





Monografía en Acceso Abierto. Libre disponibilidad en Internet, permitiendo a cualquier usuario su lectura, descarga, copia, impresión, distribución o cualquier otro uso legal de la misma, sin ninguna barrera financiera, técnica o de otro tipo.

Programa de Mediación escolar en Educación Infantil y Primaria: una guía práctica para aprender a convivir, dialogar y resolver conflictos

Colección Ruta Directa a la Innovación Docente nº 98

2026 AMEC Ediciones Calle Emma Penella 6. 28055. Madrid. España.

ISBN: 979-13-88576-00-3

<https://doi.org/10.63083/lamec.2026.20.cdg>

Este documento está bajo licencia Creative Commons BY-NC-ND 4.0 

Esta licencia permite a los reutilizadores copiar y distribuir el material en cualquier medio o formato, únicamente sin adaptaciones, con fines no comerciales y siempre que se cite al creador.

Dra. Carmen Díez González  
Doctora en Psicología Evolutiva



*A todos los maestros que han acompañado mi viaje.*

*En especial, a mi familia*



# Índice de contenidos

01

---

## Qué es la mediación (3-4)

Conceptos fundamentales y punto de partida.

03

---

## Clasificamos con criterio (27-30)

Factores sociales, familiares y escolares.

05

---

## Casos reales en Infantil y Primaria (41-48)

El proceso paso a paso.

02

---

## Desmontando mitos ante los conflictos (5-22)

Ideas comunes y cómo superarlas.

04

---

## Fases de la mediación (32-39)

Escucha activa, empatía y comunicación.

06

---

## Habilidades del mediador (49-60)

Situaciones prácticas y materiales de apoyo.

# ¿Qué es la mediación?



La mediación es un proceso **no competitivo** para resolver conflictos que va más allá de la simple negociación. Implica la intervención de un tercero neutral, es **voluntaria** y se basa en las necesidades reales de las personas implicadas.

# Dinámica: Mi punto de partida

 Ver mis cualidades como mentor. Tiempo aprox. 5 minutos.

Antes de abordar la mediación, cada participante reflexiona sobre sus propias cualidades como mentor o mediador. Esta dinámica inicial sirve para activar el autoconocimiento y preparar el terreno para el aprendizaje.



# Desmontando ideas comunes sobre el conflicto



Desmontar ideas es el primer paso para una gestión constructiva de los conflictos.  
Examinemos algunas creencias populares que conviene cuestionar.

# Mitos sobre el conflicto: verdadero o falso

✗ "Todo conflicto es malo"

**Falso.** Depende de cómo se gestione. Puede abrir reflexión, mejorar la comunicación y renovar relaciones.

✗ "Si hay conflicto, siempre hay violencia"

**Falso.** La violencia no es la única ni la inevitable forma de afrontar un conflicto.

✗ "Lo mejor es evitar el conflicto"

**Falso.** Evitarlo a menudo lo aplaza o lo agrava. Afrontarlo adecuadamente es más útil.

✗ "En un conflicto uno gana y otro pierde"

**No siempre.** La mediación busca soluciones donde ambas partes se beneficien.

# Más mitos que debemos superar

✗ "La mediación es solo para conflictos pequeños"

**Falso.** Aplica en conflictos familiares, escolares, comunitarios y laborales complejos.

✗ "El mediador decide quién tiene razón"

**No.** El mediador facilita la comunicación para que las partes construyan sus propios acuerdos.

✗ "Ser neutral significa no hacer nada"

**Falso.** El mediador interviene activamente para ordenar el diálogo y favorecer el proceso.

✗ "La mediación es convencer a una parte para que ceda"

**No.** Busca acuerdos equilibrados y aceptables para ambas partes.

## El conflicto bien gestionado genera valor



### Fomenta reflexión

Invita a pensar y evaluar la situación desde distintas perspectivas.

### Mejora comunicación

Clarifica intenciones y mensajes entre las partes implicadas.

### Renueva relaciones

Repara y fortalece los vínculos entre personas.

Dra. Carmen Díez González  
Doctora en Psicología Evolutiva

# Dinámica: Cómo miramos el conflicto

📄 Punto de partida. Tiempo aprox. 10 minutos.

| Escena                        | Conflicto/Emoción                               | Necesidad/Habilidad            | Primera respuesta mediadora                                                          |
|-------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Empuja para entrar en la fila | Agobio, enfado, sensación de repetición, gritos | Esperar turno / pedir tu lugar | Parar, respirar, nombrar:<br>"querías ir delante; ahora vamos a buscar cómo esperar" |

Si aparecen escenas de impulsividad, la prevención emocional es tan importante como la intervención posterior: un niño activado necesita regular antes de escuchar.

# Aclaremos los conceptos clave

## Conflicto

Situación en la que dos o más personas adoptan posturas de oposición a causa de posiciones, valores, intereses o necesidades incompatibles o percibidas como tal.

## Agresividad

Patrón de comportamiento asociado a la supervivencia que se activa cuando se percibe peligro. Algunos autores consideran que el ser humano es agresivo por naturaleza; lo clave es aprender a dominarla.

## Violencia

Comportamientos con intención de causar daño físico, verbal o psicológico. Se centra en relaciones de poder desequilibradas. Los roles de agresor y víctima están bien definidos. La violencia es siempre reprochable y no es natural.

# Dinámica: Escucho mi corazón



## Tiempo para hacer mi corazón

15-20 minutos de actividad creativa para explorar las propias emociones y valores. Cada participante construye su corazón con materiales de colores, reflexionando sobre lo que le mueve y le importa.

# Si nos unimos, se hace más sabio

Cuando compartimos nuestros corazones en comunidad, el aprendizaje se enriquece. La suma de perspectivas, emociones y experiencias hace que el grupo sea más sabio que cualquier individuo por separado.



# Causas de los conflictos escolares

Los conflictos en el entorno educativo tienen múltiples orígenes. Comprender sus causas es esencial para abordarlos de forma eficaz. El **Observatorio de la Convivencia de la GVA** identifica factores en distintos ámbitos: social, mediático, familiar, escolar e interpersonal.



# Causas en el contexto social y los medios

## Contexto social

Pobreza, desempleo y principios competitivos afectan especialmente a niños y jóvenes. La frustración personal por el paro es un desencadenante de violencia. El aislamiento social, las drogas y las tendencias extremistas también influyen.

## Medios de comunicación

La exposición continua a imágenes violentas insensibiliza a niños y adolescentes. La televisión y las redes sociales presentan la violencia como algo cotidiano. El diálogo con un adulto es fundamental para contrarrestar este efecto.

# Causas en el contexto familiar

## → Desestructuración familiar

La ausencia o falta de atención parental influye negativamente. Pertenecer a una familia monoparental no parece ser significativo por sí solo.

## → Malos tratos y modelado violento

Los niños que observan violencia en casa aprenden que es una forma válida de resolver conflictos.

## → Métodos de crianza inadecuados

Los métodos laxo, inconsistente, restrictivo y punitivo favorecen la aparición de conductas violentas en los menores.

# Causas en el centro educativo

## Control disciplinar injusto

Sistema poco justo, incoherente y desconocido por estudiantes y adultos.

## Ratio elevada

Proporción de estudiantes por profesor que impide la comunicación y la vigilancia adecuadas.

## Rol docente debilitado

Presencia de docentes que no desarrollan su papel educativo ni consideran a los alumnos como individuos educables.

## Baja autoconciencia docente

Percepción negativa de las propias competencias y escasa concienciación del papel educativo.

# Causas en las relaciones interpersonales

## Crisis de valores

Discrepancia entre las pautas de comportamiento de la institución escolar y los valores del alumnado.

## Problemas de comunicación

Dificultades en la comunicación entre profesores y alumnado, agravadas por el tamaño del centro y el número elevado de estudiantes.

## Falta de cohesión docente

Ausencia de vinculación personal y respeto profesional entre el equipo de profesores.

# Perfil del agresor y las víctimas

## Tipos de acoso

El acoso directo (violencia física o amenazas) es más practicado por chicos; el indirecto (rumores, aislamiento) por chicas. El número de acosados disminuye con la edad.

## Rasgos del agresor

Mecanismos débiles de inhibición, escaso autocontrol, baja tolerancia a la frustración, egocentrismo y desconexión emocional respecto a sus propias acciones.



# Mitos de los conflictos en el aula

Resolver un conflicto requiere **actitud, método y paciencia**. El mediador debe ser el primero en mostrar calma y neutralidad, facilitando que todas las partes lleguen a un acuerdo equitativo hablando.



# Actitudes básicas del mediador



## Identificar el conflicto

Saber reconocer cuándo existe un conflicto real que requiere mediación.



## Hablar de forma neutra

Sin enfrentamientos, logrando que todos estén dispuestos a resolver hablando.



## Buscar la calma

Ser el primero en calmarse y expresar los sentimientos de forma tranquila.



## Escucha activa y paciencia

Separar a las personas del problema e incorporar componentes básicos de resolución.

# Dinámica: Mitos sobre los conflictos escolares

| Afirmación                                      | Respuesta     | Argumentación                                                                         | Ejemplo de aula                                                                  |
|-------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| En Infantil no se puede mediar.                 | Falso         | Sí se puede si se entiende como intervención breve, visual y guiada.                  | Dos niños quieren la misma pala: se usa turno visual y frase breve.              |
| Si se piden perdón, ya está resuelto.           | Depende/Falso | La disculpa puede ser un inicio, pero no garantiza comprensión ni reparación.         | "Perdón" después de tirar una torre no basta; puede ayudar a reconstruirla.      |
| Cuando pegan, lo importante es castigar rápido. | Depende/Falso | El límite debe ser inmediato, pero una respuesta solo punitiva no enseña alternativa. | "No dejo que pegues. Paramos. Ahora respiramos y buscamos cómo pedir el camión". |

# Más mitos: tabla de análisis

| Afirmación                                     | Respuesta | Argumentación                                                                      | Ejemplo de aula                                                                           |
|------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Llorar es una forma de llamar la atención.     | Depende   | Puede expresar necesidad de vínculo, seguridad, cansancio o frustración.           | Niña que llora porque no la escogen: necesita sentirse incluida.                          |
| Los conflictos pequeños no merecen tiempo.     | Falso     | Los conflictos cotidianos son entrenamiento social y previenen conflictos mayores. | Turnos, fila, material compartido, rincones de juego.                                     |
| La mediación sustituye las normas.             | Falso     | La mediación no elimina límites; los hace educativos.                              | Empujón en la fila: se mantiene la norma y luego se escucha el sentimiento de injusticia. |
| Con niños pequeños hay que resolver por ellos. | Depende   | El adulto sostiene mucho, pero puede dar opciones limitadas para enseñar decisión. | "¿Puedes devolverlo ahora o esperar tu turno con el reloj? ¿Qué eliges?"                  |

# Actitudes positivas ante el conflicto



## Relajarse

Estar relajado y mantener la calma en todo momento.

## Negociar

Negociar en vez de imponer soluciones unilaterales.

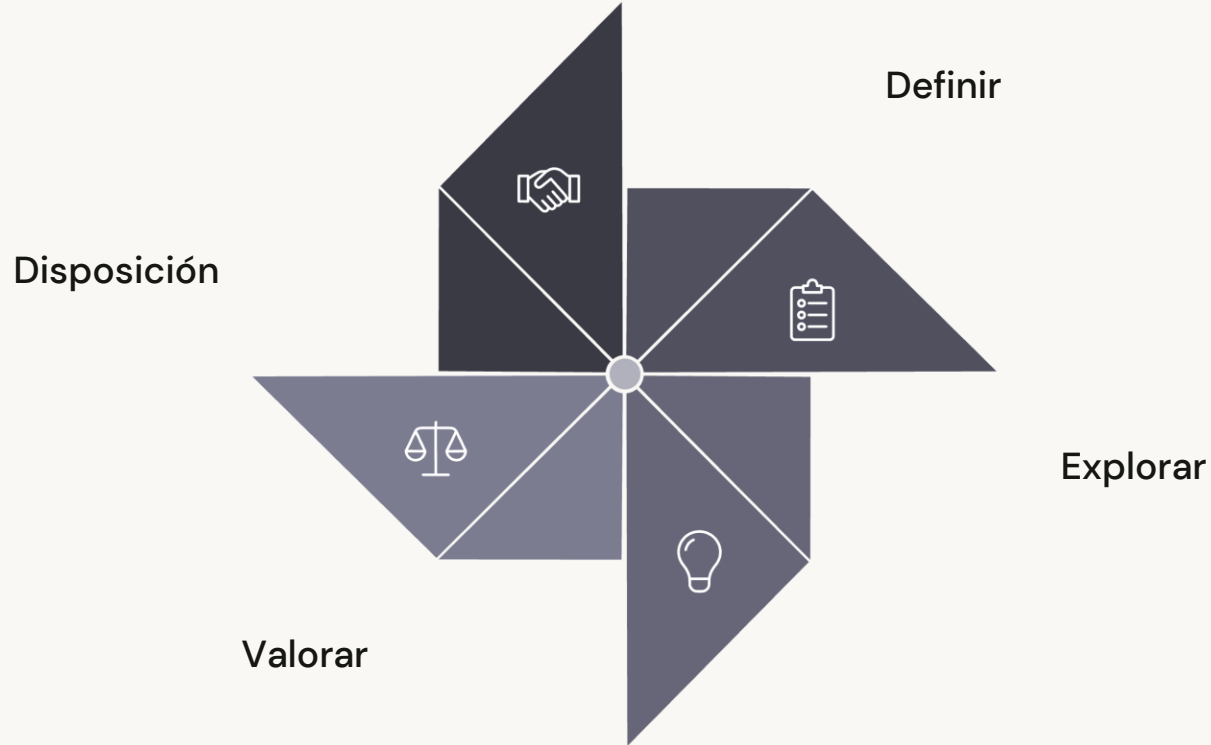
## Dar tiempo

Permitir que el conflicto se calme antes de actuar.

## Reflexionar

Reflexionar con todos los componentes implicados en el conflicto.

# Fases de la resolución de conflictos



Estas fases garantizan un proceso ordenado y reflexivo. No se trata de buscar la solución perfecta, sino la más adecuada para las circunstancias actuales de todas las partes implicadas.

# Definir el problema: preguntas clave

1

**¿Quién tiene el problema?**

Identificar claramente quién o quiénes están implicados.

2

**¿En qué consiste?**

Describir el problema de forma clara y operativa.

3

**¿Por qué es un problema?**

Comprender el impacto personal del conflicto.

4

**¿Desde cuándo existe?**

Conocer la duración y evolución del problema.



# Valorar, decidir y revisar

## Valorar opciones

Analizar ventajas e inconvenientes de cada opción, tanto a nivel personal como en relación con los demás implicados. Considerar resultados a corto y largo plazo.

## Aplicar y revisar

Una vez puesta en marcha la opción elegida, revisar cómo se ha aplicado, si ha funcionado y qué ha ocurrido. Una buena opción puede fallar si no se aplica correctamente.

# Dinámica: Clasificamos con criterio

## BLOQUE 3

| Criterio             | Pregunta docente                                                  | Implicación                                                         |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Seguridad            | ¿Hay daño físico, amenaza, miedo intenso o riesgo inmediato?      | Si no hay seguridad, primero protección y contención.               |
| Regulación           | ¿Pueden escuchar una frase breve o están desbordados?             | Si hay desborde, primero calma y después mediación.                 |
| Voluntariedad        | ¿Pueden participar sin sentirse obligados o humillados?           | La mediación no debe usarse como castigo público.                   |
| Comprensión del daño | ¿Pueden entender algo de lo ocurrido y reparar de forma concreta? | Si no, se usan apoyos visuales y reparación guiada.                 |
| Lenguaje disponible  | ¿Pueden decir al menos una frase o señalar una emoción?           | Si no verbalizan, el adulto traduce y ofrece alternativas visuales. |

## Plantilla de clasificación grupal



**Mediable  
ahora**

**Hay seguridad,  
regulación y  
equilibrio**



**Necesita  
regulación  
previa**

**Hay desborde  
emocional o  
falta de calma**



**No mediable  
ordinaria /  
protección**

**Hay asimetría  
de poder, daño  
grave o riesgo**

El proceso de clasificación sigue cinco pasos: verificar seguridad, comprobar regulación, evaluar equilibrio, valorar posibilidad de comprensión y reparación, y determinar si se necesita seguimiento posterior.

# Casos de clasificación: situaciones 1-5

| N.<br>o | Situación                                                  | Clasificación                      | Justificación                                                            |
|---------|------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1       | Dos niños quieren el mismo cubo y gritan.                  | Mediable con apoyo                 | Conflicto de objeto; se puede trabajar turno, petición y reparación.     |
| 2       | Un niño muerde a otro durante una rabieta.                 | Requiere regulación previa         | Primero seguridad y calma; después reparación breve.                     |
| 3       | Un grupo repite que una compañera "no puede jugar nunca".  | No mediable ordinaria / protección | Exclusión reiterada; requiere intervención adulta y plan de convivencia. |
| 4       | Una niña rompe un dibujo porque no le salió como quería.   | Regulación adulta                  | No hay dos partes; se trabaja frustración y verbalización.               |
| 5       | Dos alumnos discuten por quién será el primero de la fila. | Mediable                           | Conflicto de turno; norma visible, escucha breve y acuerdo.              |

# Casos de clasificación: situaciones 6-10

| N.<br>o | Situación                                                      | Clasificación                  | Justificación                                                                |
|---------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 6       | Un alumno amenaza: "si lo dices, no serás mi amigo".           | Valoración previa / protección | Puede haber coacción emocional; valorar seguridad y miedo.                   |
| 7       | Un niño se queda fuera del juego porque llegó tarde al rincón. | Mediable con grupo             | Se trabaja inclusión graduada y normas de entrada al juego.                  |
| 8       | Una alumna insulta tras no ser elegida en Educación Física.    | Mediable con revisión docente  | Hay daño verbal; se repara el insulto y se revisa la forma de crear equipos. |
| 9       | Un alumno se niega a compartir plastilina y la esconde.        | Mediable / regulación ligera   | Se trabaja petición, turnos y uso común de materiales.                       |
| 10      | Un niño empuja siempre al mismo compañero en el patio.         | Valoración previa              | La repetición rompe simetría; investigar patrón y necesidad de protección.   |

Bloque 4

## Las fases de la mediación

La mediación en el aula permite abordar los conflictos de manera que se promueva la búsqueda de soluciones consensuadas y que contribuya a maximizar los beneficios potenciales de los conflictos. Los integrantes reciben la asistencia de un **tercero imparcial** que no juzga ni valora la situación ni a los individuos.



# Funciones del mediador en el aula



- Lograr la cooperación y confianza entre las partes.
- Mejorar la habilidad de las partes para comunicarse y comprender sus sentimientos recíprocamente.
- Asegurarse de que todos hayan podido expresarse.
- Ayudar a cada parte a entender sus intereses y los de la otra.
- Replantear el conflicto en base a los intereses de ambos y llegar a un acuerdo razonable y justo.

# El proceso de mediación: fases y roles

| Fase                | Personas en conflicto                                                  | Mediadores/as                                                                                       |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Premediación</b> | Relatar el conflicto individualmente. Realizar una descarga emocional. | Situar el conflicto: ¿dónde, cómo, cuándo? Buscar relaciones, sentimientos e intención de resolver. |
| <b>Entrada</b>      | Presentarse y aceptar las normas.                                      | Explicar el proceso y las normas. Crear clima de diálogo y confianza. Dar expectativas.             |
| <b>Cuéntame</b>     | Relatar el conflicto y ser escuchado. Expresarse en mensajes Yo.       | Realizar escucha activa. Empatizar sin tomar partido. Controlar el lenguaje corporal.               |

# Situar el conflicto y buscar soluciones



## Situar el conflicto

Separar persona y problema. Utilizar mensajes Yo. Empatizar y ponerse al nivel del otro. Clarificar con preguntas abiertas y cerradas. Parafrasear y reflejar sentimientos. Pasar del yo/tú al «nosotros».

## Buscar soluciones

Expresar demandas, intereses y necesidades. Generar opciones. Resaltar intereses comunes. Aplicar técnicas creativas como la lluvia de ideas o la técnica de los «seis sombreros» de De Bono.

# Fase 1: Premediación

1

## Presentación individual

Las personas mediadoras se presentan y hablan con cada parte por separado.

2

## Verificar voluntariedad

Se comprueba que ambas partes están dispuestas a colaborar voluntariamente.

3

## Decidir el camino

Según las condiciones, se decide si la mediación es el camino adecuado.

4

## Acordar reunión

Si procede, se acuerda una próxima reunión conjunta con todas las partes.



## Fase 2: Presentación y reglas de juego

El equipo mediador se presenta en conjunto a las partes y ellas hacen lo mismo. Se explica cómo será el proceso: **voluntario, confidencial, respetuoso y colaborativo**. Se establecen las reglas y se aclara que los mediadores no forzarán ningún acuerdo, sino que supervisarán el proceso.



## Fase 3: Cuéntame

### Contar las versiones

Se anima a las partes a contar sus versiones, sentimientos y preocupaciones, y cómo ha cambiado la relación entre ellas.

### Interés y neutralidad

El equipo mediador muestra interés y neutralidad, aplicando técnicas de escucha activa: aclarar, parafrasear, reflejar y resumir.

### Empatía mutua

Se pide a las partes que intenten comprender las versiones y sentimientos de la otra parte.

## Fase 4: Aclarar el problema

### Preguntar para concretar

Los mediadores hacen preguntas para aclarar aspectos poco claros surgidos en la fase anterior.

### Descubrir lo esencial

Es fundamental identificar qué **posiciones, intereses, sentimientos y valores** entran en juego. Los mediadores elaboran un resumen con las posturas de cada parte.



# Fases 5 y 6: Proponer soluciones y llegar a acuerdos

## Proponer soluciones

Se pregunta a las partes sobre el modo en que podrían encontrar una solución y lo que estarían dispuestas a hacer. Se valora cada propuesta.

## Firmar y archivar

El acuerdo se escribe, se lee y se firma. Cada parte recibe una copia y se archiva el original.

## Definir el acuerdo

Se ayuda a las partes a definir claramente el acuerdo alcanzado, redactado en lenguaje entendible y estructurado.

## Felicitar y evaluar

Se felicita a las partes y se fija un plazo para evaluar si el acuerdo se cumple en el futuro.

BLOQUE 5

# Casos reales en Educación Infantil

## Conflictos por el juego

Disputas por juguetes o turnos en el juego libre. El mediador ayuda a negociar y a compartir.

## Exclusión en el grupo

Situaciones en que un niño queda fuera del grupo. Se trabaja la inclusión y el respeto.

## Malentendidos verbales

Conflictos por palabras mal interpretadas. Se practica la escucha y la aclaración del mensaje.



# Casos reales en el primer ciclo de Educación Primaria

## Conflictos en el recreo

Peleas o discusiones durante el tiempo libre. Los alumnos mediadores intervienen para restablecer el diálogo.

## Problemas en el aula

Tensiones entre compañeros por trabajos en grupo o comportamientos disruptivos.

## Rumores y malentendidos

Situaciones generadas por información distorsionada. Se trabaja la verificación y la comunicación directa.



# Dinámica 6: Qué es y qué no es la mediación

📄 Preguntas para el análisis del grupo.

- ¿Qué necesita primero el niño, niña o grupo implicado?
- ¿Qué límite debe mantenerse sin negociación?
- ¿Qué emoción o necesidad puede estar detrás de la conducta?
- ¿El acuerdo es concreto, observable y revisable?
- ¿Qué debería cambiar el adulto o el contexto para prevenir la repetición?

# Caso práctico: el rincón de la casita

| Elemento               | Descripción                                                                                                                                     |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Situación</b>       | Tres niños juegan a "la familia". Otra niña quiere entrar, pero le dicen que "ya están completos". La niña llora y tira una cucharita al suelo. |
| <b>Claves</b>          | Necesidad de pertenencia, dificultad para incluir y desborde por frustración.                                                                   |
| <b>Respuesta</b>       | Regular primero; validar que quiere jugar; escuchar al grupo; ofrecer entrada graduada con rol concreto o turno visible.                        |
| <b>Frase mediadora</b> | "Veo que querías entrar y te has enfadado. Tirar cosas no ayuda. Vamos a mirar cómo puedes entrar sin romper el juego".                         |
| <b>Transferencia</b>   | Trabajar frases de inclusión en asamblea: "¿quieres ser...?", "cuando terminemos esta parte entras".                                            |

# Caso práctico: el camión disputado

| Elemento               | Descripción                                                                                                                       |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Situación</b>       | Dos niños de 4 años quieren el mismo camión. Uno lo coge de las manos del otro; el compañero le empuja y ambos empiezan a gritar. |
| <b>Claves</b>          | Conflicto de posesión, espera y control de impulsos. Requiere límite breve y apoyo visual.                                        |
| <b>Respuesta</b>       | Frenar agresión, nombrar hechos, usar reloj visual y enseñar pedir-esperar-turnar.                                                |
| <b>Frase mediadora</b> | "No dejes que empujes. Los dos queréis el camión. Ahora usamos turno con reloj".                                                  |
| <b>Acuerdo</b>         | Turno de tres minutos. Quien espera elige otro material o ayuda a preparar carretera.                                             |

# Caso práctico: las risas al leer en voz alta

| Elemento        | Descripción                                                                                                                                            |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Situación       | En 2.º de Primaria, un alumno evita leer en voz alta porque algunos compañeros se ríen cuando se equivoca. Dos niños afirman que "solo era una broma". |
| Claves          | Vulnerabilidad, miedo a exponerse y banalización del daño bajo la etiqueta de broma.                                                                   |
| Frase mediadora | "Puede que quisierais bromear, pero el efecto ha sido que un compañero tiene miedo a leer. En clase cuidamos a quien se equivoca".                     |
| Acuerdo         | Los compañeros reconocen el impacto y se comprometen a no reírse. El docente revisa durante dos semanas.                                               |

# Caso práctico: la fila y el sentimiento de injusticia

| Elemento        | Descripción                                                                                                                                        |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Situación       | Un alumno se niega a ponerse el último en la fila y empuja para colocarse delante. Cuando la docente le corrige, grita que siempre le dejan atrás. |
| Claves          | Impulsividad, sentimiento de injusticia y necesidad de control o reconocimiento.                                                                   |
| Frase mediadora | "La fila se respeta y no empujamos. Después escucho por qué sientes que siempre quedas atrás".                                                     |
| Acuerdo         | Respetar orden con apoyo visual. Puede tener rol puntual en otro momento, sin privilegio permanente.                                               |

# Caso práctico: no ser elegida en Educación Física

| Elemento        | Descripción                                                                                                                     |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Situación       | En 1.º de Primaria, una niña se enfada porque nunca la eligen al formar equipos. Responde insultando a quien elige.             |
| Claves          | Exclusión percibida, baja tolerancia a la frustración y necesidad de pertenencia. Invita a revisar la práctica docente.         |
| Frase mediadora | "Entiendo que duele no sentirse elegida. El insulto hace daño y toca repararlo. Además, vamos a cambiar cómo formamos equipos". |
| Transferencia   | Evitar elección pública sistemática; usar retos cooperativos y roles rotatorios.                                                |

# Más casos prácticos: accidentes y malentendidos

## La torre tirada sin querer

Un niño tropieza y tira la torre de otro, quien le llama "tonto". Se diferencia accidente de daño sentido. Quien tiró ayuda a reconstruir; quien insultó cambia la palabra por una frase de enfado adecuada.

## El dibujo copiado

Una alumna acusa a otra de copiarle el dibujo. Se escuchan ambas versiones y se trabaja la diferencia entre inspiración y copia. La segunda modifica tres elementos; la primera expresa qué necesita para sentirse respetada.

## El lápiz rojo

Un niño monopoliza el color rojo y otro se lo quita. Se aplica la regla de materiales compartidos: temporizador breve o acuerdo de préstamo. Bandeja con señal "en uso / disponible".



# Errores que debe evitar el mediador

## Preguntar en exceso

Hacer demasiadas preguntas puede bloquear el diálogo en lugar de facilitarlo.

## Emitir juicios

Juzgar o criticar a cualquiera de las partes rompe la neutralidad esencial del mediador.

## Dar consejos

El mediador no aconseja ni proporciona soluciones directas; facilita que las partes las encuentren.

## Forzar acuerdos

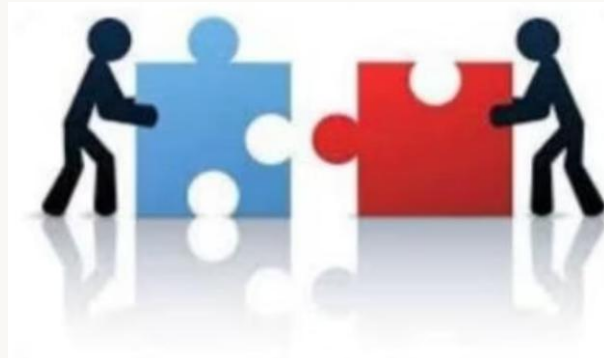
Amenazar, imponer la mediación o forzar la reconciliación invalida todo el proceso.

Las partes no han de sentirse forzadas. Han elegido este camino. Hay que abrir diálogos y respetar siempre lo que digan.

# Habilidades clave del mediador



# La escucha activa: qué es y cómo practicarla



Saber escuchar requiere esfuerzo y actitud activa. Para que sea efectiva se necesita: **mirar al otro a la cara**, dar señales no verbales de que escuchamos, captar el mensaje, repetir las palabras del otro comprendiéndolas y **parafrasear** lo más preciso de su mensaje.

# Técnicas de escucha activa



## Mostrar interés

Dar señales verbales y no verbales de que estamos atentos a lo que nos dicen.



## Parafrasear

Repetir con nuestras propias palabras lo que ha dicho el otro para confirmar la comprensión.



## Reflejar y resumir

Devolver los sentimientos percibidos y hacer un resumen de los puntos clave del mensaje.

# Cómo escuchar bien: actitudes esenciales

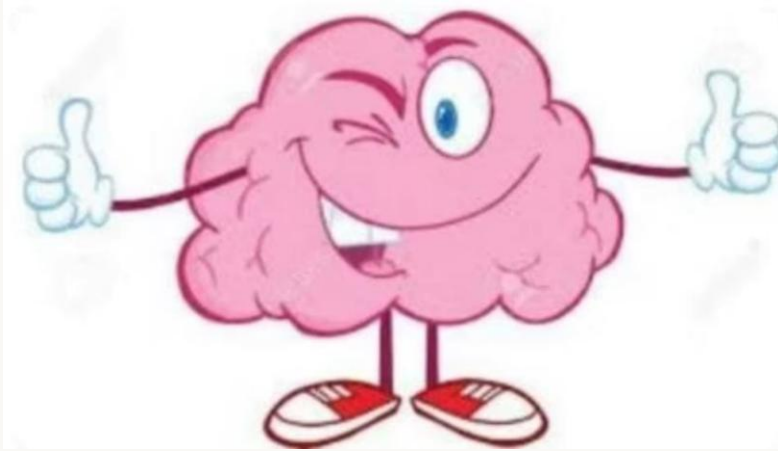
## Actitudes esenciales

- En silencio y sin interrumpir
- Explorando las dificultades expuestas
- Preguntando las dudas que quedan
- Sin anticipar lo que van a decir
- Permitiendo silencios naturales

## Verificación y honestidad

- Verificar los sentimientos de quien habla
- Parafrasear sentimientos y contenido
- Sin fingir haber comprendido lo que no se ha entendido
- Centrando la conversación en el tema en cuestión

# La escucha activa: razón y emoción



## Parte racional

Conjunto de ideas, pensamientos, creencias y conocimientos que aportamos al escuchar.



## Parte emocional

Conjunto de sensaciones, sentimientos y emociones. La escucha activa atiende **primero** a la parte emocional y luego racionaliza lo escuchado.

# Respuestas que abren y cierran el diálogo

## ✓ Respuestas que abren el diálogo

- "Ya veo cómo te sientes"
- "Parece que eso es muy importante para ti"
- "Me gustaría conocer tu punto de vista"
- "Prosigue, cuéntame más"
- "¿Te gustaría hablar de ello?"

## ✗ Respuestas que cierran el diálogo

- **Órdenes y amenazas:** generan resistencia y bloquean la comunicación.
- **Sermones y consejos:** dar lecciones sin que se pidan invalida al otro.
- **Juzgar y ridiculizar:** destruye la confianza necesaria para el diálogo.
- **Distraer o analizar:** desvía el proceso de resolución.

# Convivencia escolar y mediación



La mediación escolar contribuye a crear un clima de **convivencia positiva** en el centro. Cuando los propios alumnos aprenden a resolver sus conflictos de forma pacífica, se reduce la conflictividad, mejora el ambiente de aprendizaje y se desarrollan competencias emocionales y sociales para toda la vida.

# Impacto del programa de mediación



## Reducción de conflictos

Los centros con programas de mediación registran una disminución significativa de los conflictos graves entre alumnos.



## Desarrollo emocional

Los alumnos mediadores desarrollan inteligencia emocional, empatía y habilidades comunicativas transferibles a todos los ámbitos de su vida.



## Clima escolar positivo

La mediación entre iguales mejora el ambiente del centro, favoreciendo el aprendizaje y el bienestar de toda la comunidad educativa.

## Dinámica final: Regreso a mi punto de partida

📄 "Me llevo, me cuestiono, me comprometo". Tiempo aprox. 5-7 minutos.

Cada participante regresa a su punto de partida para reflexionar sobre el camino recorrido. ¿Qué me llevo? ¿Qué me cuestiono? ¿A qué me comprometo? Esta dinámica cierra el ciclo formativo conectando el aprendizaje con la práctica futura.



# Tres pilares de la mediación escolar

## Mediación

Proceso voluntario, neutral y educativo que transforma los conflictos en oportunidades de aprendizaje y crecimiento personal.

## Escucha activa

Herramienta fundamental del mediador: mirar, parafrasear, reflejar y resumir para que todas las partes se sientan comprendidas.

## Convivencia

El objetivo final de todo el proceso: un clima escolar positivo donde alumnos y docentes conviven, dialogan y crecen juntos.

# La mediación transforma la escuela

La mediación escolar transforma los conflictos en oportunidades de aprendizaje, convivencia y crecimiento personal para toda la comunidad educativa.

## Aprender a convivir

Construir relaciones basadas en el respeto y el diálogo.

## Dialogar

Comunicarse con honestidad, empatía y escucha activa.

## Resolver conflictos

Transformar el desacuerdo en acuerdo, el conflicto en oportunidad.





La autora de este programa es Carmen Díez González, Dra. Psicología Evolutiva y Ciencias de la Educación, profesora en el Departamento de Educación y Psicología de la Universidad. Es autora de artículos de investigación de impacto, capítulos de libro, monografías y cuentos infantiles. Es la directora del Programa EmocionaTFamilia y Cofundadora de la Asociación IntegraTEACadot. Especialista en mediación infanto-juvenil, detección y tratamiento en las diferentes capacidades y talento. Revisora de revistas indexadas en Wos y Scopus, ponente y comité en congresos internacionales, miembro de asociaciones y entidades de psicología y educación. Ha sido nominada, en sendas ocasiones, a mejor profesora de Universidad.

