

OLGA GARCÍA ORTUÑO

48467629M

**PRÁCTICAS RESTAURATIVAS Y CONVIVENCIA ESCOLAR. HACIA UN MODELO
DIALÓGICO DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

TRABAJO FIN DE MÁSTER

Dirigido por la Dra. Gisela Redondo Sama

Máster en Innovación en la Intervención Social y Educativa



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Tarragona

2023-2024

INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN

ÍNDICE:

0. Título	2
1. Introducción	2
2. Objeto de estudio	3
a) Justificación	3
b) Motivación personal	6
c) Objetivo general y finalidad del estudio	8
d) Unidades de análisis y observación	8
e) Contextualización demográfica	9
3. Marco teórico	11
a) Marco Científico Internacional	11
b) Origen y antecedentes	12
c) Conceptualización	14
d) Valoración del estado actual en España y Región de Murcia	16
e) Recomendaciones y buenas prácticas	20
f) Marco legislativo	25
4. Objetivos	26
a) Objetivo general	26
b) Objetivos específicos	27
5. Planteamiento metodológico	28
a) Técnicas de investigación	29
a1) Técnicas cuantitativas	29
a2) Técnicas cualitativas	30
b) Tratamiento de datos personales	31
6. Exposición y análisis de los resultados	32
a) Cuestionario	33
b) Entrevista Semiestructurada	41
7. Impacto Social del estudio	45
8. Conclusiones	49
9. Bibliografía	53
10. Anexos	58

0. TÍTULO: PRÁCTICAS RESTAURATIVAS Y CONVIVENCIA ESCOLAR. HACIA UN MODELO DIALÓGICO DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

1. INTRODUCCIÓN:

El presente trabajo plantea una propuesta de evaluación de carácter opinativo por parte del profesorado acerca del estado de la convivencia y sobre el desarrollo de Prácticas Restaurativas y Mediación Escolar en un centro educativo de Educación Secundaria Obligatoria del norte de la Región de Murcia.

La demanda inicial de valoración se define de forma colaborativa desde el Departamento de Orientación del IES, tras el desarrollo de diversas actuaciones con alumnado de ESO durante los dos últimos cursos escolares y pretende analizar los distintos proyectos en los que colabora parte del Claustro de profesores, obteniendo información sobre el estado de la convivencia, el impacto de las Prácticas Restaurativas y Mediación Escolar, así como definir los obstáculos, resistencias y barreras para la implicación por parte del profesorado en las mismas, encontrando puntos de mejora.

El objetivo último es explorar la continuación y ampliación de dichas prácticas dirigiendo las actuaciones hacia el Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de conflictos.

Durante la investigación se recogieron datos a través de un modelo mixto de investigación, en el que combinamos técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación en el que se diseñaron dos instrumentos de recogida de información: un Cuestionario en Google Forms dirigido a todo el Claustro de profesorado y una Entrevista Semiestructurada dirigida a recoger las voces/opiniones de profesorado de Equipo Directivo, Orientación y profesorado implicado en los proyectos implantados de Prácticas Restaurativas: Equipo de Mediación Escolar y Educación Responsable: emocional, complementando así la información recogida con el Cuestionario.

En el proceso de recogida de información se han detectado dificultades a la hora de conseguir la participación del profesorado, que se han podido solucionar al

recordar e insistir a través de email corporativo la solicitud de respuesta. De un Claustro de 120 profesores se han alcanzado 73 respuestas en el Cuestionario online y de 12 invitaciones para realizar la Entrevista Semiestructurada se han conseguido 9 respuestas, valorando estos números como suficientes para la muestra esperada.

En el proceso de análisis de datos se ha podido observar una opinión general positiva sobre las Prácticas Restaurativas, la Mediación Escolar, la Educación Emocional, así como propuestas de mejora para abordar las dificultades, resistencias y obstáculos que el profesorado encuentra para su implicación en dichas prácticas, que principalmente van de la mano de la escasez de tiempo para ello debido a la sobrecarga laboral que soportamos así como las carencias en formación específica sobre la temática. Estos aspectos se plasmarán en la planificación anual del próximo curso escolar en el centro educativo, reflejando en el Proyecto Educativo de Centro.

Así mismo, se detecta interés en recibir formación acerca del Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de conflictos, el Departamento de Orientación llevará a cabo el diseño, desarrollo y evaluación de un plan de formación con la colaboración del Centro de Profesores y Recursos de Murcia.

Palabras clave: Prácticas Restaurativas, convivencia, comunidad educativa, profesorado, plan de convivencia, metodología, conflicto, prevención, Mediación Escolar, centro educativo, Modelo Dialógico, educación secundaria.

2. OBJETO DE ESTUDIO

a. JUSTIFICACIÓN

La convivencia escolar es un tema de actualidad. Es un asunto social urgente de abordar y, por ello se plantean, en el marco legislativo educativo en vigor, medidas educativas de fomento de la competencia social y ciudadana del alumnado y, entre otras propuestas metodológicas, encontramos las Prácticas Restaurativas y la Mediación Escolar.

El incremento de los problemas de convivencia en los centros educativos se ha convertido en una de las principales preocupaciones de docentes, del alumnado, familias, comunidad escolar y de la sociedad, en general.

Un clima adecuado de convivencia, es una condición necesaria para el aprendizaje, entre otras importantes cuestiones, porque influye decisivamente en la tarea pedagógica que se desarrolla en el centro educativo. Hay una estrecha relación entre el clima que existe y el aprendizaje del alumnado. Una convivencia inadecuada puede causar, entre otros factores, mayor violencia y niveles de estrés y ansiedad entre el alumnado y el claustro de profesores, lo que puede derivar en bajo rendimiento académico y profesional, fracaso escolar y absentismo, o incluso abandono escolar. Sin embargo, un buen ambiente de convivencia promueve el éxito escolar. Por todo lo anterior, podemos decir que la convivencia escolar es una condición determinante de la calidad de la educación y una base importante para el aprendizaje de éxito.

Tal y como señalan Flecha y García (2007), nuestra sociedad, cada vez más diversa a todos los niveles (cultural, religioso, de origen, opciones de vida, etc.), requiere entender que la diversidad está presente en la cotidianidad de los centros educativos (con lo que ya se cuenta) y el establecimiento de formas de mejorar la convivencia, de prevenir y solucionar los conflictos que reflejan e incluyan esta diversidad en toda su amplitud. Siguiendo a estos autores, el desarrollo de Prácticas Restaurativas en los centros educativos, en su práctica diaria, está demostrando una mejora significativa de los problemas de fracaso escolar y convivencia. Los centros educativos comparten características y orientaciones comunes que son la base del éxito en sus buenos resultados. Sus principios parten de la participación e implicación de toda la comunidad educativa, donde el **diálogo**, se convierte en el eje de todas las relaciones que se dan en el contexto escolar.

El abordaje de los problemas de convivencia en los centros educativos, se ha hecho a través de diferentes modelos de resolución de conflictos (Torrego, 2010). La mayoría de estos modelos, tienen un carácter preventivo y/o sintomático, potenciando la prevención y la resolución de conflictos de forma comprensiva, constructiva y transformadora.

Entendemos las Prácticas Restaurativas desde el concepto de Justicia Restaurativa. No existe una definición clara y consensuada de este término en la comunidad científica, pero sí podemos decir que han existido numerosas aportaciones de autores del ámbito que llegan a puntos en común.

Partiendo del Manual sobre Programas de Justicia Restaurativa (Naciones Unidas, 2006), podemos afirmar que la Justicia Restaurativa es una metodología para solucionar problemas que involucra de diversas maneras a la víctima, al ofensor, a las redes sociales, las instituciones judiciales y a la comunidad. Los programas de Justicia Restaurativa se enfocan en el principio fundamental de que el comportamiento delictivo no solamente viola la ley, sino también hiere a las víctimas y a la comunidad. Es ahí donde quiere intervenir en la restauración del daño mediante la justicia.

La finalidad de la Justicia Restaurativa según Ramos (2018), es lograr una verdadera justicia. Así mismo en los Principios Básicos sobre la utilización de Programas de Justicia Restaurativa en materia penal del Consejo Económico Social de las Naciones Unidas (2002), en un proceso restaurativo la víctima y el delincuente participan de manera conjunta en la resolución derivada del delito.

El proceso de Justicia Restaurativa es usado en un programa con la finalidad de lograr resultados restaurativos, pudiéndose aplicar en diversidad de contextos como el social, el penal, el institucional o el ámbito educativo, que es el que nos ocupa en la investigación.

El objetivo de las Prácticas Restaurativas es promover y favorecer las relaciones positivas y constructivas entre las personas y organizaciones, mediante técnicas que manejan los procesos de tensión y promuevan la reparación del daño causado en las relaciones interpersonales. Es así como, las Prácticas Restaurativas brindan la oportunidad de dar cuenta que todos los afectados tienen necesidades que merecen ser satisfechas. Nils (1977), considera que dichas prácticas permiten que los ofensores reparen y se ganen su regreso a la comunidad. Hopkins (2004) aporta con el Modelo de Prácticas Restaurativas educativas "*Transformando los Conflictos*" que el ofensor sea perdonado por la comunidad y también por él mismo.

El abordaje de los problemas de convivencia en los centros educativos, se ha hecho a través de diferentes modelos de resolución de conflictos (Torrego, J.C. 2010). La mayoría de estos modelos, no analizan la raíz o casuística de dichos conflictos y de forma general, no tienen un carácter preventivo, sino sintomático, abordándose una vez que ya han surgido. Estos modelos han ido evolucionando de forma cualitativa, pero la realidad es que no todos han conseguido los resultados esperados.

Dentro de las Prácticas Restaurativas pueden emplearse distintas técnicas como la junta restaurativa, los círculos, las conferencias restaurativas o la mediación.

El modelo Dialógico de Prevención y Resolución de conflictos, a diferencia de otros modelos, está basado en el objetivo de prevenir la situación de conflicto en lugar de tratar de resolverla una vez que ya ha aparecido o tratar de eliminarla mediante actuaciones con un carácter punitivo o autoritario, implica que toda la comunidad participe en un diálogo que permita descubrir las causas y el origen de los conflictos con el fin de solucionarlos desde la propia comunidad antes de que aparezcan.

b. MOTIVACIÓN PERSONAL

Soy Profesora de Servicios a la Comunidad (en adelante PSC) en un centro educativo de Educación Secundaria Obligatoria (en adelante IES) en la Región de Murcia. Entre los ámbitos de trabajo del perfil profesional que desarrollo en el Departamento de Orientación del IES se encuentran como funciones propias de mi especialidad y, relacionadas con la convivencia escolar, el desarrollo de actuaciones específicas de mediación y seguimiento del alumnado y sus familias. Ostento la figura: Coordinador/a de bienestar y protección en la comunidad escolar.

Los centros docentes deben favorecer la convivencia, la prevención y la resolución de conflictos entre iguales mediante actuaciones recogidas en el Plan de Convivencia, como hemos comentado. Asimismo, podrán crear equipos de Mediación Escolar, que realizarán las funciones establecidas para los mismos en los documentos de centro. Contamos con posibilidades para la formación específica en materia de cultura de paz, conciliación, justicia restaurativa o Mediación Escolar según establece la Administración pública.

Para mi es fundamental abordar este estudio desde mi práctica docente, pues he ido trabajando e implementado en el centro educativo en el que presto mis servicios en la actualidad, así como a lo largo de mi trayectoria profesional como pedagoga y agente educativa y social en diversos ámbitos tanto educativos como sociales desde la perspectiva transformativa de la conciliación y la comunicación dialógica. Desarrollé mis estudios de Experta en Mediación Mercantil, Civil y Familiar a través de la Escuela Internacional de Mediación en el año 2020 y, desde esta fecha, ejerzo como Mediadora

Familiar inscrita en el Ministerio de Justicia. Colaboro con la Asociación para la Mediación de la Región de Murcia desarrollando formación y asesoramiento en los ámbitos familiar y educativo.

Actualmente me encuentro coordinando el Servicio y Equipo de Mediación Escolar del centro educativo y hemos venido implantando metodologías restaurativas desde el curso 2022-2023, en el cual iniciamos una formación docente con el Centro de Profesores y Recursos de la región de Murcia en la modalidad Seminario Temático en el que fui coordinadora del trabajo autónomo en el centro, a través del cual, se planificó la implantación del Servicio de Mediación Escolar. En la actualidad nos encontramos en un momento clave para la revisión de resultados con el propósito de ampliar la perspectiva hacia el Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de conflictos.

Las principales Prácticas Restaurativas que se implementan en el centro escolar hasta la fecha son: la Mediación Escolar, actividades grupales restaurativas, el abordaje de la educación emocional y social, el desarrollo de habilidades sociales, comunicativas, personales y de la creatividad en las interrelaciones personales en el alumnado. En este sentido es primordial conocer la opinión que suscitan en el profesorado para su implantación, mantenimiento y, en definitiva, alcance en la creación de una verdadera Cultura de Paz.

Es obvio que para el desarrollo de toda actividad educativa es fundamental la programación y planificación así como la evaluación continua de las necesidades formativas del profesorado, las necesidades operativas en tiempo y espacio para el abordaje de las mismas, etc. en cuanto a su desarrollo, conocer si les parece útil, si les ayuda y finalmente si mejoran la convivencia y previenen los conflictos e incidencias de convivencia en el centro educativo.

Con una base que evidencie los resultados de lo realizado hasta la fecha podremos dar trazabilidad, continuidad y solidez a las medidas educativas restaurativas puestas en marcha. Mi propósito es dar el gran paso hacia el Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos en el centro educativo.

c. OBJETIVO GENERAL Y FINALIDAD DEL ESTUDIO

Me interesa ahondar en primera instancia sobre ¿cuál es la opinión del profesorado sobre las Prácticas Restaurativas?, dentro de este proceso o estudio de carácter opinativo sobre el tema.

La finalidad es recoger y analizar evidencia del resultado y opinión generada sobre el modelo de Prácticas Restaurativas y de Mediación Escolar y demostrar su impacto social.

Me cuestiono ¿Cuáles son los efectos de las Prácticas Restaurativas en la prevención y resolución de conflictos en el centro educativo? Para fortalecer el mantenimiento de las mismas en el proceso de enseñanza aprendizaje y abordar con propuestas de acción las resistencias que puedan existir hacia las mismas y explorar la implantación del Modelo Dialógico de prevención y resolución de conflictos, desde la formación del profesorado.

d. UNIDADES DE ANÁLISIS Y OBSERVACIÓN

En cuanto al estrato de población con la que trabajamos en la investigación concretamos que es el profesorado, abarcando perfiles diversos de cargos docentes, sin sesgo de edad o sexo: contando con la participación de parte del equipo docente con competencia en la etapa de ESO, docentes del Departamento de Orientación y miembros del Equipo Directivo, con el objetivo de tener una visión general de la opinión sobre las Prácticas Restaurativas. El claustro de profesores cuenta con un total de 120 compañeros y compañeras con edades comprendidas entre los 25 y los 65 años.

La metodología de investigación es mixta: cualitativa y cuantitativa. El modelo de Triangulación en la investigación social y educativa va a permitirnos un mayor grado de validez en la investigación educativa propuesta y un mayor conocimiento sobre lo que nos interesa investigar.

Así la investigación que desarrollo se trata de un Estudio Opinativo entre el profesorado como agente educativo para la paz en el centro escolar. Va a permitir, a través de la combinación de métodos y técnicas extraer información de carácter cuantitativo y cualitativo, permitiéndonos llegar a un análisis sobre la situación actual

de las Prácticas Restaurativas en nuestro centro y su impacto social, así como llegar a identificar las principales resistencias a abordar para una mejora de las prácticas y finalmente de la convivencia escolar explorando el Modelo Dialógico de prevención y resolución de conflictos.

e. CONTEXTUALIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

La investigación se llevará a cabo en el centro educativo en el que desarrollo mi labor profesional como PSC en el Departamento de Orientación Se trata de un IES del norte de la Región de Murcia.

Es un centro educativo con una oferta formativa amplia, que abarca desde Educación Secundaria Obligatoria hasta Formación Profesional de Grado Superior.

Se ubica en una población de aproximadamente 35.000 habitantes. Es una ciudad industrial y la mayor fuente de empleo se genera en el sector industrial del mueble, lo que atrae a una gran diversidad multicultural, que se refleja en las aulas, como no puede ser de otra forma.

El centro se sitúa en el extremo meridional de la misma y enclavado a las afueras del centro urbano pero muy accesible desde todo el municipio.

Son siete los pabellones que ahora mismo forman la infraestructura del centro. Y la familia del IES se compone de 1.339 alumnos/as y aproximadamente 120 profesores, más el personal de administración y servicios.

En el curso escolar presente (2023-2024) el centro tiene matriculados por etapas los siguientes alumnos/as:

- ESO: Existen 6 líneas en 1º, 2º y 3º ESO y 5 líneas en 4º ESO, por nivel hay los siguientes alumnos/as: 1º ESO: 155, 2º ESO: 166, 3º ESO: 129, 4º ESO: 136
- Bachillerato: Existen 3 líneas en 1º bachillerato y 2 en 2º de bachillerato. 1 línea en bachillerato a distancia. Contamos por nivel con: 1º Bachillerato: 90, 2º Bachillerato: 56, 1º Bachillerato distancia: 9, 2º Bachillerato distancia: 29 alumnos/as.
- Formación profesional:
 - o Formación Profesional Básica, perfil Madera 1 línea: 1º FPB: 17, 2º FPB: 10, Formación Profesional Especial perfil Comercio 1 línea. 1º PFPE: 7, 2º PFPE: 10 alumnos/as.

- Formación Profesional grado medio en perfiles Madera, Electricidad, Actividades físico deportivas y Sanidad, 4 líneas: 1º FPGM: 86, 2º FPGM: 55.
- Formación Profesional grado superior en perfiles de Sanidad, Madera, Electricidad, Actividades físico deportivas, Educación Infantil y Administración, total 7 líneas: 1º FPGS: 242, 2º FPGS: 142,

Entre los proyectos más innovadores del centro educativo podemos encontrar: Erasmus, Teatro, Caf Educación, Radio, Biblioteca, Sección plurilingüe y también, Mediación Escolar. Otras iniciativas son las publicaciones anuales: una revista y el certamen literario.

El IES es un centro dinámico, muy vivo, en el cual a lo largo de todo el día con sus puertas abiertas se ven suceder infinidad de historias. Abierto al entorno, aprovecha cada propuesta para crecer y aprender. Se trata de una comunidad educativa amplia pero muy bien estructurada, con canales para la participación gestionados de una forma muy eficaz y eficiente.

El alumnado es diverso, tal cual la sociedad que le rodea, en nuestro IES la diversidad es un valor que siempre suma. Esta gran diversidad, como es natural, conlleva situaciones conflictivas, choques culturales, desacuerdos, etc. Desde la comunidad educativa del instituto valoramos como oportunidades de mejora y aprendizaje dichos conflictos y es por ello que apostamos por la puesta en marcha del nuevos proyectos y del Servicio de Mediación Escolar, con el fin de canalizar de forma positiva los mismos y dar lugar a una gestión de los conflictos pacífica y positiva que mejore la convivencia en nuestro centro y mejore la competencia social y personal de nuestro alumnado a través de un aprendizaje transversal para la vida.

En la comunidad educativa las familias juegan un papel importante, las características generales de las familias de nuestro centro educativo son: nivel socioeconómico y cultural medio, la gran población del municipio es obrera, dedicándose a la industria del mueble, no hay altos porcentajes de desempleo en la ciudad lo que permite a la ciudadanía un nivel de bienestar aceptable. Existe, como ya hemos mencionado, diversidad cultural, la cual se ve reflejada en el alumnado del IES. A través de las actividades que se proponen en el centro y en el entorno cercano al

mismo tratamos de fomentar la inclusión, la integración y una convivencia enriquecedora.

Contamos con la AMPA: Asociación de padres y madres, que es muy activa, a través de la cual se generan colaboraciones en actividades para el alumnado y las mismas, participando activamente en eventos y jornadas de convivencia. La AMPA también colabora con determinados proyectos que se desarrollan en el centro educativo, resaltando el Proyecto de Mediación Escolar en el que, a través de dotación económica este curso hemos desarrollado un proyecto teatral: “Mediación a escena” con el nuevo alumnado de 1º ESO, que ha permitido acercar el Servicio de Mediación Escolar a los nuevos y nuevas alumnas y llevar a cabo una formación en habilidades personales y comunicativas asertivas con este nivel de ESO.

3. MARCO TEÓRICO

a. MARCO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

En la búsqueda de literatura científica, tanto en Web of Science como en otros foros académicos, encontramos diversidad de estudios realizados en otros lugares del mundo que buscan este mismo objetivo bajo diferentes títulos con el fin de analizar los resultados y demostrar la eficacia de las Prácticas Restaurativas en el ámbito educativo. Una muestra de ello sería la investigación realizada por el autor Boucaud (2017), en su tesis denominada “A Correlational Study Examining the Relationship Between Restorative Practices and School Climate in Selected Elementary Schools in a Large Mid-Atlantic Urban School District”, en la que el autor evalúa la correlación entre el desarrollo y aplicación de Prácticas Restaurativas con el fomento de un clima escolar adecuado en primaria y secundaria de centros educativos de Estados Unidos, en concreto de la zona de Mid-Atlantic, del cual se obtienen como resultados una relación positiva entre las variables anteriormente mencionadas, percibiendo el buen clima en los centros y una disminución de los conflictos y conductas disruptivas. (Boucaud, A. A., 2017).

Así mismo, podemos destacar la información recogida por el Instituto Latino Americano de Prácticas Restaurativas, de la mano de autores como Schmitz y Delgado (2012), los cuales describen la experiencia vivida en 2008 en la localidad de Reino

Unido llamada Hull. Dicha localidad era conocida por su mala reputación y, asimismo, se señalaba por la educación en los centros escolares clasificada como nefasta. Tras un proceso de desarrollo y aplicación de Prácticas Restaurativas en sus centros escolares, obtuvieron una mejora notable en la convivencia y en los datos de problemas de disciplina, disminuyendo y demostrando cuantitativamente el número de expulsiones, suspensos, conductas inadecuadas e incluso redujeron las tasas de absentismo y abandono escolar. A su vez, estos mismos autores desarrollan experiencias en otras escuelas con índices negativos en cuanto a convivencia escolar y, tras la implantación de estas prácticas, demuestran cómo han mejorado sus resultados de igual modo que la escuela de secundaria del oeste de Filadelfia, en Estados Unidos, que tras la puesta en marcha de las mismas fue extraída de la lista federal de “escuelas persistentemente consideradas como peligrosas”, entre otros ejemplos de éxito a los cuales hacen referencia los autores en otros países como Holanda, Canadá, Irlanda, Australia, etc. (Schimtz y Delgado, M., 2012, pp. 6-7).

b. ORIGEN Y ANTECEDENTES

Las Prácticas Restaurativas como metodología de intervención en el ámbito educativo son un término relativamente novedoso que cada vez va cobrando más importancia al tiempo que va incrementando su presencia en los centros escolares. En este ámbito se describen como metodologías que fomentan una convivencia comunitaria basada en la prevención y resolución adecuada y pacífica de los conflictos entre todos los miembros de la comunidad educativa (Pomar y Vecina, 2013).

Antes de abordar las descripciones de manera más detallada, situamos el origen de estas prácticas en el derecho y la justicia penal, donde se refieren a ellas con el nombre de **Justicia Restaurativa**. Este tipo de justicia surge en la década de los años 70 con el objetivo de mediar entre víctimas y delincuentes, produciéndose años más tarde, concretamente en la década de los 90, un mayor alcance de esta intención, incluyendo en el proceso de mediación a toda la comunidad de apoyo que tanto víctimas como delincuentes quisieran presentar, es decir, familiares y personas cercanas al entorno de ambas partes que participarían en un proceso de colaboración.

La eficacia de estas prácticas la encontramos definida en diversidad de estudios realizados sobre su utilidad y puesta en marcha en los centros educativos, de los cuales hacemos una revisión para concebir así una idea más real sobre su empleabilidad y efectividad. Entre estas investigaciones hacemos referencia a la realizada por los autores España y Rojas (2020), en el libro “Tejiendo Paz desde las Aulas”, concretamente en el capítulo IV, “Prácticas Restaurativas como solución de conflictos en las aulas” donde se analizan diferentes experiencias significativas de estas prácticas en el seno de los centros educativos. Podemos concluir que estas experiencias realizadas en países como América Latina y España, corroboran la utilidad de las Prácticas Restaurativas como una “una alternativa positiva para la solución de conflictos en el ámbito educativo”, señalando a su vez los resultados favorables de estas experiencias en la reparación del daño y en la mejora de la coexistencia entre los miembros de la comunidad educativa. (España y Rojas, 2020, pp. 137-138).

Analizar las causas que provocan conflictos en las comunidades educativas es el punto de partida para promocionar acciones restaurativas y dialógicas que respondan a la realidad y las necesidades emergentes en el contexto escolar, teniendo en cuenta a todos los agentes que lo conforman. Siguiendo a Binalburo y Muñoz (2007) en “La Guía para la Mediación Escolar” podemos enmarcar las cuatro causas siguientes:

- Cuestiones organizativas de los centros escolares. La falta de protocolos y normas consensuadas por toda la comunidad educativa.
- La no existencia de formación en resolución de conflictos del profesorado.
- Un alumnado con pocas habilidades sociales y desmotivado.
- Un entorno familiar poco implicado en la educación de sus hijos e hijas.

Estas causas son mencionadas en la mayor parte de las investigaciones relacionadas con la existencia de dificultades de convivencia. Nos van a permitir realizar un diagnóstico inicial preciso a la hora de poder planificar y actuar, proporcionando herramientas concretas, ya que cada colectivo tiene una percepción particular de lo que le afecta directamente. Se pone de manifiesto, de nuevo, la

importancia del diálogo y el trabajo cooperativo y colaborativo hacia la Cultura de Paz en los centros educativos.

c. CONCEPTUALIZACIÓN

Las Prácticas Restaurativas son definidas como la creación del sentido de comunidad por parte de los miembros de ésta, así como la capacidad para manejar el conflicto y las tensiones que puedan surgir entre sus componentes reparando el daño causado y estableciendo relaciones positivas entre ellos (Schmitz, 2018).

Estas prácticas se basan en un marco teórico denominado **enfoque restaurativo**, sobre este marco se establecen las dos modalidades de aplicación que las prácticas restaurativas engloban, como son las **Prácticas Restaurativas Informales** y las **Prácticas Restaurativas Formales**, ambas prácticas se componen de una serie de intervenciones que están desarrolladas bajo perspectivas proactivas y reactivas que especificaremos a continuación y, las cuales, son necesarias para que el desarrollo y aplicación de las mismas tenga éxito.

En este sentido, las Prácticas Restaurativas nos brindan un enfoque alternativo y complementario, en ocasiones, a las políticas de control y/o punitivas, actualmente establecidas, como respuesta ante los problemas de disciplina o mala conducta por parte de los/las estudiantes en los centros educativos. Para ello, estas prácticas, nos proporcionan métodos y herramientas de eficacia demostrada, como hemos podido ver con anterioridad, a través de las cuales gestionar mediante el diálogo y la participación los conflictos y los problemas de interrelación y comportamiento al fin y al cabo, desde la promoción de procesos inclusivos, de responsabilidad y de restablecimiento saludable y transformador de las relaciones, otorgando una participación activa a las personas involucradas y a su comunidad. (Schmitz, 2018).

En cuanto a lo mencionado anteriormente, uno de los sustentos del enfoque restaurativo es el **Proceso Justo y Respetuoso**, el cual manifiesta que las personas cooperarán más con su comunidad cuando perciben que esta se rige por un proceso justo que los involucra en la toma de decisiones, les explica los motivos de esta y genera expectativas claras sobre sus componentes (Wachtel, 2013), por lo que involucrarlos en

la toma de decisiones compartiendo y explicando la razones puede ser muy beneficioso, sintiéndose así involucrados en la comunidad educativa a la cual pertenecen.

Otro aspecto para tener presente en el desarrollo de las prácticas restaurativas es la teoría de la **Ventana Social**, que manifiesta que obtendremos mejores resultados en nuestra relación con el alumnado si hacemos las cosas para ellos/as, a través de un alto control y apoyo, en lugar de hacerlas contra ellos/as mediante un alto control y un bajo nivel de apoyo hacia ellos/as. (Schmitz, 2018).

A su vez, junto a estos dos aspectos, el enfoque restaurativo mediante la **Brújula de la Vergüenza** del autor Nathanson (1992), citado por Schmitz (2018), defiende que no debemos emplear etiquetas al referir alguna conducta inadecuada en el centro y separar el acto del autor/a, por ejemplo, cuando un/a alumno/a realiza un acto sancionable y es confrontado por ello, sentirá vergüenza, pero si nos anticipamos a esto y en lugar de etiquetarlo como conflictivo, etc., y cambiamos la frase de “eres muy conflictivo, nunca cambiarás”, por “no ha sido aceptable tu comportamiento, para vivir en sociedad vas a tener que reflexionar y cambiar de actitud” estaremos previniendo la estigmatización y fomentando que restaure sus relaciones al reintegrarse en la sociedad, ya que si por el contrario, no puede restaurar estas relaciones, sus interacciones será con aquellos que también están alejados de la sociedad promoviendo que estas situaciones se repitan y las actitudes se perpetúen.

Así mismo, este enfoque remarca, una y otra vez, que debemos llevar todo esto a cabo bajo un **Diálogo Restaurativo** el cual defiende que el conflicto forma parte de la convivencia y que debemos lidiar con estas situaciones de manera constructiva, dialogante y comprensiva, que tenga como resultado el fomento de una comunidad resiliente y una relaciones en su seno basadas en el apoyo. Para ello, a través de las Prácticas Restaurativas proponemos un diálogo basado en la conversación guiada y estructurada que se encamine hacia alcanzar acuerdos consensuados, mediante preguntas que lleven a la reflexión y se alejen de juicios o críticas concretas sobre la conducta inadecuada o problemática. Las preguntas deben ser neutrales, singulares, claras y adaptadas al contexto y nivel cultural de las personas a las que nos dirigimos, especialmente para aquellos casos en los que trabajamos con alumnado con necesidades educativas especiales y que puedan precisar algún tipo de apoyo o adaptación que facilite su intervención (Schmitz, 2018), ya que debemos tener presente que este enfoque está dirigido a todos los miembros de la comunidad educativa en su plenitud,

siendo su objetivo principal adaptarse a estos y sus circunstancias, garantizando su bienestar y éxito de la intervención, bajo los principios educativos de inclusión y diseño para todos en cuanto a accesibilidad.

Los métodos y herramientas en los cuales están basadas las Prácticas Restaurativas persiguen la siguiente premisa, la cual es recogida del Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas (2021), determinado que “las personas son más felices, más cooperadoras, y están más dispuestas a hacer cambios positivos en sus vidas cuando los que están en puestos de autoridad hacen las cosas *con* ellas, en lugar de hacérselas a ellas o *para* ellas”. (Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas, 2021, (IIRP)).

d. VALORACIÓN DEL ESTADO ACTUAL EN ESPAÑA Y LA REGIÓN DE MURCIA

Conocer la naturaleza de los conflictos de convivencia es fundamental en la prevención de los problemas que tienen lugar en los centros educativos. Abordar su origen y casuística permite anticiparnos a la proliferación de éstos en favor de una prevención y/o resolución más rápida y efectiva. Rojo y Ferrando (2022), tras el análisis de diversos estudios, concluyeron que la convivencia y el conflicto son dos realidades inherentes a la vida en sociedad, y, por tanto, no todo conflicto supone una amenaza para la convivencia, sino que si se realiza una buena gestión supondrá una oportunidad de cambio.

El informe Delors (1996) establece cuatro pilares para la educación del siglo XXI: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser. “Aprender a vivir juntos, aprender a vivir con los demás”, resulta una tarea difícil ya que las personas tienden a valorar en exceso sus cualidades y las del grupo del que forman parte y, por otra parte, desarrollan prejuicios desfavorables hacia los demás. Abordar esta realidad desde la conciencia de las diferencias es la clave para un trabajo conciliador y dialógico. Delors (1994) propone como eje fundamental el contacto y la comunicación, pero además considera necesario que las relaciones se establezcan en contextos de igualdad, con objetivos y proyectos comunes en favor de la convivencia. Una propuesta es el fomento de la conducta asertiva, de la empatía en el alumnado,

Ejemplos de este enfoque son: la Mediación Escolar, las Prácticas Restaurativas educativas y, por supuesto, el trabajo mancomunado que se lleva a cabo en las Comunidades de Aprendizaje mediante el Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de conflictos.

Del Estudio Estatal sobre la Convivencia Escolar en la Educación Secundaria Obligatoria (2010), se pueden extraer datos sobre la valoración global de la convivencia a partir del análisis de dos de los colectivos más importantes que conviven en los centros escolares: alumnado y profesorado. En relación a la perspectiva de la **calidad** de la convivencia escolar se considera buena, en general, el alumnado manifiesta estar bastante satisfecho con la convivencia, estableciendo un 89% de satisfacción en la relación entre iguales, un 72% con los profesores y superando también el 70% la relación entre familias y centro. Por parte del profesorado, el porcentaje de satisfacción con el resto de los agentes se encontraba sobre el 70%, enfatizando la relación positiva entre el claustro. Se destaca que, a pesar de valorar la relación familia- escuela como positiva, un 77% del profesorado considera que hay escasa implicación por parte de las familias.

Rojo y Ferrando (2022) recogen en el estudio de un caso práctico realizado a estudiantes de secundaria, investigaciones centradas en cada uno de los miembros de la comunidad educativa y su percepción ante los problemas de convivencia que se generan. Los docentes europeos perciben relaciones satisfactorias entre los compañeros del equipo docente, relaciones no satisfactorias con los estudiantes y consideran de importancia la participación de las familias en el proceso educativo, según se extrae de un trabajo de Gázquez et al. (2011). Por otra parte, la percepción del alumnado respecto de la convivencia es generalmente favorable, a pesar de que se pone de manifiesto la existencia de peleas, insultos, faltas de respeto y conductas disruptivas entre el alumnado, y de los estudiantes hacia el profesorado.

Por último, el análisis de Fuentes y Pérez (2019), citado por Rojo y Ferrando (2022), muestra la percepción de las familias, siendo favorable en la relación alumnado- profesorado.

Si contextualizamos en nuestro entorno cercano, en la región de Murcia, debemos citar el Observatorio para la Convivencia Escolar, el cual cada año emite un informe con los datos recopilados y analizados sobre el estado de la convivencia en los centros educativos de nuestra región. Entendemos que un buen clima de convivencia en los centros educativos contribuye a facilitar el pleno desarrollo de las capacidades del alumnado, logrando así la consecución de uno de los fines del sistema educativo.

La consejería con competencias en materia de educación dispone de diferentes medidas para la mejora de la convivencia en los centros educativos, puestas en marcha desde los distintos agentes encargados de las mismas.

En 2021 se publicó el *II Plan Regional para la Mejora de la Convivencia Escolar*, cuya vigencia se extiende hasta 2023. Este Plan se vertebra en 6 ejes de actuación: alumnado, profesorado, comunidad educativa, centros educativos, administración educativa y sociedad. La finalidad de este II Plan Regional es el de implementar una fuente de recursos y actividades orientadas a conseguir la mejora de la convivencia escolar en los centros, estando sus objetivos en consonancia con la investigación que nos ocupa. Resaltamos por su relevancia con nuestro estudio algunas actuaciones que propone como:

- Fomentar la participación del alumnado en programas y talleres relacionados con el ámbito de la convivencia escolar que desarrollen actitudes que favorezcan las conductas adecuadas y la resolución pacífica de conflictos.
- Ofrecer al profesorado herramientas de gestión de los conflictos ante diferentes situaciones que puedan perturbar el buen clima de convivencia en el centro educativo.
- Participación del profesorado en formación que facilite la detección y actuación ante posibles casos de acoso escolar, ciberacoso o autolisis.
- Impulsar las figuras de: Coordinador de Convivencia o la Comisión de Convivencia, Coordinador de Bienestar y Protección y Coordinador de Igualdad, como recursos personales en los que se centralizan los asuntos relativos a la convivencia escolar del centro.
- Fomentar la participación en los diferentes programas y planes para la mejora de la convivencia escolar.

- Aumentar las medidas de detección de problemas de convivencia escolar.
- Sensibilizar a toda la comunidad educativa sobre la repercusión positiva que la mejora de la convivencia escolar tiene en las relaciones sociales.
- Implicar a toda la comunidad educativa en la elaboración del Plan de Convivencia Escolar del centro y en la ideación de medidas para su implementación.
- Participar en actividades y programas que posibiliten la prevención, identificación, intervención y erradicación de problemas relacionados con la convivencia democrática.
- Formular propuestas de actuación tendentes a mejorar la convivencia en los centros educativos.
- Promover diferentes figuras dentro del ámbito educativo que favorezcan la convivencia escolar.
- Habilitar protocolos de actuación ante determinadas situaciones.
- Difundir información interesante y novedosa sobre convivencia escolar.
- Crear una concienciación social sobre la importancia de la mejora de la convivencia.
- Hacer partícipe a toda la sociedad en el propósito de mejorar la convivencia escolar.
- Fomentar un espacio de participación, reflexión y debate integrado por representantes de la sociedad civil de la Región con el propósito de mejorar la convivencia escolar.

Durante el curso 2021-2022 se han ofertado a través del Centro de Profesores y Recursos de la Región de Murcia un total de 62 actividades de formación relacionadas con la convivencia escolar, 8 más que el curso anterior. Del total indicado, 36 han sido cursos de formación y 19 seminarios temáticos o de equipo docente, 4 jornadas y 1 plan de formación en centros. Esto ha supuesto un total de 959 horas dedicadas a la formación en materia de convivencia escolar y 2059 docentes certificando en las mismas. Entre las que se encuentra el Seminario temático desarrollado en nuestro centro educativo sobre la implantación del Servicio de Mediación escolar en el IES. Lo que pone de manifiesto la apuesta de la Administración regional por abordar la necesidad de formación del profesorado en materia de convivencia y fortalecer así las funciones de promoción de la cultura de paz en los centros educativos.

Otra iniciativa que viene promoviendo la Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo desde la Dirección General de Recursos Humanos, Planificación educativa e Innovación de la región de Murcia, a la que nuestro centro educativo se ha unido en el presente curso escolar es el **Programa de Educación Responsable**: es un programa educativo promovido por la Fundación Botín que favorece el crecimiento físico, emocional, intelectual y social de las personas; y promueve la comunicación y mejora la convivencia en los centros escolares a partir del trabajo con docentes, alumnado y familias. Somos una red de centros educativos en coordinación. Entre la Consejería de Educación y la Fundación Botín, a través del EOEP específico de Convivencia Escolar, este programa ayuda a los niños y jóvenes a conocerse y confiar en sí mismos, comprender a los demás, reconocer y expresar emociones e ideas, desarrollar el autocontrol, aprender a tomar decisiones responsables, valorar y cuidar su salud y mejorar sus habilidades sociales, fomentando la autodeterminación y la oposición asertiva. Con todo ello se incide en la mejora de la convivencia escolar. En este marco hemos incluido el Servicio de Mediación Escolar que tenemos en el IES.

En la web del Observatorio para la convivencia de la Región de Murcia, de igual modo, se mencionan las Prácticas Restaurativas en su apartado de Buenas Prácticas mediante varios artículos que defienden tanto la eficacia de las mismas, como sus componentes e impartición en los centros, siendo este un recurso disponible al alcance de todos/as. (Observatorio para la Convivencia Escolar de la Región de Murcia, 2022).

e. RECOMENDACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS

En la actualidad podemos encontrar diversas alternativas de intervención educativa que cada vez están presentes con más frecuencia en los centros escolares debido a la necesidad de abordaje de los problemas de convivencia desde otro enfoque alejado de lo punitivo y sancionador hacia modelos restaurativos de escuelas seguras y dialógicas.

Entre estas metodologías restaurativas destacamos la Mediación Escolar, la cual fomenta la resolución pacífica de conflictos mediante la comunicación entre todas las partes a través de una figura neutral, con el objetivo de llegar a un acuerdo de manera positiva y colaborativa (Albertí i Cortés y Boque i Torremorell, 2015).

Siguiendo a Torrego (2017), *la Mediación Escolar es un método de resolución de conflictos, en el que se recurre a una persona imparcial (mediador/a) para llegar a un acuerdo*. Esta figura orienta el proceso sin juzgar, creando un ambiente seguro que permita que los enfrentados lleguen a un acuerdo al que se sientan comprometidos. Es una herramienta para la resolución pacífica de conflictos que implica trabajar en un clima de entendimiento en el entorno del centro educativo.

Los centros que utilizan este sistema tienen que desarrollar una estructura con un **equipo mediador** formado que ayude a resolver situaciones de conflicto de manera positiva y pacífica en un ambiente distendido que favorezca la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa, así como su implicación en el funcionamiento del centro, en el aprendizaje de la cultura de la paz y en el clima escolar.

Los beneficios de la aplicación de técnicas de mediación están relacionados con la disminución del desgaste psicológico, el estrés y los problemas emocionales debido a la constante reproducción del conflicto y su carácter negativo.

- *Produce un efecto preventivo en la escalada negativa que se suele desarrollar en la violencia escolar, mejorando las actitudes... creando una cultura participativa y democrática* (Villanueva, 2013).
- Favorece vínculos positivos y el ejercicio de responsabilidades entre las partes. Trata de evitar que haya ganadores y perdedores, lo cual es beneficioso para el mantenimiento de contacto futuro entre las partes.

No obstante, la Mediación Escolar tiene sus **limitaciones**, concretamente en los conflictos interpersonales en los que existe una asimetría de poder evidente, no estando presente una condición imprescindible como es la relación equilibrada y la reciprocidad de las partes. En estos casos establecemos la aplicación de otras herramientas como los Protocolos de actuación en caso de acoso escolar o medidas de actuación ante situaciones de violencia y/o maltrato establecidas en la legislación aplicable analizada anteriormente.

Otro ejemplo de metodología alternativa podría ser el fomento de las **prácticas participativas y democráticas** en el aula favoreciendo el desarrollo de una mayor comunicación, cohesión grupal y coexistencia pacífica del alumnado, desarrollando

habilidades sociales, comunicativas a través del Plan de Acción Tutorial, en la hora de la tutoría proponiendo actividades y dinámicas grupales en torno a este contenido transversal. El objetivo de desarrollar entre los/as alumnos/as una adecuada formación social y cívica que proporcione herramientas prácticas que propicien una adecuada convivencia y mejoren el clima social en el grupo normativo o aula.

Para lograr una adecuada instauración de estas prácticas es primordial la creación de un **Plan de Convivencia** en el centro basado principalmente en la prevención y actuación en el conflicto escolar desde el punto de vista que nos aportan las Prácticas Restaurativas. Para ello, desde el papel de Profesores/as de Servicios a la Comunidad, desde el marco del equipo multidisciplinar del Departamento de Orientación, propondremos actuaciones como son los métodos alternativos de intervención en las situaciones de conflicto que puedan surgir en el ámbito escolar, así como actuaciones preventivas sobre los mismos, fomentando la formación en la temática del claustro de profesores del centro educativo y la comunidad educativa, en general.

A partir de lo descrito hasta este momento, se determinan dos tipos de **Prácticas Restaurativas**. Las definimos como Informales y Formales y se componen de intervenciones proactivas que persiguen la creación de relaciones y el desarrollo de la comunidad mediante la prevención de conflictos y el abordaje del inadecuado clima de convivencia, y, por otro lado, de intervenciones reactivas basado en la reparación del daño y en la restauración de las relaciones (Davey, 2007). Mediante la combinación de estas intervenciones se impulsa el desarrollo de competencias sociales, a través de las experiencias vividas y bajo una perspectiva comunitaria, fomentando así un conocimiento personal de uno/a mismo/a y de los demás, a través del intercambio de experiencias, la reflexión y la mejora de la resolución de los conflictos, produciéndose como resultado un aprendizaje positivo e integral entre todos sus miembros. (Esquivel, 2019).

Las Prácticas Restaurativas informales podrían describirse como aquellas técnicas empleadas en situaciones cotidianas a través de la comunicación restaurativa, tales como: preguntas afectivas o declaraciones afectivas, que promocionan un diálogo

respetuoso y centrado en la persona, haciendo reflexionar y reconducir la conducta hacia un lugar de auto escucha y prevención de la escalada del conflicto.

Las Prácticas Restaurativas formales son actividades y herramientas formalmente planificadas que se desarrollan en un contexto educativo formal de aula o en un espacio diseñado para tal fin. Podemos incluir: círculos restaurativos proactivos, círculos restaurativos reactivos, Mediación Escolar o reuniones restaurativas. Otras técnicas como el *pasillo funcional* o la *alfombra sabona* también son diseñadas para aplicar en un contexto formal y trabajar desde la realidad del/los participante/s para reflexionar sobre pasado, presente y futuro del conflicto que se está tratando.

En la actualidad, como se recoge en el **Informe de la Convivencia Escolar en la Comunidades Autónomas** (Ministerio de Educación y Formación Profesional, 2023), existen solo 12 Comunidades Autónomas que han elaborado Planes de Convivencia. Éstos, aunque varían en su enfoque, presentan un diagnóstico actual de la convivencia desde líneas comunes en relación a los agentes implicados en la convivencia y su participación coordinada. La **prevención** es uno de los aspectos a los que estos planes dedican más atención. El informe de “Coordinador/a de bienestar y protección en la comunidad escolar” (2022) recoge que los programas diseñados por las Comunidades Autónomas se clasifican en tres bloques. Un primer bloque, relacionado con la propuesta planteada en el presente estudio, en el que se incluyen las orientaciones para fomentar la participación de la comunidad educativa; concretamente del profesorado. Trabajando en este bloque la “convivencia en positivo”, ejemplificada en las Comunidades de Aprendizaje implementadas en Castilla- La Mancha o Cataluña (Ministerio de Educación Y Formación Profesional, 2022). Propuestas de transformación fundamentadas en Actuaciones Educativas de Éxito, entre ellas, el Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos.

Tal y como confirman múltiples investigaciones y autores como Díez y Rodríguez (2020), podemos concluir que el **Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos** (MDPRC), es una vía eficaz para conseguir el objetivo final de centros educativos seguros y libres de violencia que favorezcan experiencias de éxito educativo.

Además de las investigaciones realizadas y el marco teórico existente, en la actualidad existen múltiples centros educativos que desde hace años, ponen en práctica el Modelo Dialógico para la resolución de conflictos con objetivos similares a los que nos proponemos con la propuesta de nuestra investigación. Un factor común a estos centros son los resultados obtenidos en la evaluación de sus prácticas, en todos ellos, se observan resultados positivos en la mejora de la convivencia escolar implementando una cultura del diálogo como forma de funcionamiento cotidiano y disminuyendo las conductas conflictivas de forma significativa. A modo de ejemplo, destacamos algunos de estos centros educativos:

- Colegio Escolapios Granada Cartuja (Granada)
<https://www.escolapioscartuja.org/>
- CEIP Santa Rosa de Lima (Murcia)
<https://www.murciaeduca.es/cpsantarosadelima/sitio/>
- CEIP Virgen del Mar (Jerez de la Frontera)
<https://blogsaverroes.juntadeandalucia.es/ceipvirgendelmar/nuestro-centro/>
- IES San Juan Bosco (Lorca, Murcia) <https://www.iessanjuanbosco.es/>

En definitiva, el Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos se centra en la prevención, destacando la implicación de toda la comunidad. Encaminado a consensuar un conjunto de normas que aseguren unas relaciones libres de conflictos, a partir de la opinión de todos los participantes de la comunidad, ya que alumnado, familias y profesorado tienen la oportunidad de opinar y participar en la creación de unas medidas consensuadas, sin estructuras de poder, impregnando todo el proceso de participación y deliberación democrática, abogando por una mejor convivencia.

f. MARCO LEGISLATIVO

Desde sus orígenes en los años 70 y su mayor impulso con el Informe Delors 1996 (el cual establece como uno de los pilares principales de la educación el *aprender a vivir juntos*), hasta la actualidad, la convivencia ha pasado de ser un aspecto transversal a convertirse en el centro de la educación.

La investigación que nos ocupa se enmarca en el ámbito educativo, en un centro de Educación Secundaria Obligatoria que atiende a niños/as y adolescentes. Vamos a centrar nuestra propuesta basándonos en el marco legislativo actual del sistema educativo español, para lo que abordaremos la intervención partiendo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, modificada por la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre (en adelante, LOE- LOMLOE).

Partimos de lo establecido en la LOE, en la redacción dada por la LOMLOE. Ambas leyes marcan un enfoque de la educación que tiene como base una **educación comprensiva**. Entre los principios educativos resaltamos: **educación para la convivencia**; ayudando a reconocer y reaccionar a toda forma de maltrato, acoso, ciberacoso, abuso sexual o violencia y respeto a la diversidad afectivo-social. En los fines de la educación encontramos: **educación para el respeto** de la igualdad de derechos y oportunidades, cohesión y colaboración social, **ejercicio de la ciudadanía activa**.

En la fundamentación normativa de la investigación cabe mencionar que se establecen:

- Documentos del centro: Proyecto Educativo, en el que se incorpora el **Plan de Convivencia del centro educativo**: en el cual se incluye el desarrollo de las prácticas restaurativas. Las cuales son programadas y aplicadas en el Plan de Acción Tutorial y en las coordinaciones con el equipo docente desde la perspectiva de apoyo y asesoramiento a la docencia.
- Funciones del profesorado: contribución a la Cultura de Paz.
- Equidad en la educación: garantizando los principios del Diseño Universal de Aprendizaje, ofreciendo recursos que doten de competencias al profesorado y por ende, al alumnado para afrontar barreras de acceso, permanencia, participación o aprendizaje.

Otro aspecto sustancial se da en la participación, autonomía y gobierno de los centros: garantizando **la participación de la comunidad educativa** (...) a través de su Consejo Escolar, teniendo entre sus competencias proponer medidas e iniciativas que favorezcan la convivencia (...) en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social.

La Dirección del centro, en el ejercicio de las competencias que le confiere el artículo 132 de la LOE, favorecerá la convivencia en el centro; garantizará la puesta en marcha de actuaciones dirigidas a la prevención y la resolución de conflictos.

Por otro lado, encontramos el marco legislativo de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. Establece en su Capítulo IV. Del ámbito educativo: los principios de respeto mutuo (...) **empleando métodos pacíficos de comunicación, negociación y resolución de conflictos**. Cita igualmente la elaboración por parte de los centros del Plan de Convivencia.

4. OBJETIVOS

a. OBJETIVO GENERAL

La finalidad de esta investigación Trabajo Fin de Máster es recoger y analizar evidencia del impacto social del modelo de Prácticas Restaurativas y de Mediación Escolar, demostrando su impacto positivo en la convivencia en el centro educativo.

El interés de ahondar en el conocimiento y la percepción que el Claustro de profesorado tiene sobre las Prácticas Restaurativas y la Mediación Escolar, de ahí que estemos ante un estudio de carácter opinativo sobre el tema.

Cuestionar cuáles son los efectos de las Prácticas Restaurativas en la prevención y resolución de conflictos en el centro educativo nos permitirá enfocar la planificación futura y fortalecer el mantenimiento de las actuaciones que venimos desarrollando en el proceso de enseñanza aprendizaje, abordando con propuestas de acción los obstáculos, las resistencias que se detecten en la investigación o puedan existir en su desarrollo.

Así mismo se desea explorar la implantación del Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos, desde la posibilidad de realizar una formación específica por parte del profesorado.

b. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos que se buscan con el desarrollo de la investigación están estrechamente relacionados con las preguntas de la misma y la finalidad deseada.

En relación a la hipótesis interesa ahondar en primera instancia sobre las siguientes preguntas de investigación, las cuales están vinculadas a los objetivos específicos del estudio.

1. ¿Cuáles son los obstáculos, necesidades o carencias así como las principales resistencias para llevar a cabo estas prácticas por parte del profesorado?
2. ¿Cuáles son los efectos de las prácticas restaurativas en la prevención y resolución de conflictos en el centro educativo?
3. ¿Cómo percibe el profesorado el impacto social que genera el desarrollo de las prácticas restaurativas en el centro?
4. ¿Qué elementos transformadores existen en el desarrollo de las prácticas restaurativas?
5. ¿Cuál es el potencial de implementación del Modelo Dialógico de prevención y resolución de conflictos en nuestro centro educativo?

Para poder abordar, tras la investigación, las barreras y marcar un plan de acción encaminado las conclusiones a la acción y fortalecer el mantenimiento de las Prácticas Restaurativas en el proceso de enseñanza aprendizaje hacia un modelo de diálogo comunitario a corto, medio y largo plazo, como veremos más adelante. distinguimos 6 objetivos específicos que plasman un recorrido operativo para alcanzar el objetivo general, haciendo referencia a la opinión del profesorado, a los obstáculos, necesidades o carencias en el desarrollo, a los efectos en la convivencia escolar, el impacto social, los elementos transformadores de las Prácticas Restaurativas y la Mediación Escolar y la exploración del potencial del Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de conflictos en la continuidad del trabajo sobre la temática en el centro educativo. Son los siguientes:

1. Conocer la opinión del profesorado sobre la convivencia y el desarrollo de las Prácticas Restaurativas.

2. Identificar los obstáculos, necesidades o carencias a subsanar para su puesta en práctica en los centros educativos.
3. Analizar los efectos en la convivencia escolar de la aplicación de las Prácticas Restaurativas.
4. Describir las percepciones del profesorado sobre el impacto social de las Prácticas Restaurativas.
5. Identificar los elementos transformadores de la puesta en práctica de las Prácticas Restaurativas.
6. Explorar el potencial de implementación del Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de conflictos en el centro educativo.

5. PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

El método que plantea el presente Trabajo de Fin de Máster es un método mixto de investigación que combina la metodología cualitativa y cuantitativa.

El modelo de **Triangulación** en la investigación social y educativa va a permitirnos un adecuado grado de validez en la investigación educativa propuesta y un mayor conocimiento sobre lo que nos interesa investigar.

Así la investigación que propongo se trata de un Estudio Opinativo entre los agentes educativos: principalmente el profesorado, que va a permitir, a través de la combinación de métodos y técnicas extraer información de carácter cuantitativo y cualitativo, permitiéndonos llegar a un análisis sobre la situación actual de las Prácticas Restaurativas en nuestro Centro Educativo y definir los principales obstáculos o necesidades a abordar para una mejora de las Prácticas Restaurativas que venimos desarrollando, valorando el impacto y los elementos transformadores que generan en la convivencia escolar.

a. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Una vez analizado todo el marco teórico extraído de fuentes de bases científicas (Web of Science, Google Scholar) entre otras, se ha llevado a cabo la parte empírica de la investigación, en la que se han diseñado y aplicado Técnicas cualitativas y cuantitativas de investigación.

La investigación de métodos mixtos es una fusión de las dos modalidades de investigación tradicionales: cualitativa y cuantitativa. La investigación de métodos mixtos se define como el trabajo en el que el investigador mezcla o combina métodos cuantitativos y cualitativos (Jonhson, 2004).

Según Johnson y Onwuegbuize (2004) la utilización de métodos mixtos en una investigación tiene numerosas ventajas. La parte cualitativa, a través de la narrativa puede servir para comprender la parte cuantitativa. De igual manera que la parte cuantitativa a través de gráficos, tablas e imágenes puede dar mayor precisión a la parte explicativa cualitativa. Es por esta razón por la que se ha escogido este método de investigación, puesto que, como bien dice Johnson (2004), la convergencia de conclusiones puede servir para reafirmar los resultados obtenidos, a la vez que se produce una investigación mucho más completa.

Las técnicas desarrolladas se basan en la recogida de información del claustro, en general, a través de un Cuestionario online en Google Forms y Entrevistas Semiestructuradas a profesorado del Claustro del instituto, entre el que hemos podido contar con profesionales del Departamento de Orientación, del Equipo de Mediación Escolar y del Equipo Directivo.

La participación ha sido voluntaria y de forma anónima por parte de una muestra amplia de todos/as ellos/as.

a1. Técnicas cuantitativas:

Se ha elaborado un **Cuestionario** dirigido al Claustro de profesorado, en general. Este cuestionario tiene una sinergia con el *Cuestionario de Convivencia escolar desde un modelo integrado para profesores* propuesto por Torrego et al (2022) ya que ofrece un instrumento con valores adecuados de fiabilidad y validez que posibilita la valoración de la convivencia por parte del profesorado desde una perspectiva integrada

y centrada en la gestión de la convivencia. Hemos seleccionado y adaptado las preguntas a nuestros objetivos para una mayor efectividad.

Se ha desarrollado en formato Cuestionario Virtual, se realiza a través de Google Forms y se desarrolla online de forma autónoma por parte del profesorado. Se trata de una técnica E - Research que facilita la recogida simultánea de información para su posterior análisis e interpretación.

Este cuestionario se compone por un total de doce preguntas que versan sobre la percepción acerca de la convivencia escolar, las Prácticas Restaurativas y la Mediación Escolar y el conocimiento y opinión sobre las mismas por parte del profesorado del centro educativo (Anexo I). Valora si el equipo docente considera su utilidad, si es satisfactorio el efecto y si considera que mejora, en general, la convivencia escolar. Buscando a través del cuestionario información sobre las dificultades o resistencias ante el desarrollo de las mismas así como las necesidades de formación del profesorado hacia la exploración del Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos.

Las respuestas se basan en una escala de 1 a 5, donde:

1. Nada/nunca
2. Poco/pocas veces
3. Algo/algunas veces
4. Bastante/frecuentemente
5. Mucho/siempre

Existen, asimismo, dos preguntas abiertas para complementar la información que se desea recoger.

Se analiza posteriormente el resultado extrayendo conclusiones a través de porcentajes de respuesta.

a2. Técnicas cualitativas:

Se ha desarrollado y aplicado una **Entrevista Semiestructurada** a una muestra más reducida del Claustro.

Las entrevistas cualitativas son conversaciones entre investigador/a e investigado/a para comprender ciertas situaciones o problemas que son interesantes para dicha

investigación. Existen diferentes tipos de entrevistas cualitativas, en este caso se ha llevado a cabo un modelo de Entrevista Semiestructurada. Este tipo de entrevistas se utilizan cuando, a partir de la observación o de la investigación teórica, surgen necesidades de profundizar más en un contexto determinado.

El conocimiento previo de cualquier procedimiento da la posibilidad a la entrevistadora de orientar la entrevista. La guía de la entrevista que la investigadora emplea para orientarse sirve además para considerar todos los ámbitos importantes para la investigación que se analizan de manera exhaustiva, aunque no es necesario mantener una estructura rígida durante la entrevista (Munarriz, 1992).

La Entrevista Semiestructurada dirigida al profesorado está formada por preguntas abiertas que complementan a preguntas cerradas (Anexo II). Las preguntas son diez y versan sobre la convivencia escolar en el centro, la consideración de los efectos de las Prácticas Restaurativas y la Mediación Escolar, la aplicación práctica de las mismas, la capacidad para ello por parte del centro educativo y el claustro, las posibles barreras o dificultades y las propuestas de mejora para su mantenimiento en el centro, explorando el Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos.

Las entrevistas se realizan personalmente y se recoge la información por escrito para su posterior análisis e interpretación.

b. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Dada la naturaleza del estudio y según la consulta a CEIPSA (Comité Ético de Investigación en Personas, Sociedad y Medio Ambiente) con competencia en la valoración de los aspectos relacionados con la Protección de datos personales, con referencia CEIPSA-2024-TFM-0110, se han desarrollado los procedimientos de acuerdo con el artículo 1.3 de su normativa, al tratarse de un trabajo de fin de máster (TFM), es suficiente con el compromiso formal de la profesora y de la estudiante implicada en cuanto al cumplimiento de la normativa en caso del estudio en cuestión con implicaciones éticas en cuestiones relacionadas con la participación de las personas, los datos personales y la privacidad. Siguiendo las pautas dadas se ha incluido en las técnicas de recogida de información y datos diseñadas para la investigación, en la cabecera tanto del Cuestionario como de la Entrevista, además del título de la

investigación, los datos de la investigadora, se explica el objetivo general del estudio y se incluyen dos enlaces que dirigen al participante a:

- Hoja informativa en la que se amplía la información sobre el estudio del TFM (Anexo III).
- Documento de Consentimiento Informado dirigido a los participantes (Anexo IV).

De esta manera, los colaboradores de la investigación, que lo hacen de forma anónima, reciben la información y dan el consentimiento para el tratamiento de la información que se recoge a través de los instrumentos.

Para el desarrollo de la investigación, así mismo, se cuenta con la Autorización por parte del Director del centro educativo en el que se lleva a cabo.

6. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La recogida de datos se ha llevado a cabo a través de la aplicación de las técnicas de investigación desarrolladas por medio de los instrumentos comentados. Los cuales se anexan como Anexo I Cuestionario: PRÁCTICAS RESTAURATIVAS Y CONVIVENCIA ESCOLAR. HACIA UN MODELO DIALÓGICO DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS y Anexo II Entrevista Semiestructurada: ENTREVISTA PROFESORADO SOBRE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS Y CONVIVENCIA ESCOLAR. HACIA UN MODELO DIALÓGICO DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Las transcripciones literales de las respuestas obtenidas se encuentran en el Anexo V.

Analizamos la información recabada a través de los instrumentos realizando un recorrido por cada uno de los mismos y por cada una de las preguntas formuladas, en el caso del Cuestionario tenemos datos cuantitativos por porcentajes de respuesta según baremos que exponemos a continuación:

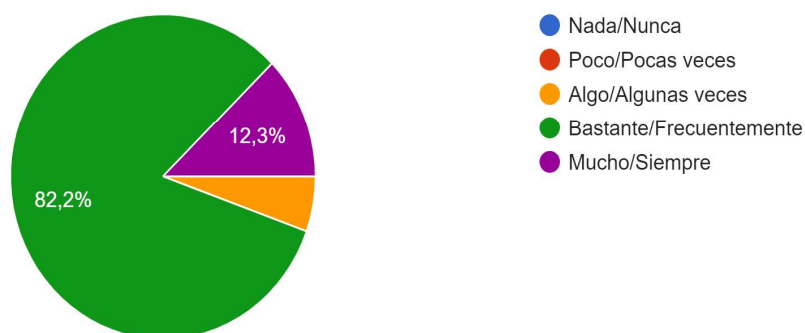
a. CUESTIONARIO: PRÁCTICAS RESTAURATIVAS Y CONVIVENCIA ESCOLAR. HACIA UN MODELO DIALÓGICO DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

El cuestionario se ha realizado por un total de 73 profesores del Claustro, habiendo invitado a la totalidad (120). El objetivo es profundizar cuantitativamente en los aspectos estudiados a través del presente TFM. Considero muy importante la muestra y la información recogida en las preguntas desarrolladas a través de este instrumento, pues la participación activa del profesorado da una información relevante sobre el estado y continuidad de las Prácticas Restaurativas y la Mediación Escolar. Podemos obtener información general sobre la percepción y propuestas de mejora que de las preguntas se extraen, lo que va a aportar el enfoque para la planificación posterior y la toma de decisiones.

Abordaremos las respuestas pregunta por pregunta analizando la información en profundidad.

1. En general, el clima de convivencia entre las personas en el centro educativo es bueno.

En general, el clima de convivencia entre las personas en el centro educativo es bueno
73 respuestas



En la gráfica podemos observar que existe una **percepción generalizada del clima de convivencia en el centro educativo bastante bueno**, siendo un 82.2 % sobre

73 respuestas recibidas de valoración 4 sobre 5 la más extendida. Un 12.3% que valora Muy bueno el clima siendo la valoración de 5 sobre 5 y solo un 6.5 % que valora algo/algunas veces bueno el clima de convivencia.

2. Indica los principales problemas de convivencia que suelen darse en el instituto.

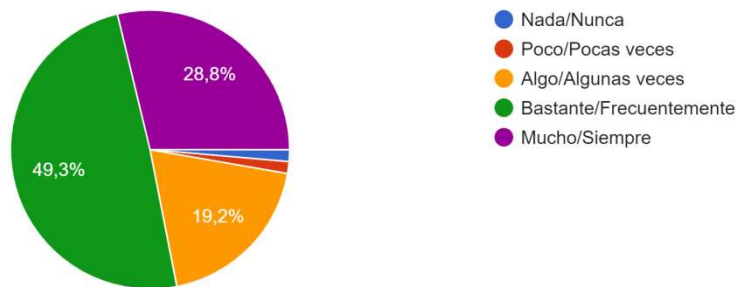
De las respuestas podemos concluir que los problemas de convivencia se dan por motivos de mala educación en el alumnado, alumnado disruptivo y desobediencia o dificultad en el cumplimiento de las normas. Detectamos que se diferencian tres ámbitos:

- **Entre alumnado:** principalmente entre alumnado de primeros cursos de ESO por motivos relacionados con una escasa gestión de emociones: falta de empatía y respeto, por motivos leves que tienen que ver comúnmente con malentendidos o “cotilleos”, mala gestión del uso del móvil y redes sociales, llegando a provocar conflictos verbales y, en ocasiones, físicos y de acoso escolar detectados más frecuentemente en los recreos que en las aulas. También se evidencia que en FPB (Formación Profesional Básica) existen problemas por alumnado disruptivo que dificulta un buen clima de convivencia.
- **Entre alumnado y profesorado:** principalmente se traslada que existen faltas de respeto y dificultad de abordar el manejo de las mismas.
- **Entre profesorado:** se extrae información acerca de la ausencia de coordinación entre el profesorado ante los problemas de convivencia y carencia de unas pautas claras y compartidas para el manejo de dichas situaciones. Se evidencia incumplimiento de funciones docentes relacionadas con las guardias y retrasos de profesorado, lo que puede incentivar los problemas de convivencia en los espacios y tiempos no lectivos y descontento entre el Claustro. Otro aspecto a destacar es las elevadas ratios de alumnado en las aulas, que dificultan el manejo de las clases.

3. En general, el centro promueve la participación en el Plan de Convivencia y las prácticas restaurativas.

En general, el centro promueve la participación en el Plan de Convivencia y las prácticas restaurativas

73 respuestas

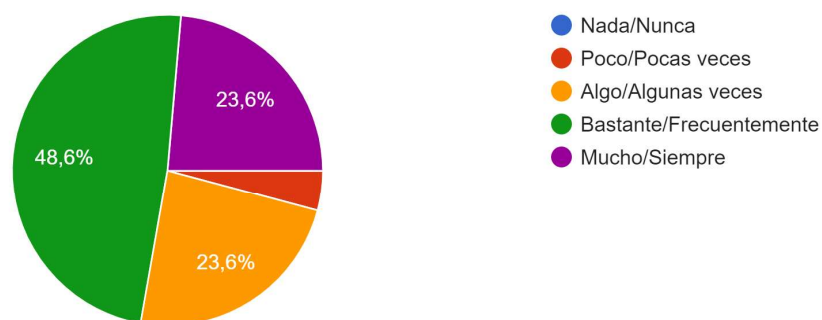


En la gráfica, basada en 73 respuestas, podemos observar que **la percepción general sobre si el centro promueve la participación en el Plan de Convivencia y las prácticas restaurativas es elevada** en un 49.3% valorada como bastante, un 28.5% mucho y 19.2% algo promovida. Poco o nada promovida en un 4% restante.

4. Las prácticas restaurativas: mediación escolar, el programa de Educación Responsable y emocional, etc. tienen un impacto positivo en el centro y la convivencia escolar.

Las prácticas restaurativas: mediación escolar, el programa de Educación Responsable y emocional, etc. tienen un impacto positivo en el centro y la convivencia escolar

72 respuestas

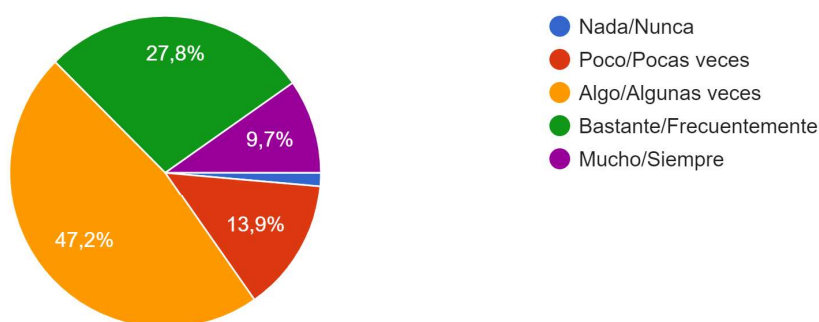


La valoración del impacto del desarrollo de prácticas restaurativas y demás proyectos que se vienen aplicando en el centro educativo es alta, un 48.6% de profesores que han cumplimentado el cuestionario refleja que bastante positivo, un 23.6% muy positivo y el 23.6% algo positivo. En contraposición obtenemos un dato de 4.2% que opina que poco impacto positivo existe en la convivencia escolar el desarrollo de dichas prácticas y proyectos.

5. El profesorado conoce las prácticas restaurativas que se llevan a cabo en el centro. Está implicado/a.

El profesorado conoce las prácticas restaurativas que se llevan a cabo en el centro. Está implicado/a

72 respuestas

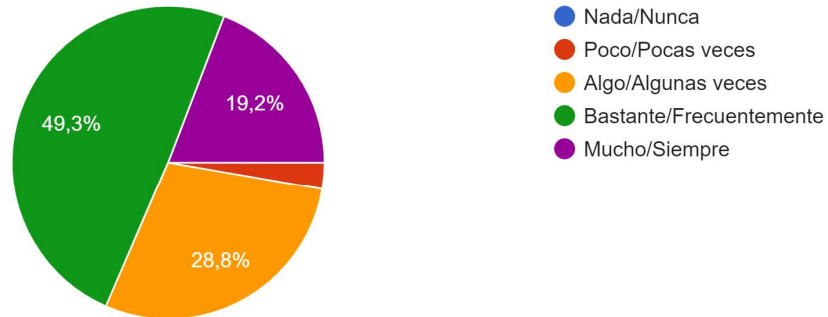


En cuanto al conocimiento por parte del profesorado sobre las prácticas que se vienen desarrollando se evidencia que NO existe un gran conocimiento sobre las mismas, de un total de 72 respuestas obtenemos un 47.2% de respuestas de 3 sobre 5 que nos informa de que existe solo algo de conocimiento, siendo un 27.8% que responde bastante conocimiento sobre la temática y un 9.7% mucho conocimiento. Observamos así mismo un 26.5% que manifiesta que poco o nada conoce las prácticas.

6. El programa de Mediación Escolar genera un aprendizaje en el alumnado transformador para la mejora de la convivencia.

El programa de Mediación Escolar genera un aprendizaje en el alumnado transformador para la mejora de la convivencia

73 respuestas

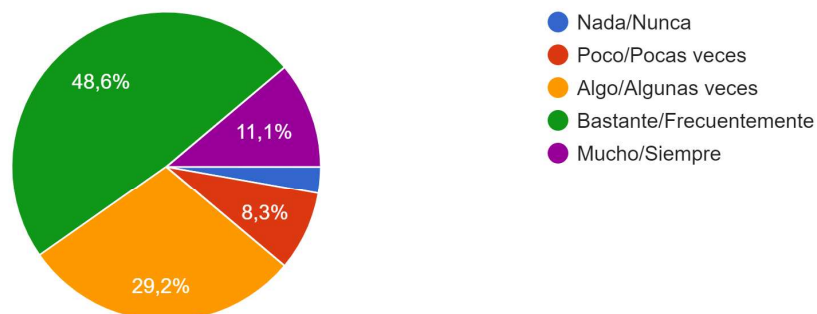


En la pregunta sobre la Mediación Escolar podemos concluir que existe una valoración positiva sobre el aprendizaje transformador que genera en el alumnado, pues los datos obtenidos en base a 73 respuestas son: un 49.3% que considera que bastante, un 28.8% algo y un 19.2% que considera que mucho. Sin embargo, un 13.3% expresa que poco.

7. Cuando el alumnado o profesorado detecta un conflicto acude al Equipo de Mediación Escolar para su resolución.

Cuando alumnado o profesorado detecta un conflicto acude al Equipo de Mediación Escolar para su resolución

72 respuestas

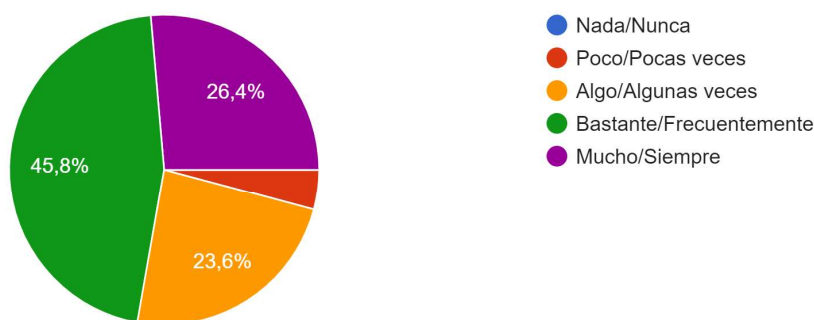


De las 72 respuestas recibidas en la pregunta podemos concluir que **existen datos extraídos algo dispares en relación al uso del servicio de mediación** pues un 48.8% considera que se acude ante conflictos bastante al servicio de mediación, mucho un 11.1%, algo un 29.2% y poco o nada un 19.4%.

8. El Equipo de Mediación Escolar y el alumnado ayudante son conocidos y están pendientes de que la convivencia sea positiva en el centro educativo.

El Equipo de Mediación Escolar y el alumnado ayudante son conocidos y están pendientes de que la convivencia sea positiva en el centro educativo

72 respuestas

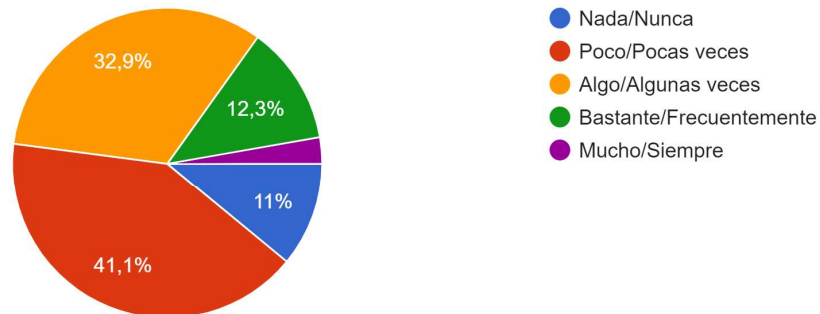


En cuanto al conocimiento sobre el equipo de mediación y el alumnado ayudante en general se evidencia que son conocidos y que están pendientes de que la convivencia sea positiva en el centro. Obtenemos una valoración del 45.8% de bastante, un 26.4% mucho y 23.6% algo conocidos. Tan solo un 4.2% considera que son poco conocidos o están poco pendientes de la buena convivencia desde el Equipo de Mediación.

9. Existen obstáculos, resistencias o dificultades en el profesorado para el desarrollo de prácticas restaurativas que deberíamos abordar.

Existen obstáculos, resistencias o dificultades en el profesorado para el desarrollo de prácticas restaurativas que deberíamos abordar

73 respuestas



Las resistencias, obstáculos o dificultades que se reflejan en el desarrollo de prácticas restaurativas son pocas o algunas según las respuestas. Los datos reflejan un 41.1% pocas, 32.9% algunas, 12.3% bastantes y un 11% ningunas. Siendo el valor de muchas tan solo 2.7%.

10. Indica qué obstáculos, resistencias o dificultades consideras importantes de abordar.

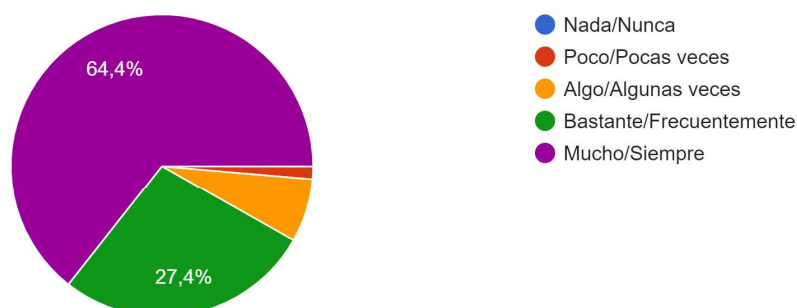
De las respuestas podemos concluir que los obstáculos, resistencias o dificultades considerados importantes de abordar son, principalmente:

- Carencias de formación por parte del profesorado
- Falta de información sobre las medidas y prácticas restaurativas
- Desconfianza o falta de credibilidad en las metodologías restaurativas
- Horarios: carga lectiva alta, falta de tiempo para dedicar
- Ratios elevadas
- Escasa colaboración por parte de las familias en la educación emocional y resolución de conflictos adecuada

11. La formación del profesorado es una inversión para la mejora en la prevención y resolución de conflictos.

La formación del profesorado es una inversión para la mejora en la prevención y resolución de conflictos

73 respuestas

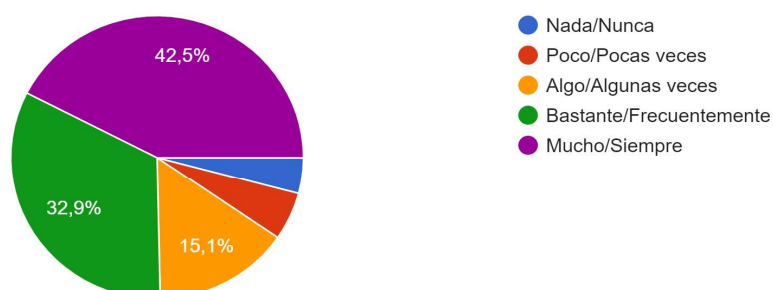


De las 73 respuestas obtenidas en este ítem se concluye que **la formación percibe como una inversión para la mejora en la prevención y resolución de conflictos**, obteniendo un 64.4% de respuestas con valoración 5 de 5 lo que significa que mucho, un 27.4% bastante, un 5% algo y tan solo un 1.4% poco o nada. Lo que evidencia que existe necesidad de formación y apertura hacia la misma por parte del profesorado.

12. El Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos es una vía para mejorar la convivencia en el centro educativo. Estaría interesado/a en una formación específica.

El Modelo Dialógico de prevención y resolución de conflictos es una vía para mejorar la convivencia en el centro educativo. Estaría interesado/a en una formación específica

73 respuestas



En cuanto al Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de conflictos obtenemos evidencia sobre una valoración muy positiva en cuanto a vía para

mejorar la convivencia y un interés general en la formación en el mismo. De 73 respuestas los datos son: un 42.5% lo considera muy positivo, un 32.9% bastante, un 15.15% algo y tan solo un 4% poco y un 3% nada.

b. ENTREVISTA PROFESORADO SOBRE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS Y CONVIVENCIA ESCOLAR. HACIA UN MODELO DIALÓGICO DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Las entrevistas se han realizado a 9 profesores seleccionados previamente por la investigadora, pertenecientes a Equipo Directivo, Departamento de Orientación y miembros del Equipo de Mediación Escolar, con el objetivo de profundizar cualitativamente en los aspectos estudiados a través del presente TFM, ampliando la información recogida en el Cuestionario general. Considero muy valiosa e importante la información recogida en las mismas pues la participación activa de los departamentos y equipos seleccionados en el desarrollo de la implantación y continuidad de las prácticas restaurativas pasa obligatoriamente por contar con la presencia de los mismos, con lo que la percepción y propuestas que de las preguntas se extraen van a aportar el enfoque para la planificación posterior y la toma de decisiones.

Abordaremos las respuestas pregunta por pregunta analizando la información en profundidad.

1. ¿Cómo consideras que es la convivencia escolar dentro del centro? ¿Crees que la convivencia ha mejorado, empeorado o se mantiene de manera similar respecto a los últimos años? ¿Cuáles crees que son los motivos?.

Las respuestas son variadas, pero podemos concluir que existe una percepción mayor de que la convivencia es buena y que ha podido mejorar en los últimos años debido a la implantación de medidas educativas como las Prácticas Restaurativas y la Mediación Escolar, lo que, a su vez, puede hacer más visible la conflictividad ya que ponemos más el foco de atención y se le da más importancia. Por otro lado, los motivos que se relacionan con los problemas de convivencia con mayor frecuencia son las faltas de respeto hacia la autoridad, las dificultades para el cumplimiento de normas y la

disrupción de cierto alumnado que se percibe siempre con mayor intensidad que la adecuación del comportamiento. Como expresa en la respuesta: *Buena. Ha mejorado. Debido a la implantación de programas específicos de convivencia escolar e implicación del profesorado*

2. ¿Qué tipo de problemas de convivencia surgen con mayor frecuencia?

Las respuestas ponen de manifiesto que los principales problemas se dan en primer ciclo de ESO, entre primero y segundo curso, así como en FPB tal como observábamos en los resultados obtenidos del Cuestionario anterior. Los conflictos más comunes son debidos a malentendidos, burlas hacia alumnado más vulnerable y entre iguales, ataques verbales y la dificultad de gestión emocional que presenta el alumnado. Igualmente, se refiere a falta de respeto hacia el profesorado y la autoridad, así como dificultad para el cumplimiento de las normas establecidas.

Resaltamos la respuesta que define muy bien estos aspectos: *Faltas de respeto hacia el profesorado, falta de motivación que lleva a tener comportamientos disruptivos en las clases, agresiones verbales entre el alumnado y, sobre todo, problemas para gestionar sus propias emociones ante conflictos entre el alumnado (sobre todo entre el alumnado más pequeño, 1º y 2º ESO).*

3. ¿Consideras que el profesorado del centro conoce el reglamento de convivencia y sabe lo que tiene que hacer ante una situación conflictiva o problemática? ¿Se implica, en general, en su resolución de forma adecuada?

Las respuestas evidencian disparidad en cuanto al conocimiento del reglamento de convivencia por parte del profesorado, así como sobre los procedimientos a aplicar y las herramientas de resolución disponibles en el centro educativo. De esta información destacamos que existen carencias de información y formación en materia de convivencia escolar, aunque el centro, en general, vele por tener accesible la información concluimos que el profesorado notablemente no está totalmente informado e implicado en ello. Igualmente se pone de manifiesto que hay un sector del profesorado muy implicado en la mejora de la convivencia y se percibe como referente al que acudir junto con jefatura de estudios en casos de difícil resolución.

4. ¿Conoces las prácticas restaurativas que se están desarrollando en el centro educativo? Alumnado ayudante y mediador, mediación escolar, Programa Educación Responsable y Emocional. ¿Cuál es tu opinión sobre las mismas?

Las respuestas son en su totalidad positivas, en cuanto a conocimiento sobre las Prácticas Restaurativas por parte de Equipo Directivo, Departamento de Orientación y Equipo de Mediación, lo que evidencia que el centro educativo realiza una apuesta clara por su implantación. Se desprende una valoración positiva generalizada y se establecen algunas propuestas de mejora como acercamiento a las familias, fortalecimiento de la intervención de Equipo Directivo en la gestión, difusión a otros centros educativos y al nuevo profesorado y alumnado cada inicio de curso.

5. ¿Consideras que las Prácticas Restaurativas y la Mediación Escolar funcionan en la mejora de la convivencia escolar en el centro?

El 100% de los entrevistados consideran que las Prácticas Restaurativas y la Mediación Escolar funcionan en la mejora de la convivencia escolar.

¿Consideras que las prácticas restaurativas y la mediación escolar funcionan en la mejora de la convivencia escolar en el centro?

9 respuestas



Las respuestas ponen de manifiesto al 100% un impacto muy positivo del desarrollo de Prácticas Restaurativas en el aprendizaje del alumnado, evidencian una mejora del rendimiento académico debido a su repercusión en el estado emocional del alumnado, se encuentran más a gusto y más receptivos hacia el aprendizaje. Aportan al alumnado herramientas personales y sociales para la resolución adecuada de conflictos tanto en su vida escolar como personal, así como un aprendizaje en la gestión de emociones, mejorando su competencia social y ciudadana. La respuesta de una

colaboradora: *Yo creo que no lo conoce en su totalidad, si no, las normas más básicas que se van hablando en la CCP y Claustros (aunque después hay mucha confusión a la hora de aplicar las medidas). En cuanto a la implicación, como siempre, hay un grupo de profesores que sí se implica y otros, que no se implican lo suficiente, lo refleja muy bien.*

7. ¿Cuáles crees que son los principales obstáculos para llevar a cabo las prácticas restaurativas en el aula? ¿Estás implicado/a?

El profesorado entrevistado siente que está muy implicado en las metodologías restaurativas pero percibe que gran parte del claustro de profesores no lo está.

Los obstáculos analizados son, principalmente, la escasez de tiempo disponible para ello y la sobrecarga laboral o exceso de trabajo. Se ponen de manifiesto las dificultades por parte del alumnado para participar activamente en los proyectos, pues les requiere tiempo extra, en ocasiones, en horario lectivo, lo que puede afectarles o frenarlos en su implicación.

8. Nombra algún inconveniente, limitación o resistencia que sientas o percibas para el desarrollo de las prácticas restaurativas que debamos abordar:

Es relevante destacar que la falta de tiempo que el profesorado sufre para dedicar e implicarse en las Prácticas Restaurativas se identifica como el mayor problema y es algo a abordar, pues volvemos a recabar dicho dato una y otra vez como el principal obstáculo. Por otro lado, cabe mencionar la carencia de formación del profesorado y la necesidad de una mayor difusión de los proyectos y prácticas desarrollados.

La falta de tiempo, la necesidad de formaciones más extensas y que las personas implicadas se pudieran reunir de manera periódica para hacer puestas en común y sentirse más equipo.

9. ¿Crees que es necesario dar una formación a los profesionales del centro para abordar los problemas de convivencia que existen? Sí es que sí, ¿Cuál o de qué tipo?

Las respuestas manifiestan, de nuevo, que la formación es necesaria para el profesorado. Se demanda formación a través de cursos relativos a: gestión emocional, convivencia positiva, resolución de conflictos, gestión de grupos y atención a familias. Se propone el CPR, como Centro de Profesores y Recursos referente para obtener dicha formación.

Por otro lado, se evidencia la necesidad de información sobre pautas, procedimientos de actuación unificados y claros para el profesorado en materia de resolución de situaciones conflictivas o problemas de convivencia en el centro educativo, planteando acciones al inicio de curso y durante el mismo.

10. ¿Conoces el Modelo Dialógico de prevención y resolución de conflictos? ¿Estarías interesado/a en formarte en el mismo para fomentar el diálogo en la comunidad educativa?

Las respuestas sobre si existe conocimiento acerca del Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos ponen de manifiesto que existe un desconocimiento del modelo en un 33.33% de los profesionales entrevistados y si tienen conocimiento previo del mismo un 44.44%.

En cuanto a la disposición e interés en la formación específica del modelo obtenemos un dato muy positivo, pues todos exceptuando una persona participante (que necesita valorar su disponibilidad) estarían interesados en la formación.

7. IMPACTO SOCIAL DEL ESTUDIO

Teniendo presente la conceptualización de RESI (Research Enabling Social Impact) como investigación que permite el impacto social, entendido como el impacto acumulativo de múltiples investigaciones, que contribuyen a su vez a realizar otras investigaciones en torno a un tema de estudio. El presente TFM se enmarca a nivel teórico y práctico en un marco teórico científico internacional que establece una estrecha relación entre el desarrollo de las Prácticas Restaurativas y la mejora de la convivencia escolar y, a su vez, se han evidenciado que la comunidad educativa considera positivo el desarrollo de este tipo de prácticas poniendo énfasis en la

necesidad de formación del profesorado en materia de prevención y resolución de conflictos.

En este sentido, podemos decir que esta investigación genera nuevos aportes teóricos a la comunidad científica que pueden contribuir a un mayor impacto social (RESI).

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, adoptada por todos los Estados miembros de las Naciones Unidas en 2015, proporciona un plan compartido para la paz y la prosperidad de las personas y el planeta, ahora y en el futuro. En su núcleo se encuentran los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que son un llamado urgente a la acción por parte de todos los países, desarrollados y en desarrollo, en una asociación global. Reconocen que poner fin a la pobreza y otras privaciones debe ir de la mano de estrategias que mejoren la salud y la educación, reduzcan la desigualdad y estimulen el crecimiento económico, todo ello mientras se aborda el cambio climático y se trabaja para preservar nuestros océanos y bosques.

Los ODS que más se vinculan a nuestra investigación son:

- **Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.** Relacionamos estrechamente la Salud Mental con nuestra intervención a través de las Prácticas Restaurativas y el Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos, pues como la Organización Mundial para la Salud (OMS) definía: un adecuado desarrollo social de la persona va a influir decisivamente en su estado de salud general. Así el aprendizaje de habilidades personales y sociales o comunicativas a través del diálogo y la asertividad para una integración social saludable, el fomento de la inteligencia emocional para la prevención y resolución de conflictos van a ser decisivos en el aprendizaje óptimo y la socialización adecuada del alumnado.

- **Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.** La calidad de la educación va de la mano de la inclusión y del fomento de la competencia social y cívica, partiendo del marco legislativo actual en nuestro sistema educativo español con LOE_LOMLOE podemos apoyar el Modelo de Prácticas Restaurativas y el Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos en el enfoque de fomentar ciudadanos y ciudadanas con capacidades sociales para una convivencia diversa y pacífica. En este

sentido se encamina nuestra investigación, a impulsar prácticas pedagógicas de calidad y científicamente evidenciadas para el desarrollo de una comunidad educativa y, por ende, hacia una sociedad más justa, inclusiva y que promueva el aprendizaje a lo largo de toda la vida.

- **Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, brindar acceso a la justicia para todos y construir instituciones efectivas, responsables e inclusivas en todos los niveles.** Educar para la Paz se convierte en un objetivo general, educar en justicia, construir sociedades e instituciones efectivas, responsables socialmente e inclusivas a todos los niveles es un pilar de nuestra investigación y del desarrollo de las Prácticas Restaurativas en general, pues se basan en un modelo de Justicia Social Restaurativa, la cual aboga por una sociedad pacífica capaz de transformar el conflicto en una oportunidad de aprendizaje y desarrollo socio educativo.

En base a lo expuesto hemos desarrollado una tabla de **INDICADORES DE IMPACTO SOCIAL** (Anexo VIII), en la cual especificamos aquellos indicadores que se tendrán en cuenta, los medios para valorar su consecución y el plazo para alcanzarlos.

Los indicadores versan sobre los siguientes ítems:

- **Impacto Académico:** difusión y divulgación a través de la Universidad Rovira y Virgili, a nivel interno y externo del centro educativo, la formación del profesorado, la inclusión en el Proyecto Educativo de Centro y en el Plan de Convivencia del centro educativo, la implantación del Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos, la ampliación del Modelo de Mediación Escolar a todas las etapas educativas, la reducción de conflictos y la mejora de la convivencia en la comunidad educativa.
- **Impacto Societal:** difusión y divulgación del trabajo a nivel externo, impulso de políticas sociales municipales basadas en los principios de la Justicia Restaurativa.
- **Impacto Económico:** difusión y divulgación externa para la recaudación de fondos y financiación para el programa

Las técnicas a implementar para medir el impacto de la investigación y recoger las evidencias sobre el logro de los indicadores de impacto tanto académico, como societal o económico, tal y como se expresan en la tabla resumen (Anexo VI) son:

- Registros de consultas en web, redes sociales, likes y registros de participación o debate en los hilos de divulgación.
- Material elaborado para la difusión: folleto, dossier, registro de envíos de los mismos.
- Entrevistas a profesionales: internas, externas, de entidades colaboradoras, medios de comunicación o instituciones educativas de la administración pública.
- Cuestionarios de satisfacción de formación del profesorado, de las actividades desarrolladas, reuniones, etc.
- Observación directa y participante: registros.
- Comunicaciones por canales oficiales del centro a través del consejo escolar, dirección, profesionales implicados en el desarrollo de las Prácticas Restaurativas y Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de conflictos.
- Evaluación de las actividades desarrolladas con familias como Escuela de Familias: cuestionario online.
- Registros de convivencia.
- Informes y memorias sobre actividades.
- Programas de radio, tv, especiales en redes sociales grabados.
- Reuniones celebradas interna y externamente.
- Solicitudes de convocatorias de financiación: concesiones.
- Colaboraciones externas con la comunidad y el entorno: otros IES, Servicios Sociales, Ayuntamiento, etc.

8. CONCLUSIONES

A lo largo del presente trabajo se han desarrollado técnicas de investigación basadas en la recogida y análisis de información acerca de las Prácticas Restaurativas que se han implantado en el centro educativo, dirigidas a valorar la mejora de la convivencia escolar teniendo presente la opinión del profesorado y la exploración de la continuidad de dichas prácticas así como la posibilidad de ampliación hacia un Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos basado en el enfoque de Comunidades de Aprendizaje.

A su vez, se ha recogido, a través de numerosas investigaciones científicas consultadas en fuentes académicas como Web of Science o Google Scholar, entre otras, la validez y eficacia de las Prácticas Restaurativas y la Mediación Escolar, ahondando en la materia y realizando un recorrido por la bibliografía internacional y nacional sobre el estado la cuestión en el que hemos podido conocer los resultados positivos y transformadores de la aplicación de las mismas, esperando obtener resultados similares tras la aplicación que planteamos en el centro escolar. En el marco teórico se han abordado diferentes estudios y conceptualizado las Prácticas Restaurativas, la Mediación Escolar y el Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos.

Partíamos de la hipótesis: Las Prácticas Restaurativas son bien acogidas por el profesorado. Por lo que se planteaba en primera instancia la cuestión ¿cuál es la opinión del profesorado sobre las Prácticas Restaurativas? Como punto de partida del estudio de carácter opinativo que nos ocupa.

Podemos concluir, tras el análisis de la información recogida a través de los instrumentos de investigación diseñados en este trabajo, que la opinión general del Claustro es positiva acerca de la implementación del Modelo de Prácticas Restaurativas y Mediación Escolar que venimos realizando desde el curso pasado. Nuestro resultado presenta una sinergia muy positiva con la investigación realizada por el autor Boucaud (2017), en su tesis denominada “A Correlational Study Examining the Relationship Between Restorative Practices and School Climate in Selected Elementary actices and School Climate in Selected Elementary Schools in a Large Mid-Atlantic Urban School District”, en la que el autor evalúa la correlación entre el desarrollo y aplicación de Prácticas Restaurativas con el fomento de un clima escolar adecuado en primaria y

secundaria de centros educativos de Estados Unidos, dando a conocer un resultado similar en el impacto que ejerce el Modelo en la convivencia escolar al nuestro.

Sin embargo, se detecta cierto desconocimiento, desconfianza o incredulidad sobre las mismas, lo que manifiesta la necesidad de abordar una serie de propuestas que subsanen la percepción limitada a través de diversas acciones que pasan necesariamente por una difusión y formación entre el profesorado de una forma más amplia y eficiente de cara al curso próximo, lo que está en consonancia con Binalburo y Muñoz (2007) que exponen en su obra “La Guía para la Mediación Escolar”, estos autores enmarcan las causas siguientes como dificultades para el desarrollo adecuado y eficaz de dichas prácticas:

- *Cuestiones organizativas de los centros escolares. La falta de protocolos y normas consensuadas por toda la comunidad educativa.*
- *La no existencia de formación en resolución de conflictos del profesorado.*

Por otro lado, también extraemos del análisis de resultados información sobre algunas problemáticas que ejercen un efecto multiplicador en los problemas de convivencia comunes en nuestro centro, tal y como expresan los autores:

- *Un alumnado con pocas habilidades sociales y desmotivado.*
- *Un entorno familiar poco implicado en la educación de sus hijos e hijas.*

Los beneficios de la aplicación de técnicas de Mediación Escolar, tal y como demuestran los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, están relacionados con la disminución del desgaste psicológico, el estrés y los problemas emocionales debido a la constante reproducción del conflicto y su carácter negativo. Tal y como Villanueva et al (2013) exponen en “Los programas de mediación entre iguales: una herramienta eficaz para la convivencia escolar”:

- *Produce un efecto preventivo en la escalada negativa que se suele desarrollar en la violencia escolar, mejorando las actitudes... creando una cultura participativa y democrática.*

La finalidad última del TFM es recoger y analizar evidencia del resultado y opinión generada sobre el modelo de Prácticas restaurativas y de Mediación Escolar y demostrar su impacto social.

Profundizando en ¿Cuáles son los efectos de las Prácticas Restaurativas en la prevención y resolución de conflictos en el centro educativo? obtenemos información que nos conduce a fortalecer el mantenimiento de las mismas en el proceso de enseñanza aprendizaje y abordar con propuestas de acción las resistencias que puedan existir hacia las mismas: falta de tiempo y espacio para su desarrollo, carencias en la formación del profesorado, desinterés y dejación de funciones del profesorado, necesidad de fomento de la colaboración de las familias en materia de convivencia, etc. como hemos comentado con anterioridad. Estos aspectos han de ser abordados junto con Equipo Directivo de manera que la planificación anual de centro contemple estrategias de coordinación, facilite la participación sin menoscabo del profesorado y se prevean tiempos y espacios para favorecer el conocimiento, participación y la formación del profesorado.

Así mismo de la exploración sobre la implantación del Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos desde la formación del profesorado, obtenemos información que plasma una motivación general del profesorado hacia el modelo, si bien, existe desconocimiento sobre el mismo se pone de manifiesto a través de las respuestas obtenidas un interés basado en la valoración de la necesidad de continuar con prácticas que favorezcan una convivencia de paz y de resolución de conflictos adecuada. Por lo que podría ser una apuesta firme para el futuro próximo en el centro educativo su implantación.

Los objetivos específicos que se contemplan con el desarrollo de la investigación se han alcanzado, hemos podido abordar a lo largo del desarrollo de la misma todos ellos, obteniendo información valiosa sobre la opinión del profesorado, los obstáculos, necesidades o carencias a subsanar, el impacto en la convivencia, los elementos transformadores y el impacto social de la aplicación de las Prácticas Restaurativas y la Mediación Escolar, así como hemos explorado la posibilidad de encauzar el Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos, tal y como exponíamos en los objetivos específicos del Trabajo Fin de Máster que son:

1. Conocer la opinión del profesorado sobre la convivencia y el desarrollo de las Prácticas Restaurativas.
2. Identificar los obstáculos, necesidades o carencias a subsanar para su puesta en práctica en los centros educativos.
3. Analizar los efectos en la convivencia escolar de la aplicación de las Prácticas Restaurativas.
4. Describir las percepciones del profesorado sobre el impacto social de las Prácticas Restaurativas.
5. Identificar los elementos transformadores de la puesta en práctica de las prácticas restaurativas.
6. Explorar el potencial de implementación del Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de conflictos en el centro educativo.

Una vez más, mediante este estudio, dejamos constancia sobre la importancia de cambiar las metodologías punitivas tradicionales en cuanto a convivencia se refiere empleada en los centros, puesto que a pesar de ser aplicadas, los problemas de convivencia en el centro escolar continúan siendo un foco de preocupación, tanto social como educativo. A su vez, destacar que se demuestra la necesidad de promover la comunicación y expresión de nuestros pensamientos, sentimientos e intereses, participando de manera activa en una comunidad de la que formamos parte, ya que actualmente contamos con una sociedad que no nos prepara para la comunicación directa, siendo el centro escolar un medio adecuado para formarnos y adquirir estas herramientas: tanto alumnado como profesorado, extendiéndose idealmente a la comunidad educativa.

En cuanto a la aplicación de dichas prácticas, tras ser introducidas en el centro, las Prácticas Restaurativas deben desarrollarse con más fuerza e impacto pudiendo ampliar conocimientos e información sobre las mismas con el fin de mejorar como comunidad educativa y aportando esta experiencia enriquecedora a más centros para que puedan verse beneficiados sobre esta modalidad de intervención.

Finalmente, emplear la información obtenida en este estudio para subsanar aquellas limitaciones y dificultades que se presentan en el desarrollo de las Prácticas Restaurativas y la Mediación Escolar con el fin de mejorar la convivencia en el contexto escolar, detectando dichas dificultades lo antes posible con el fin de trabajar sobre ellas.

De igual manera destacamos la inclusión y aprendizaje de estas prácticas a todos/as los miembros pertenecientes a la comunidad educativa, lo cual es fundamental e imprescindible en nuestra sociedad actual.

En el apartado de impacto social hemos planteado a corto, medio y largo plazo actuaciones y propuestas de mejora concretas que van a dirigir nuestra acción tras la retroalimentación del estudio en positivo.

9. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

Abad, J. de V. (2021). *Convivencia restaurativa. Aprender a convivir y a construir entornos de aprendizaje seguros*. SM Biblioteca de innovación educativa.

Albertí, M. y Boqué, M. C. (2015). *Hacia una pedagogía restaurativa, superación del modelo punitivo en el ámbito escolar*. Revista de mediación, vol. 8, pp. 36-39. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5655007>

Arnaiz, A. (2021). *TFM Estudio de caso de las dificultades de mujeres investigadoras en su carrera profesional en centros de investigación en Barcelona*. Universidad Rovira i Virgili Tarragona.

Bevilaqua, L. et al. (2017). *The role of family and school- level factors in Bullying and Cyberbullying: a cross sectional study*. BMC Pediatrics

Binalburo, J. A. y Muñoz, B. (2007). *Educación desde el conflicto: guía para la mediación escolar*. Barcelona: CEAC.

Bonell, Ch. et al. (2018). *Effects of the Learning Together intervention on Bullying and aggression in English secondary schools (INCLUSIVE): a cluster randomised controlled trial*. Elsevier Ltd.

Boucaud, A. A. (2017). *A Correlational Study Examining the Relationship Between Restorative Practices and School Climate in Selected Elementary Schools and School Climate in Selected Elementary Schools in a Large Mid-Atlantic Urban School District*.

Centro Educativo Escolapios Cartuja de Granada. <https://www.escolapioscartuja.org/>.
Comunidades de aprendizaje.

Centro Educativo San Juan Bosco de Lorca (Murcia) <https://www.iessanjuanbosco.es/>.
Comunidades de aprendizaje.

Centro Educativo Santa Rosa de Lima
<https://www.murciaeduca.es/cpsantarosadelima/sitio/>. Comunidades de aprendizaje.

Centro Educativo Virgen del Mar de Jerez de la Frontera.
<https://blogsaverroes.juntadeandalucia.es/ceipvirgendelmar/nuestro-centro/>.
Comunidades de aprendizaje.

Christie, N. (1977). *Conflicts are Property*. British Journal of Criminology 17, pp. 1-15.

Dandurand, Y. Naciones Unidas, Nueva York (2006). *Manual sobre programas de justicia restaurativa: Serie de manuales sobre Justicia Penal*. Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito (UNODC).

Davey, L. (2007). *Restorative practices: A vision of hope. Paper presented at "Improving Citizenship & Restoring Community*. 10th International Institute for Restorative Practices World Conference, Budapest, Hungar. Recuperado de: <https://www.iirp.edu/news/restorative-practices-in-workplaces>

Delors, J. (1994). *Los cuatro pilares de la educación. La Educación encierra un tesoro*. México: El Correo de la UNESCO, pp.91- 103.

Delors, J. (1996). *Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación del siglo XXI, presidida por Jacques Delors*. UNESCO.

Díez, E.J. y Rodríguez, J.R. (2020). *Educación para el Bien Común. Hacia una práctica crítica, inclusiva y comprometida socialmente*. Ediciones OCTAEDRO, S.L.

Escuela de Diseño Social (2016). *Escalabilidad de proyectos de impacto social*.
www.escueladisenosocial.org

España, J. y Rojas, R. (2020). *Tejiendo Paz desde las Aulas*. Editorial Universidad Santiago de Cali.

Esquivel Barzola, C. J. (2019). *Prácticas restaurativas y la resolución de conflictos de la Unidad Educativa*. Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42670>

Flecha, J.R y García, C. (2007). *Prevención de conflictos en las comunidades de aprendizaje*. Idea La Mancha: revista de educación de Castilla-La Mancha, núm.4, pp. 72-76.

Flecha, R. (2006- 2011; 2015). *INCLUD-ED, Strategies for inclusion and social cohesion in Europe from Education*. SpringerBriefs in education.

Flecha, R. (2018). *Una nota sobre conceptos clave para la evaluación del impacto social de la investigación*. Universidad de Barcelona. <https://archive.org/details/ANoteOnKeyConceptsForSocialImpactOfResearchAssessment>

Fuentes, L. S., y Pérez, L. M. (2019). *Convivencia escolar: una mirada desde las familias*. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales, pp. 21, 61-85.

Gázquez, J.J., Pérez- Fuentes, M. del C., Lucas, F., y Fernández, M. (2011). *Análisis de la convivencia escolar por los docentes europeos*. Aula Abierta, 39, pp. 51- 58.

Hopkins, B. (2004). *Prácticas restaurativas en el aula*. Transforming Conflicts. Associació de Justícia i Pràctica Restaurativa.

Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas. (24 de mayo de 2021). *Definiendo qué es restaurativo*. Defining Restorative | Restorative Practices (iirp.edu)

Johnson, RB y Onwuegbuzie, AJ (2004) Investigación con métodos mixtos: un paradigma de investigación cuyo momento ha llegado. Investigador Educativo, 33, 14-26.

<http://dx.doi.org/10.3102/0013189X033007014>

Ley Orgánica 2/2006. De Educación. 3 de mayo de 2006. BOE núm. 106.

Ley Orgánica 3/2020. Por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. BOE núm. 340.

Ley Orgánica 8/2021. De Protección Integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, de 4 de junio. BOE núm. 134.

Lustick, H. (2020). *Going Restorative, Staying Tough: Urban Principals' Perceptions of Restorative Practices in Collocated Small Schools*. Education and Urban Society.

Melgar, P., Pulido- Rodríguez, M. A., Valverde, B. (septiembre 2016). *Modelo dialógico de prevención de conflictos. Comunidades de Aprendizaje*. Revista Comillas Núm. 367 Padres y maestros.
<https://revistas.comillas.edu/index.php/padresymaestros/article/view/7120>

Ministerio de Educación y Formación Profesional. (2023). *Análisis comparado de aspectos formales de la convivencia escolar en las Comunidades Autónomas*.

Ministerio de Educación Y Formación Profesional. (2022). *Coordinador o coordinadora de bienestar y protección en la comunidad escolar*.

Ministerio de Educación y Formación Profesional. (2022). *Convivencia escolar. Comunidades de Aprendizaje. Obtenido del Ministerio de Educación y Formación Profesional. Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa:*
<https://www.educacionyfp.gob.es/mc/sgctie/convivencia-escolar/en-accion/comunidades-aprendizaje.html>

Ministerio de Educación. (2010). *Estudio Estatal sobre la Convivencia Escolar en la Educación Secundaria Obligatoria*.

Naciones Unidas (2002). *Principios Básicos sobre la utilización de programas de justicia restaurativa en materia penal*. Consejo Económico y Social.

Objetivos de Desarrollo sostenible.
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>

Observatorio para la Convivencia Región de Murcia (2022). *Informe Análisis de la convivencia escolar en los centros educativos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia curso escolar 2021-2022*.

[https://www.carm.es/web/descarga?ARCHIVO=INFORME%20CONVIVENCIA%202022.pdf&ALIAS=ARCH&IDCONTENIDO=187826&IDTIPO=60&RASTRO=c\\$m5316,8320](https://www.carm.es/web/descarga?ARCHIVO=INFORME%20CONVIVENCIA%202022.pdf&ALIAS=ARCH&IDCONTENIDO=187826&IDTIPO=60&RASTRO=c$m5316,8320)

Pomar, M. I, y Vecina, C. (2013). *Prácticas restaurativas, construyendo la comunidad desde los centros de enseñanza*. Revista mallorquina de pedagogía. 24 pp. 213-224. <https://dianet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4616490>

Ramos, M.L. (2018). *La solución de los conflictos derivados por incompatibilidad generacional de nuevas familias*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6825836>

Roa-Pinto, G. Y. (2020). *Prácticas Restaurativas en Instituciones de Reeducción*. Revista UNIMAR, 38(2), 143-170. DOI: <https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art6>

Rojo, M. I. y Ferrando, M. (2022). *Convivencia, conflictos y mediación escolar en educación secundaria: estudio de caso*. Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar, pp. 57- 66.

Sánchez, H. T., Ahumada, L. S (10 septiembre 2022). *Prácticas restaurativas: estrategias para mejorar la convivencia escolar*. Ciencia Latina revista multidisciplinar. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3169>

Schmitz, J. (2018). *Prácticas restaurativas para la prevención y gestión de conflictos en el ámbito educativo. Guía de formación*. La Paz: Imprenta Cerro Azul S.R.L.

Schmitz, J. y Delgado, M. (2012). *Creando zonas restaurativas para una convivencia sana y segura*. Instituto Latino Americano de Prácticas Restaurativas. <http://ilapr.iirp.edu>

Torrego, J. C. (2007). *Mediación en conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Editorial Narcea.

Torrego, J.C (2010). *El modelo integrado: un marco educativo para la gestión de los conflictos de convivencia desde una perspectiva de centro*. Extraído de: <https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:c1f2ead0-9fda-4055-ace0-f580de5e402d/2010-resumen-modelo-integrado-jc-torrego-pdf.pdf>

Torrego, J. C. et al. (2022). *Cuestionario de Convivencia escolar desde un modelo integrado para profesores*. Aula Abierta. Universidad de Oviedo.

Valdés, E. A. (6 junio 2021). *Justicia y prácticas restaurativas: diversos campos de aplicación creativa en pro de la paz*. E. Irene: estudios de Paz y conflictos. VOL 4, Núm. 6. www.estudiosdepazyconflictos.com

Villanueva, L., Usó, I. y Adrián, J.E. (2013). *Los programas de mediación entre iguales: una herramienta eficaz para la convivencia escolar*. Apuntes de psicología. <https://bit.ly/2TLIROe>.

Wachtel, T. (2013). *Definiendo que es restaurativo*. *Revista del Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas una escuela de posgrado*. Pp. 1-13. <https://acortar.link/RAfELN>

Villanueva, L., Usó, I. y Adrián, J.E. (2013). *Los programas de mediación entre iguales: una herramienta eficaz para la convivencia escolar*. *Revista Apuntes de psicología*. www.apuntesdepsicologia.es

10. ANEXOS

Anexo I. Cuestionario

Anexo II. Entrevista

Anexo III. Hoja informativa participantes

Anexo IV. Consentimiento informado participantes

Anexo V. Transcripciones instrumentos de investigación

Anexo VI. Tabla indicadores Impacto Social TFM

ANEXO I.

CUESTIONARIO. PRÁCTICAS RESTAURATIVAS Y CONVIVENCIA ESCOLAR. HACIA UN MODELO DIALÓGICO DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Este cuestionario tiene como objetivo analizar la opinión del profesorado, en general, sobre la convivencia escolar y el impacto social que están teniendo las prácticas restaurativas que se han venido implantando en el centro educativo en los últimos cursos, con el fin último de explorar su continuidad, salvar las dificultades y ampliar hacia un Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de conflictos. En el siguiente [enlace](#) puedes encontrar más información sobre este estudio.

Al responder das tu libre consentimiento para la participación en el estudio y autorizas la utilización de tus respuestas con fines de investigación. Para más información puedes consultar en el siguiente [enlace](#).

La cumplimentación del cuestionario es anónima, con el fin de garantizar la confidencialidad de las respuestas; por ello, se ruega que contestes con la mayor sinceridad, pues los datos obtenidos son de relevancia para la investigación. NO existen respuestas correctas o incorrectas.

Solo te requerirá 5 minutos para cumplimentarlo. Es importante que respondas a todas las cuestiones.

Te agradezco enormemente la colaboración.

Olga García Ortuño.

-
1. En general, el clima de convivencia entre las personas en el centro educativo es bueno
 - Nada/Nunca
 - Poco/Pocas veces
 - Algo/Algunas veces
 - Bastante/Frecuentemente
 - Mucho/Siempre

2. Indica los principales problemas de convivencia que suelen darse en el instituto
3. En general, el centro promueve la participación en el Plan de Convivencia y las prácticas restaurativas
 - Nada/Nunca
 - Poco/Pocas veces
 - Algo/Algunas veces
 - Bastante/Frecuentemente
 - Mucho/Siempre
4. Las prácticas restaurativas: mediación escolar, el programa de Educación Responsable y emocional, etc. tienen un impacto positivo en el centro y la convivencia escolar
 - Nada/Nunca
 - Poco/Pocas veces
 - Algo/Algunas veces
 - Bastante/Frecuentemente
 - Mucho/Siempre
5. El profesorado conoce las prácticas restaurativas que se llevan a cabo en el centro. Está implicado/a
 - Nada/Nunca
 - Poco/Pocas veces
 - Algo/Algunas veces
 - Bastante/Frecuentemente
 - Mucho/Siempre
6. El programa de Mediación Escolar genera un aprendizaje en el alumnado transformador para la mejora de la convivencia
 - Nada/Nunca
 - Poco/Pocas veces
 - Algo/Algunas veces
 - Bastante/Frecuentemente
 - Mucho/Siempre

7. Cuando alumnado o profesorado detecta un conflicto acude al Equipo de Mediación Escolar para su resolución
 - Nada/Nunca
 - Poco/Pocas veces
 - Algo/Algunas veces
 - Bastante/Frecuentemente
 - Mucho/Siempre
8. El Equipo de Mediación Escolar y el alumnado ayudante son conocidos y están pendientes de que la convivencia sea positiva en el centro educativo
 - Nada/Nunca
 - Poco/Pocas veces
 - Algo/Algunas veces
 - Bastante/Frecuentemente
 - Mucho/Siempre
9. Existen obstáculos, resistencias o dificultades en el profesorado para el desarrollo de prácticas restaurativas que deberíamos abordar
 - Nada/Nunca
 - Poco/Pocas veces
 - Algo/Algunas veces
 - Bastante/Frecuentemente
 - Mucho/Siempre
10. Indica qué obstáculos, resistencias o dificultades consideras importantes de abordar
11. La formación del profesorado es una inversión para la mejora en la prevención y resolución de conflictos
 - Nada/Nunca
 - Poco/Pocas veces
 - Algo/Algunas veces
 - Bastante/Frecuentemente
 - Mucho/Siempre

12. El Modelo Dialógico de prevención y resolución de conflictos es una vía para mejorar la convivencia en el centro educativo. Estaría interesado/a en una formación específica

ANEXO II.

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA. ENTREVISTA PROFESORADO SOBRE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS Y CONVIVENCIA ESCOLAR. HACIA UN MODELO DIALÓGICO DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Esta entrevista tiene como objetivo analizar la opinión del profesorado, en general, sobre la convivencia escolar y el impacto social que están teniendo las prácticas restaurativas que se han venido implantando en el centro educativo en los últimos cursos, con el fin último de explorar su continuidad, salvar las dificultades y ampliar hacia un Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de conflictos. En el siguiente [enlace](#) puedes encontrar más información sobre este estudio.

Al responder das tu libre consentimiento para la participación en el estudio y autorizas la utilización de tus respuestas con fines de investigación. Para más información puedes consultar en el siguiente [enlace](#).

La cumplimentación de la entrevista es anónima, con el fin de garantizar la confidencialidad de las respuestas; por ello, se ruega que contestes con la mayor sinceridad, pues los datos obtenidos son de relevancia para la investigación. No existen respuestas correctas o incorrectas.

No te requerirá mucho tiempo cumplimentarla, pero es importante que respondas reflexivamente a todas las cuestiones.

Te agradezco enormemente la colaboración.

Olga García Ortuño.

-
1. ¿Cómo consideras que es la convivencia escolar dentro del centro?
¿Crees que la convivencia ha mejorado, empeorado o se mantiene de manera similar respecto a los últimos años? ¿Cuáles crees que son los motivos?
 2. ¿Qué tipo de problemas de convivencia surgen con mayor frecuencia?
 3. ¿Consideras que el profesorado del centro conoce el reglamento de convivencia y sabe lo que tiene que hacer ante una situación conflictiva o

problemática? ¿Se implica, en general, en su resolución de forma adecuada?

4. ¿Conoces las prácticas restaurativas que se están desarrollando en el centro educativo? Alumnado ayudante y mediador, mediación escolar, Programa Educación Responsable y Emocional. ¿Cuál es tu opinión sobre las mismas?
5. ¿Consideras que las prácticas restaurativas y la mediación escolar funcionan en la mejora de la convivencia escolar en el centro?
 - Si
 - No
 - Lo desconozco
6. ¿En qué aspectos consideras que las prácticas restaurativas pueden mejorar el aprendizaje del alumnado en el centro educativo?
7. ¿Cuáles crees que son los principales obstáculos para llevar a cabo las prácticas restaurativas en el aula? ¿Estás implicado/a?
8. Nombra algún inconveniente, limitación o resistencia que sientas o percibas para el desarrollo de las prácticas restaurativas que debamos abordar
9. ¿Crees que es necesario dar una formación a los profesionales del centro para abordar los problemas de convivencia que existen? Sí es que sí, ¿Cuál o de qué tipo?
10. ¿Conoces el Modelo Dialógico de prevención y resolución de conflictos? ¿Estarías interesado/a en formarte en el mismo para fomentar el diálogo en la comunidad educativa?



ANEXO III

HOJA DE INFORMACIÓN A LA PERSONA PARTICIPANTE

TÍTULO DEL ESTUDIO:

PRÁCTICAS RESTAURATIVAS Y CONVIVENCIA ESCOLAR. HACIA UN MODELO DIALÓGICO DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

**TRABAJO FIN DE MÁSTER EN INNOVACIÓN EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL Y EDUCATIVA
(2023-2024)**

INVESTIGADORA PRINCIPAL

Olga García Ortuño. DNI. 48467629M
Correo electrónico: olga.garciao@estudiants.urv.cat
Dirección postal: C/ Ramón Gallud 14, 1º D. Cp. 30003. Murcia.

CENTRO

Universitat Rovira i Virgili (URV) Tarragona.

INTRODUCCIÓN

Nos dirigimos a usted para informarle sobre el estudio de investigación al que se le invita a participar.

Este estudio ha sido aprobado por el **COMITÉ ÉTICO DE LA INVESTIGACIÓN EN PERSONAS, SOCIEDAD Y MEDIO AMBIENTE (CEIPSA)**¹ de la Universidad Rovira i Virgili.

Nuestra intención es que reciba la información correcta y suficiente para que pueda evaluar y decidir si quiere participar o no en este estudio. Por este motivo, lea esta hoja informativa con atención y nosotros le resolveremos las dudas que le puedan surgir. Adicionalmente, le informamos que usted es libre de consultar con las personas que considere oportuno antes de decidir sobre su participación en el estudio.

PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA

Ha de saber que su participación en este estudio es voluntaria y que puede decidir no participar o cambiar su decisión y retirar el consentimiento en cualquier momento.



ANEXO III

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ESTUDIO²

La finalidad de esta investigación Trabajo Fin de Máster es recoger y analizar evidencia del impacto social del modelo de prácticas restaurativas y de mediación escolar que venimos desarrollando en el centro educativo y demostrar si el impacto es positivo en la convivencia escolar.

El enfoque metodológico de la investigación combina métodos y técnicas cuantitativas y cualitativas de recogida de datos, por lo que se desarrollarán entrevistas semiestructuradas y un cuestionario virtual a través de google forms dirigido al profesorado del centro educativo en cuestión.

Se solicita la participación del Claustro en la medida de lo posible, siendo voluntaria totalmente, no requerirá más de 10 minutos de tiempo. Se valorará enormemente la colaboración por parte del equipo docente del centro educativo. Será regido en todo momento por la confidencialidad y protección de datos. El tratamiento de datos personales se ha de realizar de acuerdo con la legislación vigente.

BENEFICIOS Y RIESGOS

Los beneficios de esta investigación, en caso de confirmar la hipótesis establecida, pueden ser determinantes para apostar por determinadas iniciativas educativas y sociales relacionadas con la mejora de la convivencia, de la capacitación del profesorado en prevención y resolución de conflictos y de la sociedad en general. Consideramos que el impacto social y educativo de la investigación se extenderá a la comunidad educativa y a las redes educativas próximas.

El estudio no supone ningún riesgo para las personas participantes.

CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Toda la información recopilada sobre las personas participantes en el marco de este estudio se mantendrá estrictamente confidencial y con aplicación de las correspondientes medidas de seguridad que garanticen, además de su confidencialidad, su integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad.

Este estudio no implica el tratamiento de datos personales ya que los datos que se recogen no podrán vincular, directa o indirectamente, a sus titulares.



ANEXO IV

Hoja de consentimiento informado

Título del estudio:

**PRÁCTICAS RESTAURATIVAS Y CONVIVENCIA ESCOLAR. HACIA UN MODELO
DIALÓGICO DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Datos de contacto del investigador/a principal:¹ OLGA GARCÍA ORTUÑO DNI 48467629M
Email: olga.garciao@estudiants.urv.cat

- He leído la hoja de información al participante sobre el estudio del que se me ha entregado una copia.
- He podido preguntar y resolver mis dudas sobre el estudio y mi participación.
- Comprendo mi participación en el estudio de acuerdo con aquello que expresa la hoja de información al participante sobre el estudio y de las respuestas a mis preguntas, así como los riesgos y beneficios que comporta.
- Acepto que mi participación es voluntaria y doy libremente mi conformidad para participar en el estudio.
- Conozco que me puedo retirar en cualquier momento de participar en el estudio sin que ello me pueda causar ningún perjuicio.
- Estoy informado sobre el tratamiento que se realizará de mis datos personales.
- Doy mi consentimiento para el acceso y utilización de mis datos en las condiciones detalladas en la hoja de información al participante sobre el estudio.
- Una vez finalizada la investigación, es posible que los datos obtenidos sean de interés para otros estudios relacionados. En relación con esto, autorizo el uso de sus datos en otros proyectos de investigación relacionados.



Trabajo de Fin de Máster

Información básica de protección de datos

INFORMACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
Responsable	El responsable del tratamiento de sus datos personales es la Universitat Rovira i Virgili con CIF Q9350003A y con domicilio fiscal en la calle de l'Escorxador, s/n, 43003 de Tarragona.
Finalidad	Participar en el TFM en los términos que se describen en la hoja de información al participante. En el caso de que el estudio prevea la publicación, difusión y reutilización de los resultados obtenidos incluyendo datos personales, los datos personales serán utilizados para esta finalidad siempre que el interesado/a haya concedido su consentimiento.
Derechos	Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación u oposición al tratamiento, mediante un escrito dirigido al Registro General de la URV en la misma dirección del domicilio fiscal o mediante su presentación en el Registro General de la Universidad, presencial o telemáticamente, según se indica en https://seuelectronica.urv.cat/registre.html .
Información adicional	Puede consultar información adicional sobre este tratamiento de datos personales denominado <i>TFM</i> , ² y sus derechos en el Registro de Actividades del Tratamiento de la URV publicado https://seuelectronica.urv.cat/rgpd , donde también se puede consultar la Política de Privacidad de la URV. Así mismo, puede consultar esta información en la Hoja de información al participante sobre el estudio. Adicionalmente, puede presentar a nuestros delegados de protección de datos cualquier consulta sobre protección de datos personales en la dirección de correo electrónico del dpd@urv.cat .

ANEXO V.

TRANSCRIPCIONES RESPUESTAS RECOGIDAS A TRAVÉS DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO: Se transcriben literalmente aquellas preguntas abiertas que los participantes han cumplimentado.

2. Indica los principales problemas de convivencia que suelen darse en el instituto.

Las respuestas obtenidas en la pregunta son 49, se transcriben a continuación:

Los principales problemas de convivencia se dan entre el alumnado con su grupo de iguales y en ocasiones, faltas de respeto de alumnos hacia docentes.

Problemas de relación entre el alumnado de 1ºESO por dificultades para gestionar las emociones, las respuestas ante determinadas conductas, entre otras.

Mala gestión de redes sociales por parte del alumnado, malentendidos, rumores

Ninguno

Conflictos entre los alumnos (ya sea verbales o físicos) durante los recreos principalmente

Disputas entre alumnos

Disputas por el móvil

Falta de empatía y respeto

Alumnos que se meten unos con otros, faltas de respeto al profesorado, uso del móvil.

Alumnos disruptivos que no atienden las normas de convivencia.

Alumnos particularmente disruptivos, uso de los móviles.

DESOBEDIENCIA DE NORMAS

Falta de cumplimiento de las guardias, retrasos del profesorado, que no exista coordinación y no se vaya al unísono en el trato a alumnado disruptivo.

Falta de disciplina en algunos grupos como, por ejemplo, la FPB o en algunos 1º de la ESO

Falta disciplina de los alumnos y el uso del móvil

Falta de respeto a las normas y falta de civismo

Por las tardes no suele haber problemas de convivencia salvo casos puntuales.

Uso del móvil

Insultos, problemas de fuera que entran en el aula, falta de empatía, de compañerismo

Los principales problemas vienen dados por las consecuencias de conductas disruptivas del alumnado con baja motivación o integración. Esto hace que la convivencia entre los alumnos se deteriore y que la relación entre docente y alumnos se vea también alterada.

Faltas de respeto entre compañeros y faltas de respeto a los docentes

Discusiones entre alumnos en las aulas y en los recreos

Malos entendidos por parte de los alumnos que alimentan los "cotilleos" creando falsas realidades que llegan a romper verdaderas amistades; falta de empatía por parte de algunos miembros de la comunidad educativa; y la dificultad que tienen algunos alumnos de acatar las normas impuestas por el centro, pues tienden a desafiarlas sin importarte las consecuencias

Absentismo

Mal uso del móvil, faltas de respeto, peleas entre alumnos...

Alumnos disruptivos, clases demasiado numerosas que en ocasiones cuesta manejar, poco tiempo para todo y mucha necesidad de poder comunicarnos más, etc.

Competencias

Algunos problemas pueden ser enfados entre alumnos, situaciones de acoso, discriminación.

Profesores que no cumplen bien con sus obligaciones (guardias, control de alumnos, supervisión de las normas) Con alumnos (falta de respeto, excesivo "compañerismo", incumplimiento de normas)

Suciedad, falta de educación

bullying, vandalismo, conductas disruptivas

Entre el alumnado suelen haber conflictos por amistades, parejas, etc. Entre alumnado y profesorado por faltas de respeto y falta de educación con determinados tipos de alumnado.

Mucho chulete prepotente

Peleas entre alumnos y conflictos en el aula con el profesorado

Poca disciplina del alumnado

Problemas entre alumnos y profesores, comportamientos disruptivos en las aulas y pocas consecuencias al respecto

Pequeños roces entre adolescentes que tienen fácil resolución.

En algunas ocasiones, puede darse que no tengas relación con ciertos compañeros o compañeras.

Alumnos cada vez más sobreprotegidos

Excepcionalmente con algún alumno.

Uso del móvil, conflictos entre alumnos de 1º y 2º de ESO, falta de disciplina FP Básica

En el caso de alumnos, son bastante maleducados

Conflictos con algunos alumnos (muy pocos)

Problemas relacionados con la actitud y comportamiento de algunos alumnos y padres.

El poco respeto de unos a otros

Conflictos entre los alumnos son debido a que los alumnos no saben respetar las normas

Acoso, comportamientos disruptivos en el aula, conflictos entre iguales que han sido amigos con anterioridad y cuyas causas u origen se remontan a cursos anteriores

Mala gestión de redes sociales y móvil por parte del alumnado, discusiones entre iguales, faltas de respeto hacia profesorado.

10. Indica qué obstáculos, resistencias o dificultades consideras importantes de abordar

Las respuestas obtenidas en la pregunta son 35, se transcriben a continuación:

Los principales obstáculos, se encuentran en la falta de formación e información del profesorado en cuanto a mediación escolar y prácticas restaurativas. Los docentes, desconocemos cómo abordar la resolución de conflictos a través de estas prácticas.

Mayor confianza en estas medidas.

Profesorado sin formación, falta de tiempo en la jornada, estrés, desconocimiento

Nada

Más que obstáculos o resistencias, tenemos carencias en la formación

Falta de tiempo para abordarlas por tener otras cuestiones burocráticas del centro educativo que impiden el desarrollo de prácticas restaurativas.

Falta de compromiso por parte del profesorado

Principalmente la actitud de algunos implicados.

Falta de conocimiento por parte del profesorado

Falta de formación/información de en qué consisten los programas y sobre todo cómo actuar en la práctica cuando se dan los problemas

Falta de información sobre las prácticas que se llevan a cabo dentro de la convivencia y falta de interés por parte de algunos docentes.

Falta de tiempo y de creer en el proyecto.

Quizás el principal obstáculo es el desconocimiento de qué son las prácticas restaurativas.

Desconocimiento del equipo de mediación, falta de formación en este campo de la resolución de conflictos, falta de interés o de tiempo.

La formación por parte de los miembros del claustro nuevos que llegan al centro.

Falta de tiempo, profesores que no creen en estas prácticas

La falta de tiempo y la necesidad de tener más formación.

Carga lectiva

Horarios

Debido al gran número de alumnos por aula, a veces es complicado atender a todos a la vez.

Alumnado poco cooperativo, poca formación del profesorado, padres poco informados y no implicados

Falta de tiempo

Falta de concienciación, silencio o falta de denuncia, falta de formación del profesorado.

Se necesita más formación y más profesorado implicado y formado

Comportamientos disruptivos en el aula

Abordar situaciones complicadas en el aula. Los partes no son medidas efectivas y son las únicas que hay aparte de la paciencia

Falta de implicación de parte del profesorado.

La carga horaria, la actitud de algunos implicados

Falta de colaboración de algunas familias

Miedo a pedir ayuda

Un sector pequeño que no se implica

Yo como no soy tutora desconozco muchas de las tareas que lleváis a cabo

Hay que ayudar a los alumnos a mejorar la baja autoestima que presentan muchos de ellos

La labor de mediación demanda tanto en formación como en su práctica un tiempo que muchas veces es incompatible con la carga lectiva del profesorado.

Falta de formación del profesorado, falta de tiempos y espacios para la gestión de prácticas restaurativas en el día a día.

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

1. ¿Cómo consideras que es la convivencia escolar dentro del centro? ¿Crees que la convivencia ha mejorado, empeorado o se mantiene de manera similar respecto a los últimos años? ¿Cuáles crees que son los motivos?.

9 respuestas que se transcriben a continuación:

Regular. Quizás ha mejorado un poquito. Puede que determinadas formaciones, como la Mediación Escolar haya ayudado aportando herramientas de resolución de conflictos desde la asertividad y el respeto.

La convivencia escolar es el resultado que surge de la interacción de cada uno de los miembros que forman parte de la comunidad educativa (profesores, alumnos, padres). En estos últimos años ha ido empeorando debido a la falta de respeto sobre la autoridad que tienen los alumnos. Estos no aceptan fácilmente las normas impuestas por los centros, las cuestionan e incluso las desafían. No aceptan un "no" por respuesta e incluso les da igual si les castiga.

La convivencia en general creo que es buena. El problema es que entre tantos alumnos siempre hay algunos que son más disruptivos, y parece que hacen mucho ruido.

Creo que es buena. Llevo poco tiempo para poder hacer una comparativa

Buena. Ha mejorado. Debido a la implantación de programas específicos de convivencia escolar e implicación del profesorado

Creo que se mantiene porque sigue habiendo alumnos muy disruptivos con los que es muy difícil trabajar.

Creo que es buena, en general. Creo que ha mejorado, quizás por la implicación del profesorado en estos temas de convivencia, la atención más personalizada del departamento de Orientación y la puesta en marcha de proyectos como la Mediación escolar.

En comparación con los años anteriores, los datos del número de partes y expedientes son más altos, aunque el ambiente de convivencia en sí es similar.

Buena convivencia, considero que se mantiene de forma similar desde hace algunos años, siendo más visibles los conflictos gracias a la intervención que se realiza en convivencia a través de prácticas restaurativas, prevención de conflictos en tutorías y protocolos de actuación que dan visibilidad a los conflictos generando su resolución.

2. ¿Qué tipo de problemas de convivencia surgen con mayor frecuencia?

9 respuestas que se transcriben a continuación:

En los grupos más pequeños. Burlas y ataques hacia los alumnos más vulnerables.

Desafíos hacia las autoridades y normas impuestas por el centro; relaciones tóxicas con los iguales, a veces entre ellos mismos se exigen afianzar su amistad a un grupo de amigos y no pueden abrirse hacia nuevas amistades y eso genera malos rollos, tensiones e incomodidades; malos entendidos por alumnos que alimentan los "correvidiles" haciendo difusión de versiones ajenas a la realidad a los hechos llegando a romper con amistades de la infancia.

Uso inadecuado del móvil, faltas de respeto, peleas entre compañeros....

Problemas relacionados con la dependencia que tienen ante el móvil y de comportamiento (alumnos disruptivos con los que cuesta razonar o con los que parece que no sirve de mucho).

Entre alumnos conflictos por parejas, amigos, etc. Entre alumnado y profesorado por faltas de respeto y educación casi siempre.

Peleas entre alumnos y problemas en el aula de respeto al profesorado.

Faltas de respeto hacia el profesorado, falta de motivación que lleva a tener comportamientos disruptivos en las clases, agresiones verbales entre el alumnado y, sobre todo, problemas para gestionar sus propias emociones ante conflictos entre el alumnado (sobre todo entre el alumnado más pequeño, 1º y 2º ESO).

El uso del móvil es el mayor, en ESO 1-2 las faltas de respeto entre compañeros y a partir de ahí con los profesores, siendo mucho más frecuente en FP básica.

Conflictos entre iguales por mal uso del móvil y redes sociales, faltas de respeto a los profesores por parte del alumnado.

3. ¿Consideras que el profesorado del centro conoce el reglamento de convivencia y sabe lo que tiene que hacer ante una situación conflictiva o problemática? ¿Se implica, en general, en su resolución de forma adecuada?

9 respuestas que se transcriben a continuación:

Sí.

Si, el profesorado conoce perfectamente las normas de convivencia del centro ya que desde su llegada se les informa de ellas y las tienen a su disposición en el aula virtual e incluso hay carteles por el centro que recuerda aquellas normas que se suelen incumplir con mayor frecuencia y la sanción que de ella derivan.

El profesorado si lo conoce, pero solo se implican algunos profesores.

No creo que se conozca el reglamento de convivencia, pero sí considero que hay una implicación general o de un porcentaje de profesores elevado.

No todos. No todos, muchas veces envían el problema al equipo de mediación. Si el profesorado estuviera formado podría resolver pequeños conflictos en el aula mejor.

Sí, pero normalmente la solución utilizada es siempre la misma y se acude demasiado a Jefatura de Estudios.

Yo creo que no lo conoce en su totalidad, si no, las normas más básicas que se van hablando en la CCP y Claustros (aunque después hay mucha confusión a la hora de aplicar las medidas). En cuanto a la implicación, como siempre, hay un grupo de profesores que sí se implica y otros, que no se implican lo suficiente.

En su mayoría sí, pero encontramos casos en los que se actúa sin conocer los procedimientos o no se cumplen todos los pasos de los mismos, como el aviso a las familias.

El profesorado en general considero que no conoce lo que tiene que hacer ante los conflictos, no busca ayuda y tampoco resuelve adecuadamente. Existe igualmente un grupo de profesorado que sí está implicado y busca soluciones adecuadas, pero minoritario.

4. ¿Conoces las prácticas restaurativas que se están desarrollando en el centro educativo? Alumnado ayudante y mediador, mediación escolar, Programa Educación Responsable y Emocional. ¿Cuál es tu opinión sobre las mismas?

9 respuestas que se transcriben a continuación:

Es positiva. Aunque insuficiente. En grupos que suponen un “difícil desempeño”, como la FP Básica, limitar a poner 10 partes al día no es más que sobrecargar (todavía más)

al profesorado. El Equipo Directivo debe intervenir con medidas que no recaigan únicamente sobre el docente.

Sí, conozco y formo parte de ese proyecto de Mediación para mejorar la convivencia escolar a través del diálogo. Me parece un proyecto muy necesario y que debería implantarse en todos los centros educativos, ya que a través de estas prácticas restaurativas estamos ayudando a los alumnos a resolver sus problemas de una forma pacífica con herramientas que pueden aplicar más allá del ámbito educativo, y a la vez estamos creando en el centro una nueva cultura.

Si, las conozco y me parecen muy positivas

Si, las considero absolutamente necesarias.

Si, están siendo implantadas. Es imprescindible tener programas específicos para formar tanto al alumnado como al profesorado, aunque luego no se impliquen activamente a diario, pero que conozcan las pautas y sepan actuar en un momento dado.

Creo que es muy necesario y que se debería implementar más.

Sí, las conozco. Me parecen una medida excelente para resolver ciertos conflictos y ayudar al alumnado a gestionar de forma más adecuada sus propios conflictos así como las emociones que emanan de ellos.

Son medidas muy buenas no solo para intentar remediar estas situaciones sino para que el alumnado y las familias vean que estos asuntos nos importan y que se trabaja para combatirlos.

Si. Mi opinión es que son totalmente necesarias y positivas.

6. ¿En qué aspectos consideras que las prácticas restaurativas pueden mejorar el aprendizaje del alumnado en el centro educativo?

9 respuestas que se transcriben a continuación:

Como decía, tienen más herramientas para la resolución de conflictos.

Ofreciéndole herramientas eficaces y pacíficas para resolver sus problemas, no solo en el ámbito educativo, sino en cualquier ámbito de su vida (social, familiar...)

Aprender a relativizar, a solucionar sus conflictos....

Creo que es una mejora en general en múltiples aspectos: si el alumno se encuentra mejor, siente que puede recurrir a ayuda si la necesita, adquiere herramientas y desarrolla habilidades, etc. considero que estará más receptivo y tendrá mejor actitud en su proceso de aprendizaje.

Si mejora la conciencia están más a gusto en clase, y si están más a gusto en clase mejora su rendimiento.

Gestión de las emociones y mejora de las habilidades sociales.

Cuando entre el alumnado hay un aprendizaje en la gestión adecuada de los conflictos y las emociones, eso repercute en una mayor implicación y motivación en las clases, además de disminuir la disrupción en el aula.

No solo en la propia restauración, sino en la comprensión de los problemas de los demás y la concienciación.

Competencia social, ciudadana y cívica.

7. ¿Cuáles crees que son los principales obstáculos para llevar a cabo las prácticas restaurativas en el aula? ¿Estás implicado/a?

9 respuestas que se transcriben a continuación:

Estoy implicada. El exceso de trabajo.

La implicación de los miembros de la comunidad educativa y la formación de los mismos, ya que no existe un tiempo real para dedicarlo a formarse como se merece.

Si, estoy implicada y los obstáculos son la falta de tiempo, y de implicación por parte de algunos docentes

La falta de tiempo. Sí, lo estoy

La falta de tiempo, vamos siempre con el temario encima, con la sensación de que si no acabas el temario es el fin del mundo... Sí estoy implicada, pero este año no tengo tanto tiempo como el año pasado.

La falta de implicación del profesorado. Sí.

En ocasiones, el alumnado tiene que perder clases para realizar las prácticas y eso puede molestar al profesorado y/o tener consecuencias para el alumno o alumna (por la pérdida de trabajo escolar). Sí estoy implicada.

La actitud de los implicados, si no es una práctica auténtica y sincera, puede no servir de nada, y he conocido casos de alumnos que después de participar en expedientes de acoso han reincidido.

Falta de tiempo y espacio para formación de profesorado y para coordinar el desarrollo de las prácticas restaurativas.

8. Nombra algún inconveniente, limitación o resistencia que sientas o percibas para el desarrollo de las prácticas restaurativas que debamos abordar:

8 respuestas que se transcriben a continuación:

No contar con el tiempo necesario para llevarlas a cabo y poder realizar una intervención más elaborada y exitosa.

El tiempo real que existe para formar a los alumnos ayudantes y mediadores. Al ser un centro grande, con la gran diversidad de horarios, es muy difícil hacer coincidir a los alumnos para formarlos, solamente contamos con el horario del patio que para ellos puede ser un inconveniente porque es su único ratito de descanso.

El tiempo, a veces hay premura por hacer una mediación, pero los docentes tienen clase y no se puede

La falta de tiempo, la necesidad de formaciones más extensas y que las personas implicadas se pudieran reunir de manera periódica para hacer puestas en común y sentirse más equipo.

Que el alumnado pierda clase es un tema recurrente para cualquier cosa que se quiera hacer. Y hace falta formar al alumnado.

Falta de tiempo y de conocimiento.

La falta de tiempo por parte del profesorado que participa en el Equipo, ya que, en ocasiones es difícil encontrar momentos coincidentes entre ellas, por ello es importante que en el equipo hay un número importante de profesores y profesoras que participen.

La formación del profesorado. La difusión de las prácticas restaurativas.

9. ¿Crees que es necesario dar una formación a los profesionales del centro para abordar los problemas de convivencia que existen? Sí es que sí, ¿Cuál o de qué tipo?

9 respuestas que se transcriben a continuación:

Por supuesto. Pautas. Protocolos sensibles a todos los agentes implicados, eficaces, realistas y sostenibles.

Sí, es necesaria una formación de los profesores del centro. En septiembre debería de informarse de este proyecto a todos los miembros del claustro y ofrecer una formación esencial para que puedan participar en las mediaciones que surjan y ayuden a aplicar las prácticas restaurativas.

Si, cursos, explicaciones....

Sí. Formaciones presenciales en el centro de gestión emocional, convivencia positiva, etc.

Si, pues al menos una formación mínima en los pasos a seguir ante un conflicto entre o con alumnos. La mayoría van/vamos por intuición o experiencia.

Sí, formación sobre otras formas de resolver conflictos.

Sí es necesario, porque hay muchas técnicas que se utilizan de forma inadecuada y eso perjudica al alumnado, ya que, no les proporciona herramientas adecuadas. Pienso que la formación debe ir dirigida a la gestión de grupos, trabajando la educación emocional y técnicas de disciplina positiva, además de seguir formándonos en la Mediación y las prácticas restaurativas.

Si, en el abordaje de los conflictos que suceden delante de ellos y en el trato con las familias.

Si. Formación a través de CPR con expertos.

**10. ¿Conoces el Modelo Dialógico de prevención y resolución de conflictos?
¿Estarías interesado/a en formarte en el mismo para fomentar el diálogo en la
comunidad educativa?**

9 respuestas que se transcriben a continuación:

Tendría que valorarlo detenidamente en función de mi disponibilidad.

Sí, me encantaría formar parte de él.

No lo conozco a fondo. Si estaría interesada en formarme

No lo conozco y sí estaría interesada.

Sí. Por supuesto.

No. Sí querría.

*Sí lo conozco. Estoy interesada y ya formo parte del Equipo que se está formando en
ello.*

Apenas lo conozco, sí que estaría interesado.

Si, estaría interesada.

ANEXO VI. TABLA IMPACTO SOCIAL- INDICADORES- PLAZO

TIPO DE IMPACTO	INDICADORES	IMPACTO	MEDIDA-EVIDENCIA	PLAZO
ACADÉMICO	Difusión y divulgación a través de la URV	Un % de personas se informa de la situación (impacto en función de los espacios de difusión) Interés por la comunidad educativa en el modelo	Se consulta el TFM (Número de consultas) Se habla sobre el tema, etc.	CORTO
	Difusión y divulgación del trabajo a nivel interno del centro educativo a través de las redes sociales, web, radio IES	Un % de personas (familias, alumnado, agentes educativos, profesorado) se informa de la situación (impacto en función de los espacios de difusión) Interés por la comunidad educativa en el modelo	Likes en las redes. Se habla sobre el tema, etc. Consultas al centro educativo sobre las prácticas llevadas a cabo Entrevistas a profesionales Documentos internos generados: FOLLETO, DOSSIER	CORTO
	Difusión a través de Consejería de Educación de la CARM- CPR en buenas prácticas	Un % de profesorado de la región se informa de la situación (impacto en función de los espacios de difusión) Interés por la comunidad	Consultas al centro/asesoramiento a otros centros Entrevistas a profesionales Se habla sobre el tema en foros de	MEDIO

		educativa en el modelo	educación a nivel regional	
	Formación en el centro educativo al Claustro sobre Modelo Dialógico de prevención y resolución de conflictos	% participación por parte del profesorado %satisfacción de los participantes	Registros de participación Cuestionario satisfacción a profesores	MEDIO
	Incluir en el Proyecto Educativo de Centro y Plan de Convivencia Documento público	Formalización de las actuaciones en la política del centro Conocimiento por parte de la comunidad educativa	Consultas en web de los documentos Feedback personas interesadas a través de canales de comunicación con Consejo Escolar, comunidad educativa, agentes sociales colaboradores	MEDIO
	Implantación del Modelo Dialógico de Prevención y resolución de conflictos Implementar medidas de Mediación Escolar en todas las etapas formativas	Participación de la comunidad educativa en la vida escolar	Actividades dialógicas en el centro: asambleas, debates, eventos, juntas literarias, etc. Escuela de familias Instrumentos de evaluación de las actividades: cuestionarios, observación participante y directa Registros de mediaciones escolares realizadas con éxito	LARGO
	Reducción de los conflictos y mejora de la convivencia escolar	Número de incidencias, mediaciones, intervenciones de disciplina	Registros convivencia Informes anuales de mediación	LARGO

SOCIETAL	Difusión y divulgación del trabajo a nivel externo: programa de radio- tv local artículos en web, divulgación de folleto informativo, etc.	Conocimiento por parte del entorno social, población en general % de población conoce los modelos	Programas grabados Entrevistas a los profesionales Likes y compartidos en redes sociales	MEDIO
	Impulso de políticas sociales basadas en Justicia Restaurativa	Interés social generado Participación pública en la creación de líneas políticas relacionadas	Entrevistas a los profesionales Reuniones con políticos, ayuntamiento, etc. Valoración posterior, grado de participación y asistencia. Mesa de participación social: evaluación, grado de participación	LARGO
ECONÓMICO	Difusión y divulgación externa para la recaudación de fondos y financiación para el programa: Consejería de Educación, Obras sociales y otras entidades públicas o privadas	Interés social de entidades colaboradoras Apuesta socio-educativa por la Justicia Restaurativa en el ámbito escolar	Reuniones con entidades públicas y privadas Participación en convocatorias públicas y privadas de financiación de proyectos y programas- resolución favorable de las mismas Colaboraciones externas	LARGO