000 habitantes, si bien, esta cifra ha ido creciendo poco a poco desde el año 2000 hasta situarse en el año 2014 en los 23.907 habitantes de población total que se encuentra distribuida en la pirámide poblacional tal como se muestra a continuación.

En cuanto a la distribución de la población por sectores hay una clara mayoría de la población que desempeña su labor en el sector servicios, situándose en segundo lugar y casi a la par, los trabajadores de los sectores agrícola e industrial. En cuarto lugar se encuentran los trabajadores del sector de la construcción que ha sufrido un importante descenso aún más acusado que en el resto de sectores ya que, como es conocido, la

construcción se ha visto severamente castigada por la crisis económica y financiera que sufre nuestro país y que de manera especial afecta a la comunidad autónoma andaluza donde el paro supera el 30% de manera generalizada, rozando el dramatismo en la tasa de paro juvenil que refleja que uno de cada dos jóvenes menores de 25 años dispuestos a trabajar se encuentra en situación de desempleo.

En cuanto al equipamiento administrativo y social de la localidad podemos decir que esta cuenta con delegaciones de la mayoría de las administraciones como una delegación de hacienda, sucursales de los principales bancos de presencia nacional, así como una gran representación de cajas de ahorros.

- EQUIPAMIENTO SOCIAL
  - SANITARIOS: centros de salud, hospitales, centros médicos privados
  - Culturales: museos, salas de exposiciones y galerías de arte, casas de cultura, recintos feriales.
  - Educativos: guarderías públicas, colegios de infantil y primaria, institutos de enseñanza secundaria, centros de formación ocupacional, centros de educación especial.
  - Deportivos: pabellones polideportivos, campos de fútbol, pistas de tenis y pádel, instalaciones polideportivas en general, piscinas.

## 6. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO

Según la Orden de 28 de julio de 2015 por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Integración Social y el Real Decreto 1074/2012, de 13 de julio, por el que se establecen sus enseñanzas mínimas, los objetivos generales del ciclo son:

a) Interpretar información seleccionando las estrategias y recursos pertinentes para elaborar proyectos de integración social adecuados a la persona destinataria, el contexto y el marco legal vigente y que incorporen

la perspectiva de género, así como la defensa de los derechos de las víctimas de violencia de género y de sus hijas e hijos.

b) Identificar las competencias requeridas al técnico superior en Integración Social y a los miembros del equipo interdisciplinar, analizando el contexto de intervención y los

criterios de calidad establecidos en la planificación, para dirigir y supervisar la puesta en práctica de proyectos y programas.

c) Aplicar las tecnologías de la información y de la comunicación, identificando los protocolos y recursos pertinentes para gestionar la documentación y realizar las actuaciones administrativas asociadas a la intervención.

d) Seleccionar recursos y estrategias metodológicas, interpretando las normativas relativas a requisitos técnicos e instalaciones, para programar actividades de integración social.

e) Identificar los niveles de intervención, analizando los factores influyentes para diseñar, implementar y evaluar intervenciones dirigidas a la prevención de la violencia doméstica.

f) Identificar las necesidades de atención física de las personas usuarias, relacionándolas en su caso con las ayudas técnicas disponibles, para diseñar, supervisar y evaluar actividades que den respuesta a las mismas.

g) Analizar las características de las unidades de convivencia, identificando las variables relevantes, para organizar, supervisar y evaluar actividades de apoyo a la gestión doméstica.

h) Seleccionar estrategias metodológicas y pautas de actuación, identificando los recursos necesarios para organizar, llevar a cabo y evaluar actividades de apoyo psicosocial.

i) Seleccionar estrategias metodológicas y pautas de actuación, concretando las ayudas técnicas necesarias, para organizar, llevar a cabo y evaluar actividades de entrenamiento en habilidades de autonomía personal y social.

j) Seleccionar estrategias metodológicas y de evaluación, aplicando los criterios establecidos por el equipo interdisciplinar para diseñar y llevar a cabo actividades de intervención socioeducativa.

k) Analizar las necesidades de entrenamiento, mediación y apoyo técnico en función de los recursos sociolaborales disponibles, para organizar, llevar a cabo y evaluar actividades de inserción laboral y ocupacional.

l) Identificar las necesidades de apoyo a la comunicación y, en su caso, las ayudas técnicas, en función de las características de la persona destinataria, para entrenar en habilidades de comunicación.

- m) Analizar los problemas planteados, seleccionando técnicas de participación y gestión de conflictos, para realizar tareas de mediación entre personas y grupos.
- n) Describir los protocolos de actuación en caso de accidente o emergencia, seleccionando las técnicas adecuadas para aplicar primeros auxilios.
- ñ) Seleccionar técnicas e instrumentos de evaluación, analizando los criterios e indicadores de calidad establecidos en la programación para realizar el control, seguimiento y retroalimentación de la intervención.
- o) Analizar las habilidades sociales requeridas en el entorno profesional, identificando los factores influyentes para mantener relaciones fluidas con las personas implicadas en la intervención y superar los posibles conflictos.
  
- p) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.
- q) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.
- r) Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.
- s) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.
- t) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.
- u) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención personales y colectivas, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.
- v) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».

w) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.

x) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.

y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar como ciudadano democrático.

### 6.1 OBJETIVOS DEL MÓDULO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

En el Real Decreto 1074/2012, de 13 de julio, por el que se establecen las enseñanzas mínimas del ciclo superior de Integración Social, recoge los objetivos generales del módulo de Mediación Comunitaria:

a) Interpretar información seleccionando las estrategias y recursos pertinentes para elaborar proyectos de integración social adecuados a la persona destinataria, el contexto y el marco legal vigente y que incorporen la perspectiva de género, así como la defensa de los derechos de las víctimas de violencia de género y de sus hijas e hijos.

b) Identificar las competencias requeridas al técnico superior en Integración Social y a los miembros del equipo interdisciplinar, analizando el contexto de intervención y los criterios de calidad establecidos en la planificación, para dirigir y supervisar la puesta en práctica de proyectos y programas.

c) Aplicar las tecnologías de la información y de la comunicación, identificando los protocolos y recursos pertinentes para gestionar la documentación y realizar las actuaciones administrativas asociadas a la intervención.

d) Seleccionar recursos y estrategias metodológicas, interpretando las normativas relativas a requisitos técnicos e instalaciones, para programar actividades de integración social.

m) Analizar los problemas planteados, seleccionando técnicas de participación y gestión de conflictos, para realizar tareas de mediación entre personas y grupos.

ñ) Seleccionar técnicas e instrumentos de evaluación, analizando los criterios e indicadores de calidad establecidos en la programación para realizar el control, seguimiento y retroalimentación de la intervención.

- o) Analizar las habilidades sociales requeridas en el entorno profesional, identificando los factores influyentes para mantener relaciones fluidas con las personas implicadas en la intervención y superar los posibles conflictos.
- q) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.
- r) Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.
- t) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.
- w) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.

## 6.2 Competencias profesionales, personales y sociales del ciclo formativo del módulo.

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título recogidas en la Orden de 28 de julio de 2015 por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Integración Social son las que se relacionan a continuación:

- a) Elaborar proyectos de integración social, aplicando la normativa legal vigente e incorporando la perspectiva de género.
- b) Dirigir la implementación de proyectos de integración social, coordinando las actuaciones necesarias para llevarlas a cabo y supervisando la realización de las actividades con criterios de calidad.
- c) Realizar actuaciones administrativas asociadas al desarrollo del proyecto, aplicando las tecnologías de la información y la comunicación para gestionar la documentación generada.
- d) Programar actividades de integración social, aplicando los recursos y estrategias metodológicas más adecuadas.

- e) Diseñar y poner en práctica actuaciones para prevenir la violencia doméstica, evaluando el desarrollo de las mismas.
- f) Diseñar actividades de atención a las necesidades físicas y psicosociales, en función de las características de los usuarios y del contexto, controlando y evaluando el desarrollo de las mismas.
- g) Organizar las actividades de apoyo a la gestión doméstica, en función de las características de la unidad de convivencia, controlando y evaluando el desarrollo de las mismas.
- h) Organizar y desarrollar actividades de apoyo psicosocial, mostrando una actitud respetuosa con la intimidad de las personas y evaluando el desarrollo de las mismas.
- i) Organizar y desarrollar actividades de entrenamiento en habilidades de autonomía personal y social, evaluando los resultados conseguidos.
- j) Diseñar y desarrollar actividades de intervención socioeducativa dirigidas al alumnado con necesidades educativas específicas, colaborando con el equipo interdisciplinar.
- k) Organizar e implementar programas de inserción laboral y ocupacional, evaluando el desarrollo de los mismos y su ajuste al itinerario prefijado.
- l) Entrenar en habilidades de comunicación, haciendo uso de sistemas alternativos o aumentativos y motivando a las personas usuarias en la utilización de los mismos.
- m) Realizar tareas de mediación entre personas y grupos, aplicando técnicas participativas y de gestión de conflictos de forma eficiente.
- n) Aplicar protocolos establecidos en materia de primeros auxilios en situaciones de accidente o emergencia.
- ñ) Realizar el control y seguimiento de la intervención con actitud autocrítica y aplicando criterios de calidad y procedimientos de retroalimentación para corregir las desviaciones detectadas.
- o) Mantener relaciones fluidas con las personas usuarias y sus familias, miembros del grupo de trabajo y otros profesionales, mostrando habilidades sociales y aportando soluciones a los conflictos que surjan.

- p) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.
- q) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.
- r) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.
- s) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- t) Generar entornos seguros en el desarrollo de su trabajo y el de su equipo, supervisando y aplicando los procedimientos de prevención de riesgos laborales y ambientales, de acuerdo con lo establecido por la normativa y los objetivos de la empresa.
- u) Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todos», en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.
- v) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional con sentido de la responsabilidad social.
- w) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

- **Competencias profesionales, personales y sociales del módulo de Mediación Comunitaria:**

a) Elaborar proyectos de integración social, aplicando la normativa legal vigente e incorporando la perspectiva de género.

b) Dirigir la implementación de proyectos de integración social, coordinando las actuaciones necesarias para llevarlas a cabo y supervisando la realización de las actividades con criterios de calidad.

c) Realizar actuaciones administrativas asociadas al desarrollo del proyecto, aplicando las tecnologías de la información y la comunicación para gestionar la documentación generada.

d) Programar actividades de integración social, aplicando los recursos y estrategias metodológicas más adecuadas.

m) Realizar tareas de mediación entre personas y grupos, aplicando técnicas participativas y de gestión de conflictos de forma eficiente.

ñ) Realizar el control y seguimiento de la intervención con actitud autocrítica y aplicando criterios de calidad y procedimientos de retroalimentación para corregir las desviaciones detectadas.

o) Mantener relaciones fluidas con las personas usuarias y sus familias, miembros del grupo de trabajo y otros profesionales, mostrando habilidades sociales y aportando soluciones a los conflictos que surjan.

q) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.

s) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

u) Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todos», en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

### 6.3 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación, ponderación para la calificación

Según la Orden de 28 de julio de 2015 por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Integración Social por el que se establecen sus enseñanzas mínimas, los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del ciclo son:

Los **resultados de aprendizaje** son una serie de formulaciones que el estudiante debe conocer, entender y/o ser capaz de demostrar tras la finalización del proceso de aprendizaje.

Los resultados del aprendizaje deben estar acompañados de **criterios de evaluación** que permiten juzgar si los resultados del aprendizaje previstos han sido logrados. Cada criterio define una característica de la realización profesional bien hecha y se considera la unidad mínima evaluable.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
<p><b>1.</b> Planifica intervenciones de mediación, relacionándolas con los contextos en los que se desarrollan.</p>	<p><b>a)</b> Se han seleccionado los objetivos de la intervención, partiendo de las características del contexto en el que se desarrolla.</p> <p><b>b)</b> Se ha valorado la importancia de la planificación en el proceso de intervención.</p> <p><b>c)</b> Se han diseñado actividades o talleres favorecedores de la comunicación.</p> <p><b>d)</b> Se han diseñado actividades de encuentro, atendiendo a las necesidades detectadas en las potenciales personas usuarias.</p>

	<p><b>e)</b> Se ha identificado a los mediadores naturales como agentes posibilitadores de intercambio de comunicación.</p> <p><b>f)</b> Se han creado o revitalizado espacios de encuentro entre los individuos, grupos y entidades cuyas relaciones sean susceptibles de derivar en conflicto.</p> <p><b>g)</b> Se ha valorado la coherencia de la planificación de las actividades con los objetivos previstos en la intervención.</p> <p><b>h)</b> Se han detectado las situaciones de la violencia de género, derivando a las interesadas a los recursos específicos en este ámbito.</p>
--	---

## 7. CONTENIDOS DEL MÓDULO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

BLOQUES CONTENIDOS	DE TÍTULO O NOMBRE DEL BLOQUE:
1	Planificación de las intervenciones de mediación
2	Organización de las actuaciones para la prevención de conflictos
3	Realización de actividades de los procesos de mediación comunitaria
4	Realización de actividades de evaluación de la mediación

### 7.1 SECUENCIACIÓN DE CONTENIDOS EN UD. TEMPORALIZACIÓN Y PONDERACIÓN PARA LA CALIFICACIÓN

En la siguiente tabla se podrán apreciar los resultados de aprendizaje asociados a cada uno de los bloques y de las unidades didácticas que se van a impartir en este módulo. Así como, a qué evaluación pertenece cada uno de ellos y la ponderación con la que se calificará al final de cada una de ellas.

La primera evaluación tendrá un porcentaje de un 40% sobre la nota final del módulo de mediación comunitaria y la segunda evaluación contará con un 60% de la nota final, ya que las unidades didácticas que pertenecen a la segunda evaluación tienen mayor importancia y por lo tanto más peso en la nota final.

Únicamente están reflejadas la primera y segunda evaluación, ya que en este módulo no se da tercera evaluación al pertenecer al segundo curso del ciclo de Integración Social.

RA	Bloque	Nº UD	Título Unidad Didáctica	Evaluación	Horas	% Nota
1,2	1,2	1	Caracterización de la mediación	1	14	10
2	2	2	Diversidad cultural	1	10	5
2	2	3	Los valores	1	6	5
2	2	4	Minorías étnicas en las sociedades plurales	1	10	5
1	1	5	Perspectiva de género en mediación	1	10	5
2	2	6	Modelos de mediación	1	10	5
2	3	7	Aproximación a los conflictos	1	8	5
2	2	8	Habilidades y técnicas de mediación	2	12	10
3	3	9	Estilos de afrontar conflictos	2	14	10

3	3	10	Fases del proceso de mediación	2	16	10
4	4	11	Técnicas e instrumentos para la mediación	2	8	15
4	4	12	Evaluación del proceso	2	8	15

## 8. TRANSVERSALIDAD

La transversalidad dentro de un centro educativo se refiere a las enseñanzas diferentes a los contenidos que se dan dentro de la programación de un módulo de Formación Profesional.

Estos tienen el objetivo de facilitar al alumnado un mejor desarrollo cognitivo, social, físico, afectivo, sensorial, entre muchos otros. Así como fomentar una educación en valores para potenciar el desarrollo de la diversidad, la autoestima, autoconfianza, cooperación, respeto, tolerancias, solidaridad, calidad de vida y saber resolver sus conflictos. Se impartirán los diferentes temas transversales dentro de la programación para el módulo de mediación comunitaria.

Sin antes olvidar la disposición adicional tercera de la Ley Orgánica 5/2002, al artículo 39 y 40 de la LEA 17/2007 al artículo 13 del Decreto 436/2008 y a los planes y programas contextualizados en la Proyecto educativo de mi programación, los aspectos transversales que voy a trabajar son los siguientes:

**Educación ambiental:** Analizar el impacto medio ambiental causado por los actuales métodos de producción, las posibilidades de prevenirlo y solucionarlo y hacer que el alumno/a reflexione sobre las decisiones de crecimiento económico y ecología.

- **Educación moral y cívica:** prepararemos a los alumnos/as para ser responsables y cívicos con los demás ciudadanos y con el entorno.
- **Educación desde las TICS y redes sociales:** con esto se pretende que conozcan tanto lo positivo como lo negativo que tienen las TICS y las redes sociales. Temas como el ciberacoso, ciberbullying, sexting,

grooming, entre otras y que conozcan que peligros tienen las redes con las que están en contacto a diario.

- **Educación afectivo-sexual:** se impartirá educación no sexista en la que trabajaremos los machismos, el amor romántico, el transgénero, la igualdad de género, violencia de género, la homosexualidad, y la tolerancia hacia diferentes colectivos. También se impartirán talleres de educación sexual.
- **Educación para la igualdad de oportunidades:** se analizará el mercado de trabajo, tratando el tema de las desigualdades desde el punto de vista laboral entre hombres y mujeres.
- **Educación para la paz y el desarrollo:** se trabajará con el alumnado desde el aula de convivencia para fomentar la tolerancia y armonía dentro del centro. Resolver los conflictos entre iguales y mediar para evitar y sobre todo ser independientes para desenvolverse en la vida diaria.
- **Educación vial:** prepararemos a los alumnos para usar las vías públicas con seguridad, evitando los accidentes, como peatón, como viajero o como conductor o futuro conductor, así como para ser responsable y cívico con los demás ciudadanos y con su entorno.
- **Los problemas del Tercer Mundo y la pobreza:** conocerán lo que viven en los países más desfavorecidos, incluso se trabajará la pobreza infantil dentro de España y fuera de ella. En estas actividades fomentaremos la empatía para que sientan que existen desigualdades.

## 9. INTERDISCIPLINARIEDAD

A continuación, se exponen brevemente los contenidos básicos del resto de los módulos del título que coinciden con los contenidos del módulo de mediación comunitaria elegido para el desarrollo de la presente unidad didáctica.

NIVEL	RELACIÓN
1	UD 9
2	Módulo de Habilidades Sociales y Módulo de FOL
3	Habilidades Sociales

- Módulo de Habilidades Sociales:

- Implementación de estrategias de gestión de conflictos y toma de decisiones
- Valoración del conflicto en las dinámicas grupales
- Análisis de técnicas de resolución de problemas. Estrategias
- El proceso de toma de decisiones. Planificación y evaluación
- Gestión de conflictos grupales. Negociación y mediación. Estrategias
- Aplicación de las estrategias de resolución de conflictos grupales
- Valoración del papel del respeto y la tolerancia en la resolución de problemas y conflictos.

- Módulo de Formación y Orientación Laboral:

- Gestión del conflicto y equipos de trabajo
- Conflicto; características, fuentes y etapas
- Métodos para la resolución o supresión del conflicto

## 10. METODOLOGÍA

### 10.1 PRINCIPIOS METODOLÓGICOS

El concepto de metodología se define como un conjunto de mecanismos o procedimientos racionales, utilizados para lograr uno o varios objetivos en concreto, este término se encuentra asociado con la ciencia, pero se presenta también en la educación como metodología didáctica.

La metodología didáctica es la forma en la que se lleva a cabo los procesos de enseñanza-aprendizaje y se refiere al conjunto de procedimientos, acciones y estrategias que integra un profesor o una profesora para facilitar y garantizar un buen aprendizaje del alumnado. Esto debe de estar incluido dentro de nuestra programación didáctica.

Esta programación se plantea para que el alumnado de 2º de Integración social sea capaz de desempeñar todas las competencias que confieren.

A día de hoy el profesorado tiene que estar en continua formación y actualización, sobre todo en Formación Profesional Inicial. El mercado laboral y las competencias que piden del alumnado cambian continuamente, hay que formarlos desde la demanda de las empresas. Como resultado de la evolución de la sociedad es necesario enseñar desde las nuevas tecnologías.

Para que el perfil profesional que va a desarrollar el alumnado sea bueno hay que darle las herramientas suficientes. Realizarán trabajos que los ayude a incluir esas competencias tanto personales, sociales como laborales.

Se va a intentar llevar a cabo una metodología participativa, en la que el alumnado estará en constante contacto con colectivos desfavorecidos para que aprendan tanto desde la teoría como desde la práctica que es mucho más importante. También se incluirán actividades dinámicas en las que el alumnado realizará actividades lúdicas, y algunos temas los realizaremos desde el entretenimiento, pero siempre aprendiendo. Se incluirá una metodología innovadora, las clases las daremos de forma diferente a como vienen acostumbrados de otros centros, las clases magistrales se acabaron dentro de este módulo.

Centrándonos ahora en los principios metodológicos o psicopedagógicos afirman que las experiencias educativas que hemos de proponer al alumnado han de partir de su nivel de desarrollo (Piaget) y de los conocimientos que previamente han construido (Ausubel); pero no para acomodarnos a este nivel de desarrollo logrado, sino para hacerlo progresar a lo largo de lo que Vygotsky denomina “zona de desarrollo próximo”.

Es precisamente en esta zona en la que tenemos que situar la intervención educativa. Ahora bien, ¿de qué forma se ha de intervenir en ella? seguiremos los siguientes principios:

- **Hacer una enseñanza Activa y Participativa:** el alumnado debe considerarse protagonistas de sus aprendizajes, se aprende mejor aquello que se vive y sobre todo cuando lo que queremos es formar para la acción.

No puede considerarse al alumnado mero receptor de información, sino partícipe en la construcción de su aprendizaje. Se debe crear con ellos un ambiente en el que construyan su propia autonomía y pensamiento crítico para poder desenvolverse en su vida diaria.

El y la docente deben de estar en contacto con el entorno más cercano de cada uno de los alumnos y alumnas para así adaptarse a su contexto y sus necesidades.

- **Enseñanza flexible, abierta y dinámica:** quiere decir que se va cambiando de estímulos y de propuestas, de tal manera que facilite el aprendizaje de todo el alumnado, independientemente de su manera de aprender. A parte que cada alumno o alumna tiene un ritmo para aprender diferente, por lo tanto, hay que adaptarse para que no interfiera en su motivación.

En la mayoría de los casos se debe escuchar propuestas e intereses del alumnado, siempre dentro de unas normas, para que así haya buen clima dentro del aula.

- **Enseñanza motivadora y Estimulante:** es un pilar fundamental para la vocación docente, saber motivar al alumnado buscando ocasiones de éxito y resaltándolas, así como conectando con los intereses personales del alumnado y la utilidad de lo aprendido. Se debe incrementar su autoestima, autoconfianza y su curiosidad, con esto refuerzas al alumnado y tendrán muchos mejores resultados académicos, personales y sociales.

El o la docente podrán conseguir éxito y motivación del alumnado, haciéndoles ver lo que valen, reforzando continuamente su potencial y hacerles ver que nada es imposible.

- **Enseñanza Creativa:** para la desenvoltura del alumnado en el mercado laboral y en su día a día, lo ideal es que creen su propio conocimiento, que descubra cosas

por sí mismo, cuanto más inquietud se cree en el alumno, más va a aprender. Se debe trabajar desde una metodología basada en el descubrimiento.

- **Aprendizajes funcionales y Propedéuticos(preparar):** el aprendizaje le debe servir para resolver problemas en su día a día y en su realidad, como se ha comentado anteriormente deben estar preparados con las suficientes competencias para desenvolverse. El o la docente los va a preparar para su futuro como trabajadores.
- **Aprendizajes Holísticos e Interdisciplinares:** debemos de ver todos los contenidos del módulo. Hay que relacionarlos continuamente, hay que ver el módulo como un todo para que el alumnado no pierda lo que estudió al principio, hay que estar continuamente recordando y relacionando todo.
- **Hacer una enseñanza orientada hacia el “Aprender a Aprender”:** Lo que queremos conseguir es que el alumno sea autónomo intelectualmente siendo capaz de estudiar y aprender por sí mismo.
- **Hacer una enseñanza orientada hacia el “Aprender Haciendo”:** este aprender está basado en situaciones prácticas, debemos utilizar nuestros conocimientos teóricos en la práctica. Esto le servirá al alumnado para desenvolverse en su vida diaria y real.

Hemos de añadir que la gran finalidad de nuestros esfuerzos no ha de ser sólo la construcción en el alumnado de aprendizajes disciplinares y relacionados con los valores, sino también con el aprender a aprender recogido en el Título Preliminar de la LOE, dado que su futuro estará sujeto a frecuentes cambios que le van a exigir nuevos aprendizajes, completarlos o actualizarlos.

Finalmente recalcar que la programación será flexible adaptándose a las circunstancias que vayan surgiendo y a las características particulares de cada alumno y alumna (ritmos de aprendizaje, actividades de enseñanza aprendizaje que presentamos, fuentes de información, instrumentos de evaluación, etc.

## **10.2 MÉTODOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

Dentro de los métodos de enseñanza-aprendizaje nos encontramos ante:

- **Métodos afirmativos:** esta metodología se centra meramente en el/la docente. Dentro de esta encontramos el método expositivo, transmisivo o magistral se quiere decir con esto que es un método por recepción y deductivo. El siguiente método de enseñanza es el demostrativo que se realiza a través de la

observación e imitación. Y por último el método de enseñanza repetitivo que se lleva a cabo a través de la repetición de los diferentes contenidos.

- Métodos por elaboración: esta metodología pertenece y se centra en el alumnado. Este apartado lo dividimos en dos métodos de enseñanza, el primero es interrogativo o por aplicación en el que el alumnado debe de aprender haciendo, con la práctica que te demuestre que está capacitado después de la explicación; en segundo lugar tenemos el método de aprendizaje creativo o por descubrimiento el que se refiere a “aprender a aprender” en este el alumnado debe mostrar sus inquietudes o curiosidades, esto se consigue investigando, preguntando al profesor o profesora y demostrando su interés por el módulo.

### **10.3 ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS**

Dentro de las estrategias metodológicas encontramos dos tipos:

- Cognitivas: dentro de esta estrategia encontramos diferentes herramientas para atraer, captar al alumnado y saber hacer más amenos los contenidos del módulo. Todas estas herramientas son necesarias para el profesorado y así mejorar el desarrollo de una clase. Entre ellas se encuentran los criterios de secuenciación que quiere decir partir de lo concreto para llegar a lo abstracto, en otras palabras, viene siendo empezar con lo fácil para terminar con lo difícil. Otra herramienta muy importante para los tiempos en los que estamos es el feedback que significa retroalimentación se entiende como la respuesta que transmite un receptor al emisor, basándose en el mensaje recibido, siendo ésta una comunicación bidireccional entre dos personas, donde definimos un emisor y un receptor. La siguiente y no menos importante herramienta es la actualidad, hay que estar actualizado en todo momento, también es muy importante ejemplificar para captar su atención con ejemplos reales del entorno del alumnado, ahí también entra la proximidad que hay que tener con cada uno de ellos y ellas para que se sientan motivados y escuchados por parte del o la docente. En una clase a día de hoy hay que incorporar la transversalidad, hay que estar preparado/a para todo lo que se presente dentro de un aula, nos encontraremos ante una gran diversidad de alumnos y alumnas con diferentes personalidades, características, ritmos de aprendizaje, etnia, entre otras. Para finalizar voy a introducir dentro de las estrategias metodológicas una imagen donde explica perfectamente cómo hay que trabajar con el alumnado y conocer lo que mejor les viene para adquirir los conocimientos.

## El cono del aprendizaje de Edgar Dale



- De clima: en esta estrategia también encontramos una variedad de herramientas como son los agrupamientos tanto individual como grupal, es indispensable que se trabaje con el alumnado de estos dos modos. También debemos incluir el tiempo, el espacio, el proceso comunicativo y la motivación que es fundamental para que el alumnado alcance los objetivos establecidos por el módulo.

### 10.4 ESTILOS DOCENTES

Dentro de los diferentes estilos docentes creo en el estilo democrático, se da un elevado rendimiento académico, con un buen clima dentro del centro de enseñanza y principalmente dentro del aula, la relación entre iguales suele ser por norma general bastante buena y de amistad, esto influye sobre todo para que al o la docente le dejen dar una buena clase y la relación entre el profesorado y alumnado también suele ser buena, el alumnado confía y trata con naturalidad a su profesor o profesora.

### 10.5 ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

En el apartado de las actividades de enseñanza- aprendizaje se encuentran diferentes tipos, las cuales vamos a desarrollar.

- **Actividades de introducción:** se definen como las actividades que podrán constituirse en parte del proceso de evaluación inicial, de introducción, descubrimiento y orientación para la adquisición de habilidades cognitivas y

destrezas básicas. Es donde podremos conocer al alumnado, ver sus intereses para así poder motivarlos y motivarlas.

- **Desarrollo e indagación:** con estas actividades se pretende demostrar el proceso de aprendizaje de los contenidos a alcanzar para el logro de los objetivos y competencias del módulo. Se expone el estudio, desarrollo y análisis para la consecución de habilidades cognitivas y destrezas más complejas.
- **Proacción o ampliación:** son las actividades destinadas al alumnado que ha alcanzado los objetivos propuestos y adquieren las competencias para seguir desarrollando y construyendo conocimientos de la materia. Se pueden trabajar con trabajos de ampliación extra relacionados con los diferentes contenidos del módulo.
- **Refuerzo:** Estas actividades son de un nivel de contenidos algo más bajos y están destinadas para los alumnos/as que tienen algunas dificultades de aprendizaje al adquirir los procedimientos de esta Unidad Didáctica. Están destinadas para que el alumnado trabaje un tema o algún objetivo que les sea más difícil cumplir.
- **Complementarias:** Se entiende por aquellas actividades organizadas dentro del horario lectivo, que están dentro del proyecto de centro y se diferencian de las actividades lectivas que normalmente se llevan a cabo dentro del aula.
- **Extraescolares:** son aquellas que se realizan regularmente durante un periodo de tiempo, fuera del horario de clases y cuyo fin es potenciar el desarrollo físico, intelectual y social de los niños y jóvenes.

## 10.6 CUADERNO DE AULA

En este apartado se realizará un cuaderno de clase con el desarrollo de la unidad didáctica 7 llamada aproximación al conflicto, que la podemos encontrar en el bloque 3 del módulo. Esta unidad didáctica se impartirá en el aula en el segundo trimestre.

En dicho cuaderno, se expondrán las actividades que se desempeñarán en cada sesión. Es importante añadir que en este centro de estudios en concreto las sesiones de cada módulo serían dos sesiones seguidas de 60 minutos, es decir dos horas seguidas en el aula con el alumnado. Dentro de estos 120 minutos habrá un descanso de 10 minutos tanto para el alumnado como para la profesora o profesor, esto es importante para que los alumnos y alumnas puedan rendir más en las actividades.

Queda añadir que la unidad didáctica en la que vamos a desarrollar estas actividades, tendrá una temporalización de 8 horas, las cuales dividiremos en 4 sesiones. Como se ha comentado anteriormente, las clases son de 120 minutos.

SESIONES	ACTIVIDADES
1	<p>20' En primer lugar, en esta primera sesión se va a realizar una pequeña introducción sobre los tres puntos destacables de esta unidad didáctica (el conflicto, tipos de conflicto y vías para la resolución de conflictos).</p> <p>Los minutos restantes se dedicarán para que el alumnado cree grupos de 6 personas. Estos grupos se harán para que los alumnos y alumnas trabajen en grupo un vídeo en el que tendrán que exponer de forma original y explicar a sus compañeros y compañeras el punto de la guía didáctica que les toque, en el horario de la sesión 4, y explicar o hacer ver a sus compañeras y compañeros un caso real de conflicto en su vida diaria.</p>
2	<p>En esta clase dedicaremos los 120 minutos, es decir 60 y 60 con un descanso de 10 minutos aproximadamente. El alumnado ha de realizar un debate de clase. Se harán dos grupos diferentes con diversidad de pensamientos dentro de cada grupo y una de las alumnas o uno de los alumnos hará de mediador/a. Una vez divididos los grupos y concretada la persona encargada de la mediación, la profesora será la encargada de exponer el tema de debate (siempre de actualidad), también será la que diga que grupo está a favor y que grupo está en contra. Cuando se resuelva el tema se cambian los grupos y se propone otro tema de debate. Si sobra tiempo de esta actividad, se ha de trabajar en grupo para la exposición de la sesión 4.</p>
3	<p>En la sesión tres en primer lugar se explicará qué es una dramatización o rolle playing. Una vez explicado se volverán a repartir en grupos de 3 y tendrán unos 20 minutos para pensar en una situación de conflicto. Una de las reglas de la actividad es que mínimo una de ellas debe de ser una persona en riesgo o en</p>

	<p>exclusión social. Deben representar un conflicto de nuestro día a día.</p> <p>El resto de la clase será dedicada a que cada uno de los grupos represente su teatro. Cuando cada uno de los grupos termine su dramatización los compañeros/as deben utilizar las pautas de mediación que han estudiado anteriormente ante ese conflicto, entre todos les pondrán solución y qué técnicas serán las más adecuadas para atajar conflictos de ese tipo.</p>
4	<p>En la última será dedicada a la visualización de los videos creados por el alumnado.</p> <p>Tendrá que intervenir todo el alumnado para poder ser evaluados.</p> <p>Cuando los vídeos sean proyectados, todas y todos deben de reflexionar y debatir sobre las situaciones que han descrito los visionados.</p> <p>Esta sesión será únicamente dedicada a esto.</p>

## 11. EVALUACIÓN

La evaluación de los módulos profesionales se llevará a cabo a partir de los objetivos y criterios de evaluación recogidos en la Orden de 28 de julio de 2015, en la cual, también aparecen los objetivos generales a evaluar del ciclo superior de Integración Social.

La finalidad de la evaluación del módulo es la de estimar en qué medida se han adquirido los resultados de aprendizaje previstos en el currículum a partir de la valoración de los criterios de evaluación.

Según se indica en esta Orden, la evaluación de los diferentes contenidos será continua. La idea de evaluación continua aparece ligada al principio constructivista del aprendizaje, en el sentido que han de proponerse, a lo largo del curso y con cierta frecuencia, actividades evaluables que faciliten la asimilación progresiva de los contenidos propuestos y las competencias a alcanzar. Y será esta evaluación continua la que va a determinar la evaluación final de los resultados conseguidos por el alumnado a la conclusión del proceso de aprendizaje.

## 11. 1. Evaluación del proceso de aprendizaje

### ➤ Evaluación inicial

Se llevará a cabo la evaluación inicial del módulo a principio de curso, formulando algunas preguntas de carácter muy general, que den pie a la explicación de la programación del módulo, con la distribución de las unidades didácticas y la temporalización que se seguirá.

También se realizará al iniciarse cada una de las fases de aprendizaje, concretamente al inicio del módulo y de cada Unidad Didáctica de manera informal y exploratoria a partir de las cuestiones que se plantean al principio de la unidad. Tiene como finalidad detectar los conocimientos previos del alumnado que permitirá fijar el nivel en que hay que desarrollar los nuevos contenidos.

### ➤ Evaluación formativa

Es la que se va realizando durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, para averiguar si los objetivos de la enseñanza están siendo alcanzados o no. En base a ella se decidirá regular el ritmo del aprendizaje de manera grupal.

La evaluación de los contenidos de cada unidad se realizará tanto desde la vertiente teórica, como práctica y actitudinal, en la medida que los contenidos de la unidad lo permitan:

- **Evaluación de la teoría.** Entre las actividades planteadas se seleccionarán aquellas que tienen la finalidad de reproducir los contenidos tratados en el texto para comprobar si se estos se han asimilado.
- **Evaluación de la práctica.** En este caso se seleccionarán las actividades de corte más práctico. Es importante que al realizar los procedimientos prácticos el alumnado practique a la vez las actitudes.
- **Valoración de conductas y actitudes.** Las actitudes son esenciales en la realización de cualquier trabajo, por lo que se deberán trabajar de manera transversal e incorporarlas a la evaluación de cada una de las actividades evaluativas en la medida que lo requiera cada una de ellas.

### ➤ Evaluación sumativa

Corresponde a la forma mediante la cual se mide y juzga el aprendizaje con el fin de certificar la capacidad del alumno/a y asignarle la calificación definitiva. Habrá una evaluación sumativa de cada unidad didáctica, trimestral y una definitiva del módulo formativo.

### 11.2. Técnicas e instrumentos de evaluación

Para obtener los resultados de la evaluación del alumnado y la adquisición de los objetivos planteados se llevará a cabo una serie de instrumentos, los cuales, se muestran a continuación:

- Fichas de seguimiento individual.
- Registro anecdótico, se registrarán aquellas actitudes o acciones que ocurran en el transcurso del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Pruebas de control orales y escritas.
- Trabajos de investigación, exposiciones orales.
- Debates, actividades, visualización de vídeos...

### 11.3. Criterios de calificación

Los criterios de calificación que se llevarán a cabo en el módulo de Mediación Comunitaria son los siguientes:

- **Exámenes 50%:** las pruebas escritas serán tipo test y casos prácticos y se realizarán al final de cada unidad didáctica. Para aprobar el módulo deben tener como media de todos los exámenes un 5. Para realizar la media, los exámenes deben tener como mínimo un 4,5.
- **Trabajos 40%:** para superar esta parte de la evaluación el alumnado debe tener entregados todos los trabajos, actividades y prácticas. Se podrán llevar a cabo tanto de manera individual como grupal, según lo exija la actividad. Cada entrega se valorará del 0 al 10, posteriormente se realizará la ponderación para la nota final que irá de 0 a 4 puntos. Los trabajos no entregados puntuarán como 0.
- **Actitud 10%:** dentro de este apartado se valorará positivamente, la participación del alumnado en clase, su motivación e interés por la materia impartida y su comportamiento dentro del aula. La puntuación de este apartado irá de 0 al 10, puntuando las participaciones y la asistencia activa. La motivación, el interés y el respeto se valorará mediante la observación directa en el aula.

Para poder realizar la media y obtener la nota final se deberá tener aprobadas con un 5 tanto la parte de exámenes y trabajos. La parte de actitud puede perderse por actitudes negativas o por tener partes disciplinarios. La calificación final del módulo se expresa de 1 a 10 sin decimales.

Al no poder poner decimales, se llevará a cabo el redondeo. Este se hará de la siguiente forma:

- Cuando el decimal sea superior a 0,5 puntos, el redondeo será hacia arriba. Por el contrario, cuando el decimal sea 0,5 o inferior el redondeo será hacia abajo.

#### **11.4. Mecanismos de recuperación**

En el caso de que algún alumno o alumna no apruebe uno o varios exámenes, actividades o evaluaciones, los mecanismos de recuperación serán los siguientes:

- Recuperación de los exámenes: Al final del trimestre podrán evaluarse de nuevo, aquellos alumnos y alumnas que no hayan aprobado alguna unidad didáctica.
- Recuperación de evaluación: La recuperación de alguna evaluación suspensa se realizará al final de curso con toda la materia de la evaluación o evaluaciones correspondientes.
- Recuperación de trabajos: esta recuperación se llevará a cabo una semana después de la entrega oficial, con la ayuda de unas correcciones y orientaciones pertinentes.

#### **➤ Promoción del alumnado**

1. El alumnado matriculado en ciclos formativos del catálogo de títulos derivado de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, y de Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre, que por su duración u organización requieran más de un curso académico de formación en el centro educativo, promocionará al segundo curso de estas enseñanzas, siempre que no tenga pendiente más del 25 por ciento de la carga horaria de los módulos profesionales del primer curso.

2. Los alumnos y alumnas que no promocionen de curso, en aquellos ciclos formativos de formación profesional que requieran más de un curso escolar de formación en el centro educativo, deberán cursar de nuevo aquellos módulos profesionales no superados.

3. El alumnado que promoció de curso con módulos profesionales pendientes, podrá ser evaluado de los mismos hasta dos veces por curso escolar mediante las pruebas que convoque el departamento de familia profesional, sin superar en ningún caso el número

total de cuatro convocatorias previsto en la normativa. Dichas pruebas deberán realizarse antes de la evaluación parcial previa a la incorporación del alumnado a los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y proyecto integrado.

4. Los departamentos de familia profesional de los ciclos formativos sostenidos con fondos públicos o el profesorado designado por la dirección de los centros privados, elaborarán, realizarán y corregirán las pruebas a las que se hace referencia en el apartado tres de esta Disposición.

5. En caso de que no exista departamento de familia profesional en el centro docente público será la Delegación Provincial la encargada de garantizar lo descrito en el apartado anterior.

## 12. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

La diversidad del alumnado puede darse por diferentes factores: desigualdad de oportunidades por desventaja social, alumnados/as extranjeros/as, alumnados/as con altas capacidades intelectuales o alumnados/as con necesidades educativas especiales.

Evaluada inicialmente las características del alumnado a quien va dirigida esta programación, no se han observado ninguna de estas circunstancias. No obstante, sí se da la circunstancia de una visible heterogeneidad tanto en cuanto a edades como en el nivel académico y de formación de base de partida.

Para atender a estos factores de diversidad se atenderá, en el desarrollo diario de las sesiones de trabajo, a ajustes continuos de las estrategias de enseñanza y aprendizaje, en donde contemplemos las diversas estrategias pedagógicas que permitan a los alumnados/as seguir el proceso en función de sus motivaciones, intereses y capacidades.

**13. UNIDADES DIDÁCTICAS DEL MÓDULO: ESTRUCTURACIÓN DE LAS 12 UNIDADES DIDÁCTICAS**

<b>Nº UD</b>	<b>Título Unidad Didáctica</b>
1	Caracterización de la mediación
2	Diversidad cultural
3	Los valores
4	Minorías étnicas en las sociedades en las sociedades plurales
5	Perspectiva de género en mediación
6	Modelos de mediación
7	Aproximación a los conflictos
8	Habilidades y técnicas de mediación
9	Estilos de afrontar conflictos
10	Fases del proceso de mediación
11	Técnicas e instrumentos para la mediación
12	Evaluación del proceso

<b>Duración</b>	<b>Objetivos Generales</b>	<b>Competencias Profesionales</b>
8 sesiones	c, i, j, k, l, m, p, q, r	e, g, i, m, o, q
<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>de Criterios de evaluación</b>	<b>Contenidos</b>
2. Organiza actuaciones para la prevención de conflictos, seleccionando las estrategias de intervención.	<p>a) Se han interpretado los principios que fundamentan los diferentes modelos de intervención.</p> <p>b) Se han identificado las principales estrategias de intervención en la gestión de conflictos.</p> <p>h) Se ha valorado el contraste de opiniones y el intercambio de experiencias de todos los participantes en la organización de la intervención.</p>	<p>3.1. El conflicto</p> <p>3.2. Las 3 Pes del conflicto</p> <p>3.3. Vías para la resolución de conflictos</p>

## 14. BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez-García, D., Álvarez-Pérez, L., Núñez, J., Rodríguez-Pérez, C., González, J., & González-Castro, P. (2009). *Efectos sobre la conflictividad escolar de un programa de educación en resolución de conflictos en tutoría*. International Journ.
- Benitez, J., & Justicia, F. (2006). *El maltrato entre iguales: descripción y análisis del fenómeno*. Revista electrónica de Investigación Psicoeducativa.
- Betina Lacunza, A. (2010). *Las Habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos*. Madrid. Ed. Sesma. Madrid: Sesma.
- Bolívar, A. (2012). *La convivencia escolar en positivo. Mediación y resolución de conflictos*. . Revista Iberoamericana de Educación.
- Boqué, M. (2002). *Guía de mediación escolar*. Barcelona: Octaedro.
- Boqué, M. (2005). *Temps de mediació. Taller de formació de mediadors i mediadores en l'ambit educatiu*. Barcelona: CEAC.
- Carbajal, P. (2019). *Convivencia Escolar: Una revisión del concepto*. Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad.
- Carrasco, A., & Schade, N. (2013). *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad (Vol. 12)*. Santiago de Chile: Universidad de Concepción.
- Casamayor, G. (2002). *Tipología de los conflictos*. En Casamayor, G. (eds.), *Cómo dar respuesta a los conflictos*. Barcelona: Graó.
- Colmenares, N., & De Maldonado, I. (2016). *El clima de relaciones interpersonales en el aula un caso de estudio*. Paradigma.
- Conde, S., & Tirado, R. (2012). *Convivencia escolar como espacio profesionalizador del educador/a social*. Revista de Educación Social.
- Conforti, F. (2008). *Liderazgo positivo: construir el futuro con imaginación e idealismo*. Buenos Aires: Acuerdo Justo.
- Conforti, F. (2009). *La mediación en España*. Minidocs & Co.
- Defensor del Pueblo. (2006). *Violencia Escolar: El maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria 1999-2006*. Madrid: Oficina del Defensor del Pueblo.
- Etxebarria, K. (2010). *La resolución alternativa de conflictos*. Universidad del País Vasco.
- Fernández, I. (2008). *Los programas de ayuda para la mejora de la convivencia en instituciones educativas*. Bordón.

- Fernández, J., & Ortiz, M. (2010). *Los conflictos: como desarrollar habilidades como mediador*. Madrid: Pirámides.
- Fernández, S. (2009). *Teoría y práctica de la mediación. La gestión alternativa de los conflictos sociales*,. Murcia: Editum.
- García, L., & Crespo, A. (2012). *Una mirada diferente a la educación. Mediación y resolución de conflictos en una escuela*. Edetania.
- Garrard, W., & Lipsey, M. (2007). *Conflict resolution education and antisocial behavior in US Schools: A meta-Analysis*. Conflict resolution Quarterly.
- Ibarra, L. (2018). *Educación en la escuela, educación en la familia. ¿Realidad o Ficción?* Editorial Félix Varela. Félix Varela.
- Jares, X. (2001). *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*. . Madrid: Popular.
- Jordán, A. (2009). *Cultura escolar, conflictividad y convivencia*. Estudios Sobre Educación.
- Junco Herrera, I. (2010). *La motivación en el proceso de enseñanza-aprendizaje*. Temas para la educación. CC.OO.
- Junta de Andalucía. (2007). *Guía para la Elaboración del Plan de Convivencia*. Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. Dirección General de Participación y Solidaridad en la Educación.
- Lane-Garon, P., Yergat, J., & Kralowec, C. (2012). *Conflict resolution Education Positive Behavioral Support: A climate of Safety for All Learners*. Conflict Resolution Quarterly.
- Laursen, B., Finkelstein, B., & Betts, N. (2001). *A developmental meta-analysis of peer conflict resolution*. Developmental Review.
- Lewicki, R., Litterer, J., Minton, J., & Saunders, D. (1994). *Think before you speak. A complete guide to strategic negotiation*. New York: John Wiley & Sons Ltd.
- Morales, V. (2011). *El tamaño del efecto (effect size): análisis complementarios al contraste de medias*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Munné, M., & Mac-Cragh, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Barcelona: Graó.
- Murray-Close, D., & Ostrov, J. (2009). *A longitudinal study of forms and functions of aggressive behavior in early childhood*. Child Development.
- Organización Mundial de la Salud. (2002). *Informe Mundial sobre la violencia y la salud*. . Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- Ortega, C. (2006). *ORTEGA PÉREZ, CARLOS ALEJANDRO. Resolución creativa de problemas y toma de decisiones*. Jaén: Formación Alcalá.
- Ostrov, J., & Crick, N. (2007). *Forms and functions of aggression during early childhood: A short-term longitudinal study*. School Psychology.

- Pelegri, A., & Long, J. (2002). *A longitudinal study of bullying, dominance, and victimization during the transition from primary school through secondary school*. British Journal of Developmental Psychology.
- Pérez de Guzmán, V., Amador, L., & Vargas, M. (2011). *Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción*. Revista Interuniversitaria.
- Pérez de Guzmán, V., Amador, L., & Vargas, M. (2011). *Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción*. Revista Interuniversitaria.
- Pérez-Pérez, C. (2007). *Efectos de la aplicación de un programa de educación para la convivencia sobre el clima social del aula en un curso de 2º de ESO*. Revista de educación, 343, 503-529.
- Pimentel, M. (2013). *Resolución de conflictos*. Barcelona: Plataforma Editorial.
- Poyatos, A. (2004). *Mediación familiar y social en diferentes contextos*. Valencia: Nau Llibres.
- Redín, C., & Ibarrola, S. (2014). *La convivencia escolar en positivo*. Madrid: Pirámide.
- Rodríguez-Gómez, J. (2006). *Convivencia y conflicto educativo*. Educação.
- Rondón, L. (2012). *Bases para la mediación familiar*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- San Martín, J. (2003). *La mediación escolar. Un camino para la gestión del conflicto escolar*. Madrid: CCS.
- Serrano, A., & Ibarrola, I. (2005). *Violencia entre compañeros en la escuela. Serie documentos*. Valencia: Centro Reina Sofía para el Estudio de la Violencia.
- Sidorowicz, K., Hair, E., & Milot, A. (2009). *Assessing Bullying: a guide for out-of-school time program practitioners*. Child Trends.
- Sierralta, P. (1999). *Teoría de los conflictos*. Lima: Centro Internacional de Administración y Comercio-CIAC.
- Souto, E. (2010). *La mediación, un instrumento de conciliación*. Madrid: Dykinson.
- Suares, M. (1997). *La noción de conflicto en la mediación*. En M. Suares (Ed.), *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas* (pp. 69-89). México: Paidós Ibérica.
- Toldos, M. (2005). *Sex and age differences in self-estimated physical, verbal and indirect aggression in Spanish adolescents*. Aggressive behavior.
- Torrego, J. (2001). *Modelos de regulación de la convivencia*. Cuadernos de Pedagogía.
- Torrego, J. (2003). *Convivencia y disciplina en la escuela: el aprendizaje de la democracia*. Madrid: Alianza.
- Torrego, J. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia: Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Graó.
- Torrego, J., & Moreno, J. (2006). *Convivencia y disciplina en la escuela. El aprendizaje de la democracia*. Madrid: Alianza.

- Tuvilla, J. (2004). *Convivencia escolar y resolución pacífica de los conflictos. Plan andaluz de educación para la cultura de paz y no violencia*. Consejería de Educación y Ciencia.
- Viana, M. (2014). *La mediación escolar en los planes y programas institucionales de convivencia en España*. Revista complutense de Educación.
- Viñas, J. (2004). *Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Barcelona: Graó.
- Zurilla, T. (1993). *Terapia de Resolución de conflictos*. Bilbao: Desclée de Brouwer, S.A.