



# **mediación en la práctica**

**manual de implantación de un servicio de mediación escolar**

**Javier García Barreiro**

**Olivia Giménez Fernández**

**Mª Begoña González García**

**Mª Victoria Grund Pendón**

**Blanca Lara Serna**

**Registro:**

**Autores:**

- Javier García Barreiro
- Olivia Giménez Fernández
- Mª Begoña González García
- Mª Victoria Grund Pendón
- Blanca Lara Serna

**Ilustradora:**

- Amaranta Pozo Herrera

**Impreso y Editado:** Copicentro

# INDICE

PRÓLOGO	7
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA Y LEGAL	11
FASES EN LA IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN	15
1. ANÁLISIS DE LA CONVIVENCIA	15
2. LA SENSIBILIZACIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA	21
3. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	27
4. INTRODUCCIÓN EN EL PLAN DE CONVIVENCIA	31
5. CAPTACIÓN Y SELECCIÓN DEL ALUMNADO MEDIADOR	35
6. FORMACIÓN DEL ALUMNADO MEDIADOR	39
7. COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	43
8. EVALUACIÓN DEL SERVICIO	49
9. ESPECIALIZACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SERVICIO	53
BIBLIOGRAFÍA COMENTADA	58
MATERIALES ANEXOS	61



A los compañeros y compañeras que han formado parte de este proyecto, a los equipos directivos que han sumado y multiplicado y a las personas que buscan granos de arena para una escuela excelente e inclusiva, les dedicamos este libro.

Ana Belén Castro Márquez, Joseba Peli Galán, Asunción Lucio y Ana Murcia Asensio, han sido estrechos colaboradores de este libro. Tal vez su serenidad y modestia, su esfuerzo en la sombra y su entusiasmo (sus personalidades seductoras) se hagan visibles al lector desde la primera línea.

Victoria Toscano Nieblas, Antonio Marfil Aranda, Alberto Narbona Gil, Luis Carlos Mähave Riaño, Pilar Cantera Baza, Iván Bueno Hermida, Javier Rodrigo Huerta y Rosario Montes Armada, son objeto de nuestro agradecimiento.

También a todos los que nos inspiran con su contribución a una sociedad más justa y democrática, como Pedro Mª Uruñuela Nájera.

A nuestros alumnos y alumnas, por supuesto, porque son el futuro.



El trabajo en mediación escolar como forma alternativa de abordar los conflictos cuenta con una larga trayectoria en el ámbito educativo. Desde finales de los años ochenta hasta nuestros días, muchos han sido los centros y equipos de profesores/as que han puesto en marcha servicios de mediación escolar, implicando en ellos a los alumnos y alumnas y también a padres y madres.

Uno de los elementos clave para la implementación de la mediación ha sido la formación de todos aquellos y aquellas que iban a ejercer como mediadores. Sólo desde una formación inicial adecuada, completada con actividades de formación continuada a lo largo de los cursos, ha sido posible el éxito obtenido en las actuaciones de mediación. A lo largo de todos estos años se han ido elaborando materiales adecuados para esta formación inicial y permanente, materiales de gran calidad y muy útiles para la puesta en marcha de los servicios de formación. Cualquier centro interesado en la mediación tiene posibilidad de acceso a los mismos, teniendo incluso dificultades para elegir entre ellos, dada la calidad que poseen en general.

No se puede decir lo mismo acerca de los materiales, reflexiones o experiencias que traten de la manera en que debe o puede establecerse un proceso de mediación escolar. La experiencia nos dice que en demasiadas ocasiones los centros, apoyados en profesores/as entusiastas que han conocido experiencias de mediación exitosas, se lanzan con gran ilusión a su puesta en marcha, organizan la formación de los primeros mediadores y, a lo largo de uno o dos cursos académicos, el proceso de mediación se desarrolla con éxito en el centro. Sin embargo, a partir del segundo o tercer año, la ilusión va decreciendo, el proceso pierde interés y, poco a poco, termina por desaparecer. Lamentablemente, son muchos los centros que han vivido esta experiencia y que, a pesar del esfuerzo empleado en la implantación de la mediación, ven cómo la misma desaparece o queda como un fenómeno marginal en el centro.

En numerosos cursos, jornadas o congresos se ha hablado de este fenómeno, intentando encontrar las causas y raíces del mismo. Suele haber coincidencia entre los participantes en que uno de los factores explicativos más importantes es no haber tenido en cuenta las condiciones necesarias para implantar el sistema de mediación en el centro. Actuando con la mejor voluntad, centrándose en la formación indispensable para su puesta en marcha, se dejan de lado otras condiciones necesarias para el éxito de la mediación, viéndose abocados a su desaparición a corto o medio plazo.

De ahí el interés que tiene este “Manual de implantación de un servicio de mediación escolar”, elaborado por los responsables de mediación de los Institutos “Fin do Camiño” de Fisterra, “Portada Alta” de Málaga, “Alto Nalón” de Barredos-Laviana y “Montes Obarenes” de Miranda de Ebro. Partiendo de su propia experiencia, reflexionan sobre las condiciones que se deben tener en cuenta a la hora de poner en marcha un servicio de mediación en los centros. No se trata de una mera especulación sobre lo

que debe ser, sino una profunda reflexión compartida entre los cuatro institutos acerca de su propia experiencia sobre la implantación de la mediación en sus propios centros.

Así, se señala la importancia de partir de un buen análisis de la situación de la convivencia en el centro, de las situaciones más frecuentes de quiebra de la convivencia en los mismos, de las necesidades prioritarias a las que hay que prestar atención. Para ello proporcionan distintos instrumentos de análisis, experimentados satisfactoriamente en sus propios centros. También se insiste en la importancia del proceso de sensibilización/concienciación de toda la comunidad educativa sobre la importancia de la mediación, buscando el máximo de complicidades desde el propio equipo directivo hasta los padres y madres. Destaca, entre otras cosas, la importancia que juega el equipo responsable, motor de todas las actividades y garantía del éxito del proceso.

Particular interés tiene el establecimiento de un protocolo de actuación ante los conflictos y situaciones de quiebra de la convivencia que puedan darse en el centro, que muestra qué procedimiento se debe seguir, qué casos pueden o deben derivarse a mediación, quiénes son los responsables del proceso y otras cuestiones a tener en cuenta para el buen desarrollo de la mediación, ofreciendo esquemas claros que sirven de ejemplo de actuación para otros centros. Igualmente es importante que el servicio de mediación no sea una actuación aislada o puntual, sino que la misma se inserte y forme parte del Plan de Convivencia del centro, buscando el respaldo institucional que garantice la viabilidad y continuidad del proceso en el centro a lo largo de los cursos. Especialmente interesante es la recogida de las posibles objeciones que pueden hacerse al proyecto por parte de otros profesores/as, así como las respuestas que pueden darse a las mismas.

La captación y selección del alumnado mediador es otro de los capítulos considerados en el manual. Se trata de conseguir el objetivo de determinar quiénes deben formar parte del programa de mediación, reflexionando sobre las condiciones que deben tener los alumnos o alumnas mediadores, sus requisitos y cualidades y el procedimiento que se debe seguir para su selección. Los cuatro institutos se centran en el papel del alumnado y tal vez se echa en falta que consideren igualmente la implicación del profesorado y de los padres y madres en este proceso. Especial interés tienen las reflexiones acerca de la formación que deben recibir los/las futuros mediadores, analizando quiénes deben impartir la formación, qué contenidos debe abarcar ésta, cuándo debe llevarse a cabo y la metodología más adecuada para su impartición. Reflexiones avaladas por su propia experiencia de formación durante años de alumnos/as mediadores que han desempeñado con notable éxito su cometido en sus Institutos.

No se quedan fuera del estudio los aspectos relativos a la organización del servicio de mediación y, en concreto, la necesidad de un coordinador/a que garantice la cohesión de todo el proceso, analizando las condiciones que debe reunir y las tareas que debe llevar a cabo. Se analiza igualmente la organización de los equipos de mediación, los tipos de reuniones que deben celebrarse y su finalidad, así como la necesaria coordinación que debe establecerse entre los distintos alumnos y alumnas mediadores y sus responsables.

La evaluación del servicio de mediación es un elemento clave para garantizar su eficacia y calidad. Qué aspectos deben ser evaluados, a través de qué indicadores y con qué instrumentos son elementos que se tienen en cuenta para diseñar un adecuado plan de evaluación del servicio, concretando los momentos y la forma en que debe hacerse y llevarse a cabo este evaluación.

Por último, con una mirada clara hacia el futuro, analizan cómo especializar y consolidar el servicio de mediación, abriéndolo a otras actuaciones coherentes con lo trabajado en el mismo y ofreciendo nuevas posibilidades a aquellos alumnos/as que ya tienen una notable experiencia en mediación. Figuras como la de ayudantes de convivencia, mediadores en el aula, mediadores entre alumnos en conflictos de mayor complejidad, mediadores/as en el banquillo o tutorías personales son sólo algunos de los ejemplos que se consideran, reflexionando sobre sus funciones y la formación necesaria para su desempeño. Como muy bien señalan, el reto de un servicio de mediación ya implantado es su consolidación y para conseguirla es útil estructurar el servicio en grupos especializados, creando redes de apoyo que evolucionen hacia servicios de más complejidad, pero muy útiles para la convivencia.

Se completa de esta forma un extraordinario manual que trata todos los elementos necesarios para la implantación del servicio de mediación, que busca asegurar su éxito y permanencia como sistema de transformación de los conflictos que tienen lugar en los centros educativos. Y, en estos momentos, es muy importante garantizar la eficacia de este sistema de mediación, amenazado y acosado desde múltiples instancias que buscan su arrinconamiento e, incluso, su desaparición.

El servicio de mediación escolar se ha concebido desde sus inicios como una alternativa a un modelo de convivencia centrado en el control del alumno/a, que considera que lo importante en un centro educativo es que éste tenga un buen reglamento de disciplina en el que aparezcan perfectamente delimitadas las obligaciones de los alumnos/as y las sanciones a imponer como consecuencia de su incumplimiento. Desde este modelo se busca localizar a aquellos alumnos o alumnas más conflictivos, aislarlos del resto y corregir sus conductas desde la aplicación de correcciones a sus conductas. De alguna manera se valora la disciplina por encima de la convivencia, haciendo de la misma un fin y no un medio para alcanzar otras cosas.

Desde este planteamiento se explica que los servicios de mediación hayan perdido el protagonismo que tuvieron hace años, que hayan desaparecido de los Decretos de las diversas Comunidades Autónomas a la hora de regular la convivencia en los centros, o que, aun manteniendo su existencia, hayan sido deformados y mezclados de manera contradictoria con otros planteamientos incompatibles con la mediación, hasta hacer que esta resulte irreconocible y sea imposible su ejercicio en el día a día de los Institutos.

Frente a estas propuestas basadas en la disciplina y control del alumno/a, es preciso seguir reivindicando el papel de la mediación como herramienta de transformación pacífica de conflictos y de educación para la convivencia. La mediación no es sólo un instrumento útil para regular y encauzar determinadas situaciones de los centros sino que es, sobre todo un instrumento educativo de primer orden, que contribuye a

desarrollar en los alumnos y alumnas las competencias necesarias para la convivencia, la apropiación de los valores imprescindibles para una convivencia desde el respeto y la aceptación de las diferencias, el fomento de actitudes de diálogo y escucha de todas las partes implicadas en un conflicto.

El Manual para la implantación de un servicio de mediación en los centros educativos realizado por los cuatro institutos antes mencionados contribuye a la implantación de este modelo de convivencia en positivo y trata de establecer los pasos necesarios para que su desarrollo se culmine con éxito. Sólo queda felicitarles por su trabajo y animarles a que continúen en esta misma línea, ayudando a sus propios alumnos/as y también a todos aquellos/as interesados en este instrumento clave para el trabajo y fomento de la convivencia en positivo.

**Pedro M<sup>a</sup> Uruñuela Nájera**

# JUSTIFICACIÓN TEÓRICA Y LEGAL

La mediación como instrumento de mejora en las relaciones interpersonales y la gestión de sus conflictos es un campo cada vez más extendido en muchos ámbitos, desde el jurídico hasta el escolar.

La preocupación social por el aumento de la conflictividad en las aulas y la necesidad de educar en la gestión pacífica de los conflictos, se ha venido plasmando en la legislación europea, estatal y autonómica de los últimos años.

## 1.1 En el ámbito Internacional.

El Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre Educación para el Siglo XXI (Comisión Jaques Delors) determina los aprendizajes fundamentales o pilares del conocimiento, entre ellos, el aprender a convivir.

Por otro lado la Carta de Recomendación 12 (2002), del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los estados miembros, apunta que se haga de la educación para la ciudadanía democrática un objetivo prioritario de la política educativa y de sus reformas. Algunos de los contenidos sugeridos son: resolver los conflictos de forma no violenta; argumentar en defensa de los puntos de vista propios; escuchar, comprender e interpretar los argumentos de otras personas; reconocer y aceptar las diferencias; elegir, considerar alternativas y someterlas a un análisis ético; asumir responsabilidades compartidas; establecer relaciones constructivas, no agresivas, con los demás y realizar un enfoque crítico de la información, los modelos de pensamiento y los conceptos filosóficos, religiosos, sociales, políticos y culturales.

## 1.2 En el ámbito nacional.

La Ley 27/05, de Fomento de la Educación y de la Cultura de Paz, art. 2 menciona: “el Gobierno promoverá la inclusión, como contenido curricular, de iniciativas de educación para la paz a escala local y nacional [...] el Gobierno promoverá la formación especializada de hombres y mujeres en técnicas de resolución de conflictos, negociación y mediación”.

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, establece en su artículo 4 como principios de calidad del sistema educativo: “La eliminación de los obstáculos que dificultan la plena igualdad entre hombres y mujeres y la formación para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos”.

La ley Orgánica 2/2006 de Educación (LOE) recoge la competencia social y ciudadana y considera principios del sistema educativo la educación para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos, así como la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social. Es, también, una finalidad explícita de la educación y un objetivo común en todas las etapas educativas:

#### **Educación Infantil. Artículo 13.e:**

- “Relacionarse con los demás y adquirir progresivamente pautas elementales de convivencia y relación social, así como ejercitarse en la resolución pacífica de conflictos”.

#### **Educación Primaria. Artículo 17.c:**

- “Adquirir habilidades para la prevención y para la resolución pacífica de conflictos, que les permitan desenvolverse con autonomía en el ámbito familiar y doméstico, así como en los grupos sociales con los que se relacionan”.

#### **Educación Secundaria Obligatoria. Artículo 23.d:**

- “Fortalecer sus capacidades afectivas en todos los ámbitos de la personalidad y en sus relaciones con los demás, así como rechazar la violencia, los prejuicios de cualquier tipo, los comportamientos sexistas y resolver pacíficamente los conflictos”.

#### **Bachillerato. Artículo 33.b:**

- “Consolidar una madurez personal y social que les permita actuar de forma responsable y autónoma y desarrollar su espíritu crítico. Prever y resolver pacíficamente los conflictos personales, familiares y sociales”.

En este contexto, nace el observatorio nacional de convivencia y los observatorios autonómicos, se diseñan planes integrales de mejora de la convivencia, se difunden experiencias de buenas prácticas y se incorpora en la formación del profesorado contenidos referidos a la promoción de la paz. Por otra parte, en algunas comunidades se introduce la persona coordinadora de convivencia en los centros de educación secundaria.

Los planes de convivencia forman ya parte de los planes de centro y de sus proyectos educativos. Además, se señala la obligatoriedad de la inclusión de un Plan de Convivencia de Centro dentro del Proyecto Educativo.

Estos planes brindan la oportunidad para reflexionar y cuestionar el modo de entender la convivencia y las medidas a desarrollar, intentando implantar innovaciones en el campo de la resolución de conflictos.

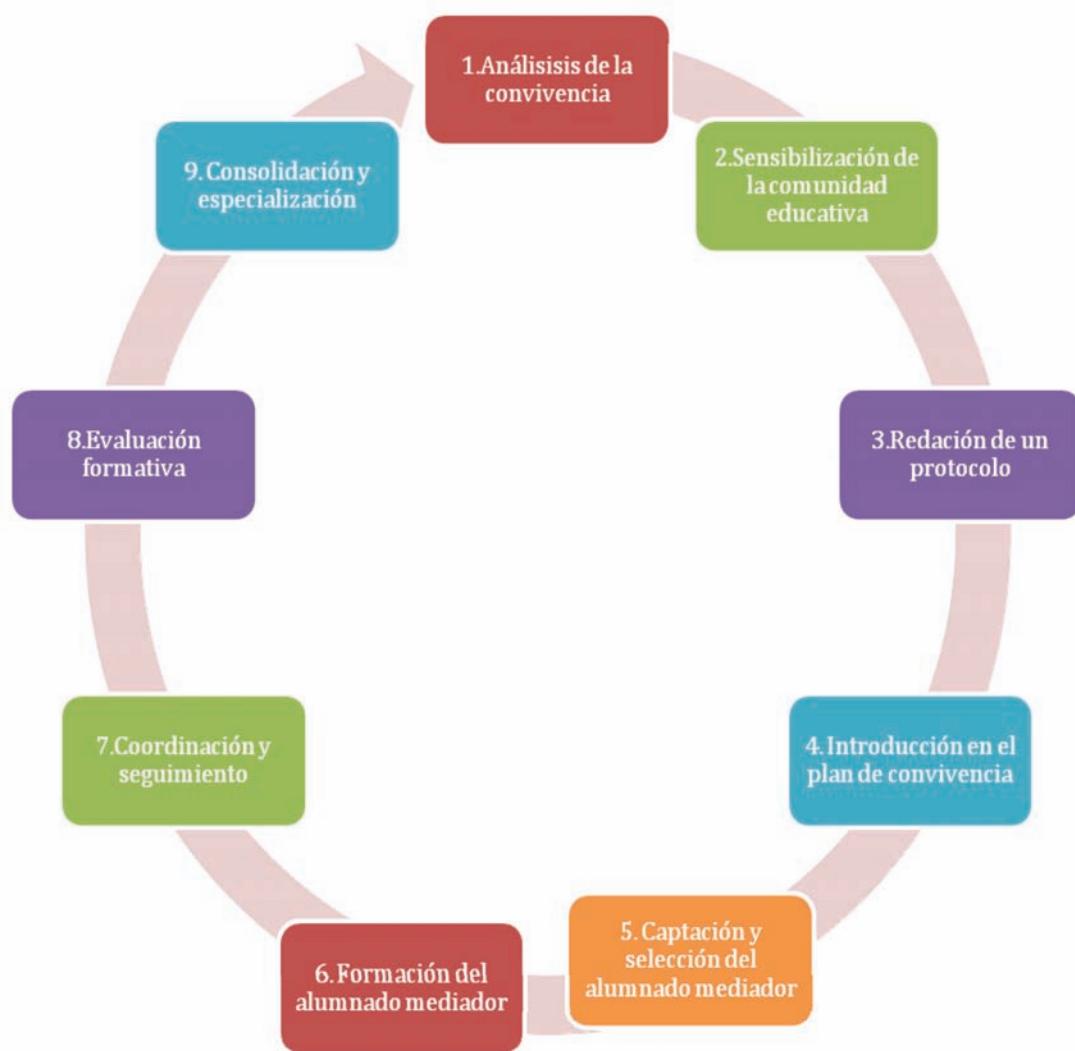
En algunos centros surgen experiencias centradas en la implantación de estrategias organizativas de gestión pacífica de conflictos: aulas de convivencia, grupos de ayuda, equipos de mediación, alumnado ayudante, tutorías personales, asamblea de clase,

etc. de carácter más democráticas y que otorgan mayores oportunidades para que sea el propio alumnado quien participe en la resolución de sus propios conflictos. Por otra parte, la negociación compartida de las normas, los programas de educación emocional en el marco del plan de acción tutorial y los planes de prevención del acoso escolar suponen otras experiencias para la promoción de la convivencia.

El conflicto es una oportunidad de mejora y escuela de democracia, puesto que la contraposición de ideas y el afrontamiento de los problemas por la vía del diálogo, constituyen herramientas de construcción del aprendizaje que fomentan el espíritu crítico.

Hasta el momento, se ha escrito mucho sobre la formación de alumnado ayudante y alumnado mediador en el contexto educativo. Sin embargo, son escasas las publicaciones que hacen referencia a los pasos que deben dar los profesionales de un centro educativo si quieren implantar estos servicios con garantías de éxito.

El proceso que defenderemos en esta publicación puede sintetizarse en el siguiente diagrama de flujo de nueve pasos:

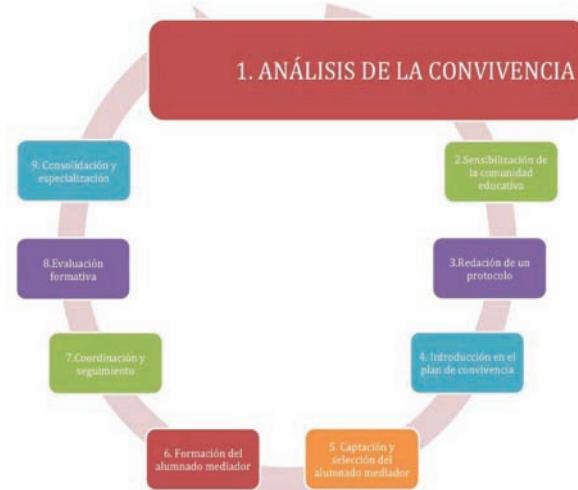




# FASES DE LA IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

## 1. ANÁLISIS DE LA CONVIVENCIA

**Objetivo: fundamentar la necesidad de la puesta en marcha de un servicio de mediación**



La implantación de un servicio de mediación entre iguales supone una inversión de energía y un coste de recursos humanos, materiales y organizativos. En consecuencia, existen mayores expectativas de éxito si esta ofrece una respuesta o solución a una necesidad prioritaria del centro percibida por la mayoría.

Por otra parte, el análisis de la convivencia puede poner en evidencia problemáticas ocultas a las que no se había prestado atención, como una conflictividad entre iguales a veces no percibida para el profesorado, razón que fundamentaría la puesta en marcha de un servicio de mediación. Apostamos por un análisis funcional, concreto, realista. Su objetivo será identificar las prioridades de actuación que existen en cuanto a la convivencia escolar y hacerlas visibles entre la comunidad educativa.

Para el análisis de la convivencia, se describen las herramientas que hemos utilizado para el análisis de la conflictividad escolar:

### 1. Cuestionarios a la comunidad educativa.

Los cuestionarios formales, aplicados a las familias, al alumnado, al profesorado y al personal no docente arrojarán datos de destacado interés.

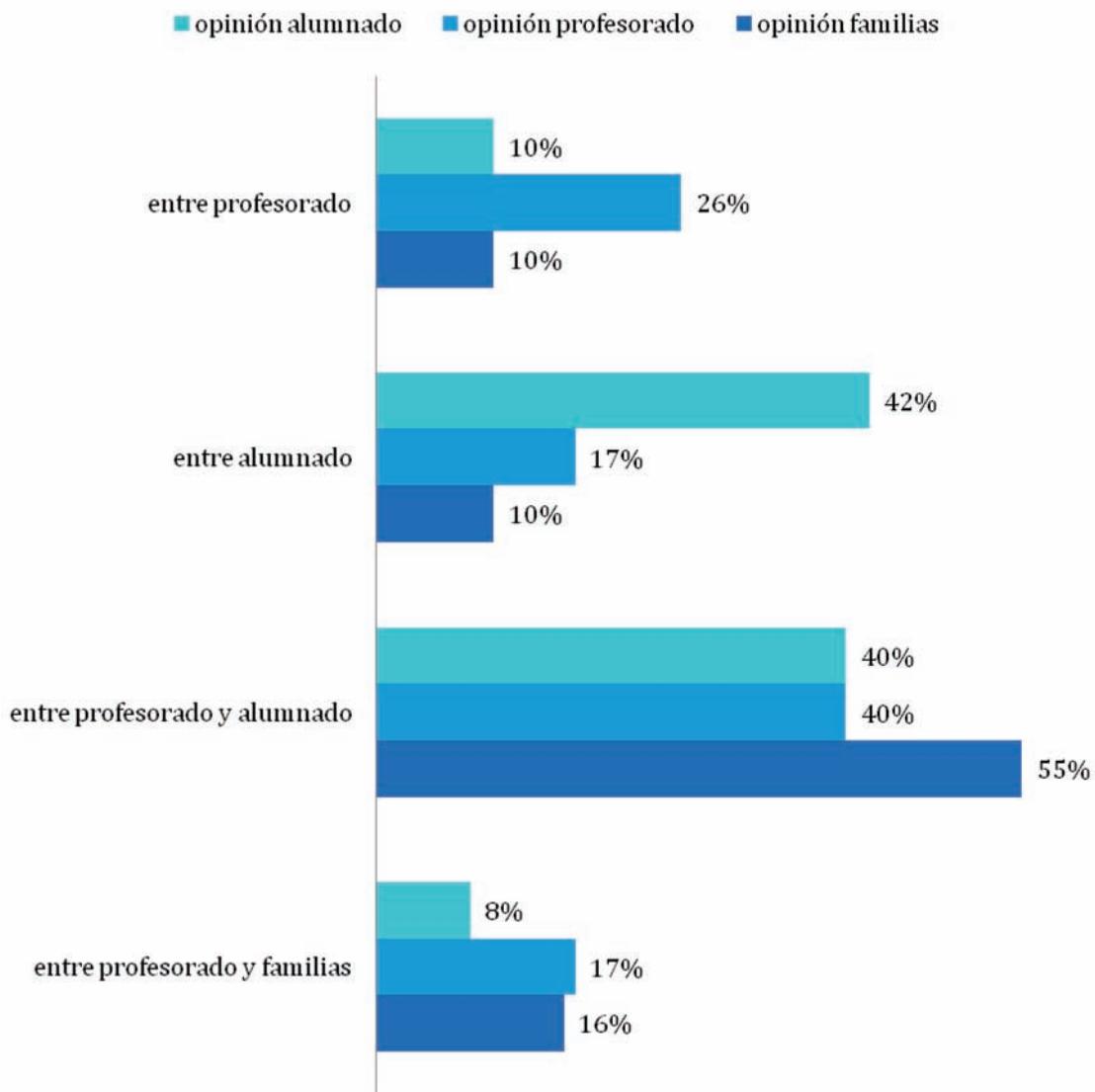
Será importante:

- Elegir el cuestionario apropiado a las características del centro. Valorar su adecuación.
- Adaptar el vocabulario de las preguntas a quienes vaya dirigido, incluido el Alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo.

Ofrecemos un ejemplo de cuestionario adaptado en el Anexo I “Cuestionario para el análisis de la convivencia “del I.E.S. Alto Nalón”.

A continuación se muestran algunos resultados de un cuestionario que justifican la creación de un servicio de mediación como estrategia de resolución de conflictos.

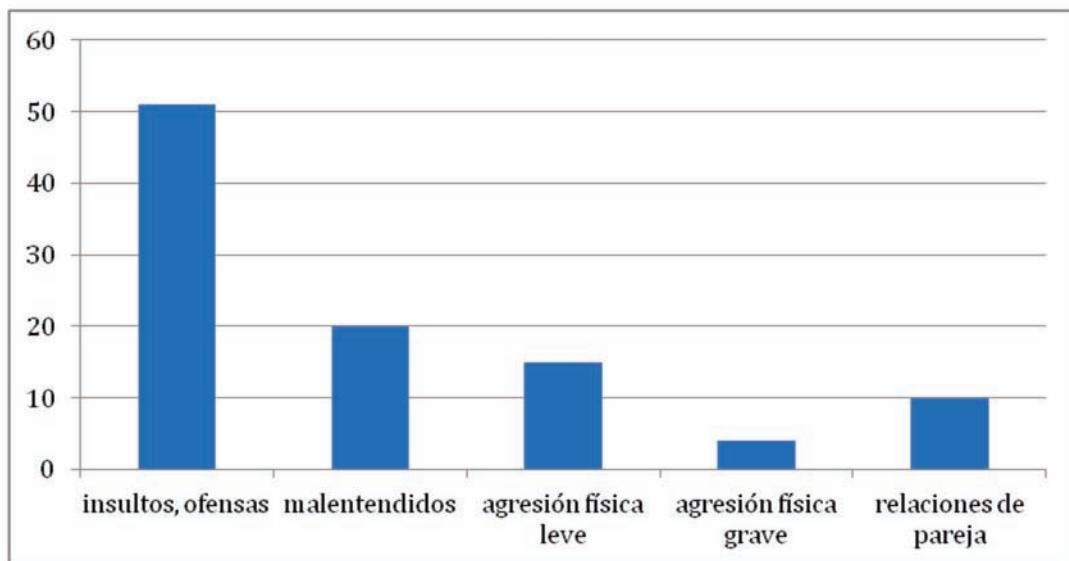
Pregunta: Según su opinión, ¿entre quiénes se dan mayores conflictos?.



Esta gráfica ilustra al menos dos situaciones de interés para el tema:

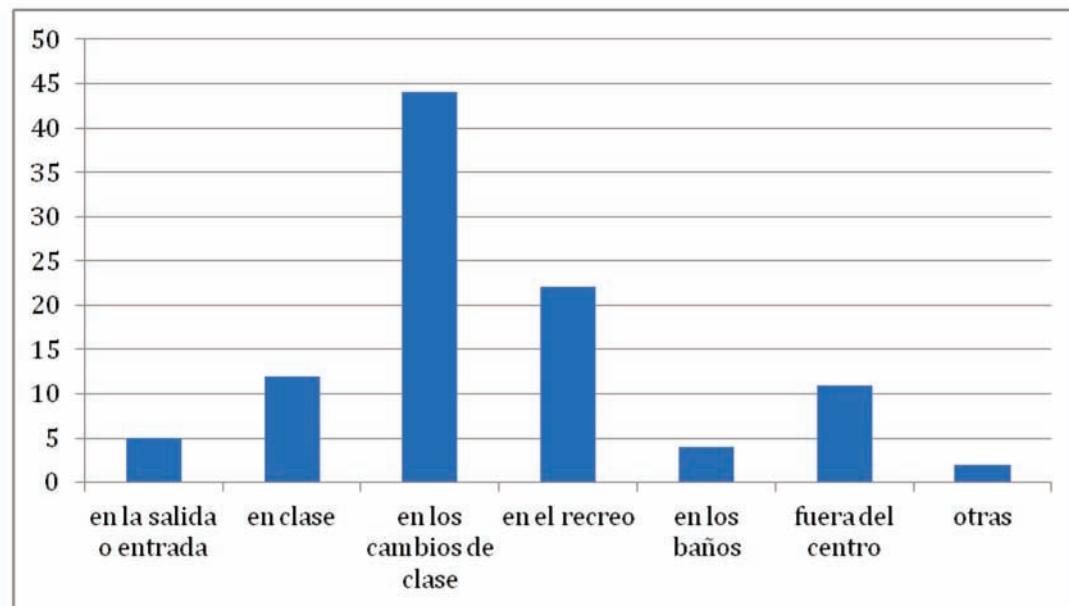
1. Según la opinión de la comunidad educativa, los conflictos entre iguales suponen el segundo problema más destacado del centro.
2. El alumnado percibe mayor conflictividad entre sus iguales que el resto de los sectores de la comunidad educativa.

Pregunta al alumnado: ¿Qué tipo de conflictos son más frecuentes entre tus compañeros y compañeras?



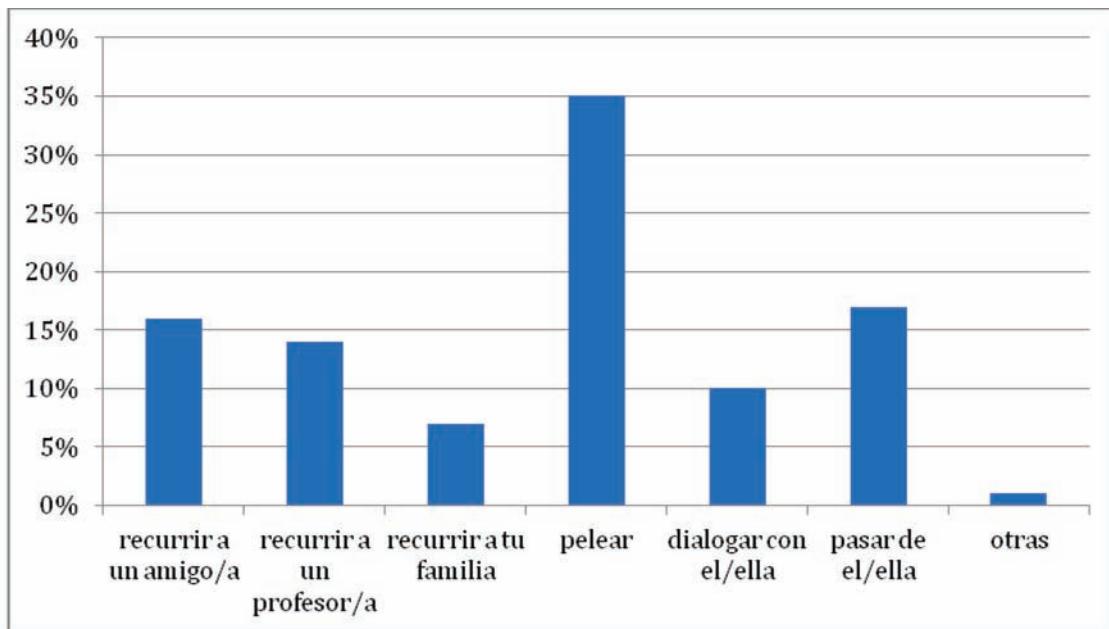
Gran parte de estos conflictos responden a la tipología susceptible de ser resueltos a través de la mediación.

Pregunta al alumnado: ¿Dónde ocurren los conflictos?



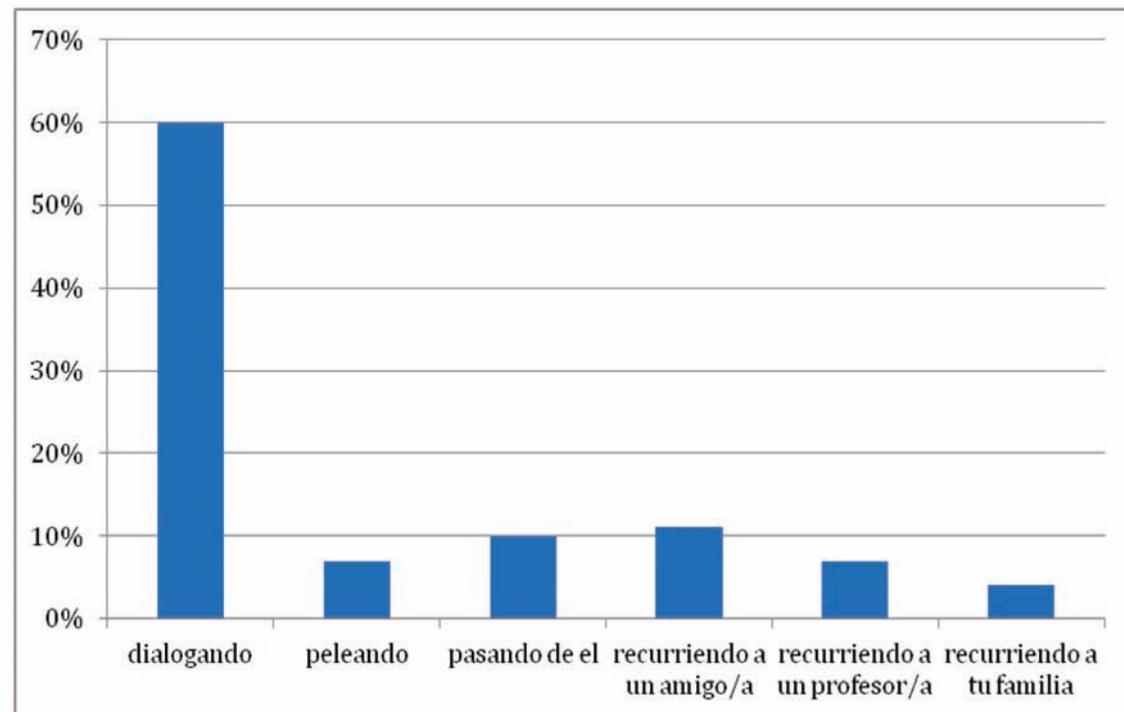
Se infiere, en este caso, que la mayoría de los conflictos tienen lugar en momentos o lugares donde hay poca presencia de profesorado.

Pregunta al alumnado: ¿Qué haces para resolver un conflicto con un compañero o compañera?



De esta otra gráfica se infieren los estilos más comunes de afrontamiento a los conflictos: agresivo y pasivo. Sin embargo, tal y como se ilustra en la siguiente figura, el deseo de los y las adolescentes es, a priori, la vía asertiva y del diálogo.

Pregunta al alumnado: Si pudieras, ¿cómo te gustaría resolver un conflicto con un compañero/a ?

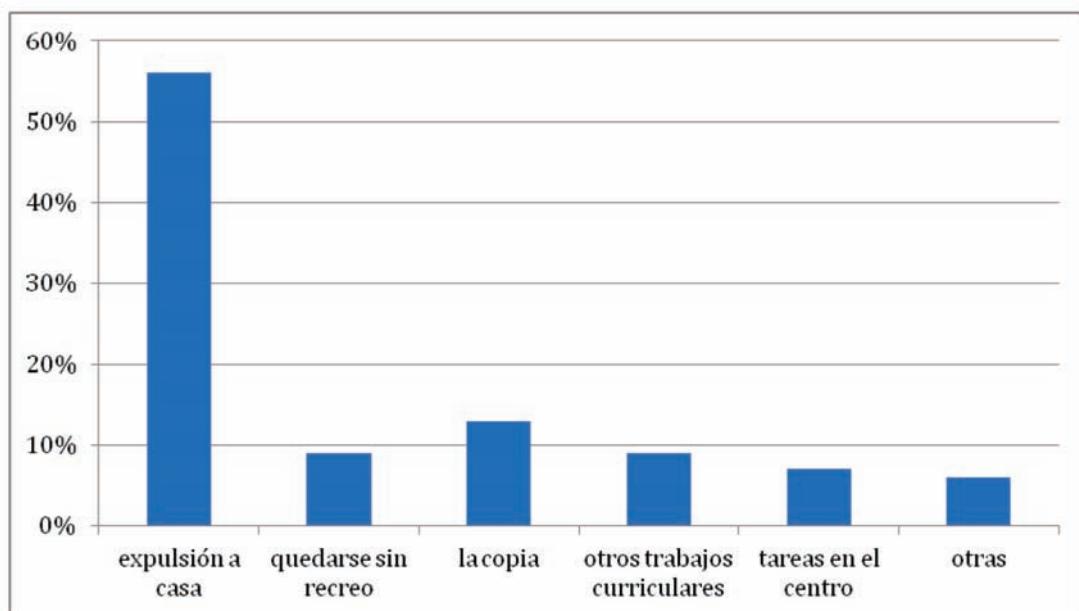


## 2. Análisis de los partes de conducta.

El análisis de las conductas contrarias a las normas ofrece datos más reales y contextualizados al basarse en la realidad de cada centro.

Las Aulas de Convivencia institucionalizadas en nuestros centros educativos, bien con anterioridad a este proyecto (I.E.S. Portada Alta e I.E.S. Fin do Camiño) o como consecuencia de él (I.E.S. Montes Obarenes e I.E.S. Alto Nalón), constituyen el espacio donde se gestionan la mayor parte de las incidencias, por lo que en estos casos, son el referente para la obtención de esta información.

Por ejemplo, en el IES FIN DO CAMIÑO durante el curso escolar 2005-06 se reconocen 385 partes de conducta. El 28% son conflictos entre iguales por burlas, insultos, molestar a un compañero o compañera y peleas con mayor o menor grado de violencia. De entre estos, las medidas reparadoras aplicadas en estos casos fueron:



Estas soluciones intentadas por el centro se entienden redundantes y no favorecen el derecho de las partes a participar activamente en la resolución de sus propios conflictos. Por otra parte, queda cuestionado el aprendizaje que pueda haber entre el alumnado objeto de estas medidas reparadoras, ya que es baja la relación entre la conducta contraria a la normas y la sanción aplicada por el centro.

### **3. Observación directa.**

De la observación directa y subjetiva se extraen evidencias de la conflictividad entre iguales derivadas de rumores, malentendidos, motes, burlas, etc. gestionables desde la mediación escolar.

Por otro lado, la detección de una baja participación del alumnado en la dinámica del centro supone, a nuestro juicio, un factor de riesgo de conductas contrarias a las normas de convivencia: ausencia o bajo dinamismo en las juntas de evaluación, en el diseño de las normas de convivencia, etc. La junta de delegados y delegadas es un importante órgano de participación del alumnado y si esta es dinámica y activa, además, supone un referente básico y fundamental para la detección y denuncia de la conflictividad del centro.

Sin duda, son las sesiones de coordinación de las tutorías y las reuniones de equipos educativos los foros de los que podemos obtener información sobre la conflictividad, tanto dentro como fuera del centro, ya que son en estas sesiones donde se tratan los casos del alumnado de manera individualizada. El resto de órganos de gestión del Centro (Comisión de Coordinación Pedagógica, Claustro, Consejo Escolar) aportan datos igualmente interesantes en este aspecto.

### **4. Necesidades educativas derivadas del estudio sociocultural.**

El estudio del entorno sociocultural supone un argumento de apoyo a la implantación de servicios de mediación. No sería insensato pensar que, en un entorno social y cultural desfavorecido, con menos recursos, menos nivel cultural, donde el ambiente sea violento, carente de oferta de ocio y tiempo libre; las oportunidades para que el alumnado desarrolle capacidades prosociales y de gestión pacífica de conflictos son más bien escasas. La escuela actúa como compensadora de esas desigualdades y facilitadora del cambio social del entorno.

En este ámbito, la colaboración estrecha con las instituciones públicas del entorno es básica y fundamental. El intercambio de información y trabajo conjunto entre profesorado y Servicios Sociales, Sanidad, Instituto de la Mujer ,etc. aportan datos relevantes que apoyan la implementación de un servicio de mediación.

El análisis de la convivencia debe revisarse periódicamente puesto que los grupos humanos y la realidad del centro cambia y evoluciona, por ello, debemos recoger datos que nos aporten en qué lugar y qué dirección deben adoptar nuestras intervenciones.

**El programa debe dar respuesta a la realidad y a las necesidades del centro detectadas en el análisis de la convivencia.**

## 2. LA SENSIBILIZACIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

**Objetivo: promover la implicación de todos los sectores de la comunidad educativa del proyecto**



Sería difícil determinar un lugar donde ubicar la sensibilización de la comunidad educativa en el diagrama de flujo del proceso de implantación. Más bien, se trata de un proceso continuo, entendiéndose que la mejor sensibilización es el propio proceso.

Por ejemplo, el hecho de que empiece a funcionar el servicio, con sus primeros éxitos, puede suscitar el interés de algunas personas ajenas o que lo desconocían.

El propio alumnado puede llegar a interesarse por ella, publicitándola entre sus amistades, y lo mismo puede llegar a suceder entre el profesorado que se dejan arrastrar por la ilusión del resto.

Sin embargo, sería posible identificar ciertos momentos en los que es necesario intensificar las campañas de sensibilización:

- Al principio del programa y antes de su implantación.
- Durante la oferta del curso de formación.

### MEDIDAS DE SENSIBILIZACIÓN:

#### EN EL MARCO DEL PROYECTO EDUCATIVO:

La mediación escolar debe quedar explícitamente recogida en el Proyecto Educativo y en las Normas de Organización y Funcionamiento (NOF) como una vía complementaria al sistema de corrección de conductas contrarias a las normas de convivencia. Entiéndase como una estrategia de prevención y resolución de conflictos siguiendo un modelo pacífico, dialogante y participativo.

La incorporación de un servicio de mediación en el centro supone una adecuación de la institución a los cambios sociales, un acercamiento a la problemática del entorno y por ello tiene que hacerse referencia al mismo en los documentos básicos de funcionamiento del Centro.

Igualmente consideramos que debe aparecer como oferta de todo centro en su Plan de Acogida ya que éste constituye una vía importantísima para la difusión del mismo.

---

#### EN EL MARCO DEL PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL:

Entendiendo la mediación como herramienta para ayudar a las personas a resolver sus conflictos, esta se debe tratar como una actuación de formación global dentro de un programa de educación. La mediación nunca puede ser una oferta aislada dentro del centro; por ello, la acción tutorial debe incluirla como tal, como una herramienta básica para el alumnado, para hacer uso de ella no sólo en el ámbito del centro escolar sino también fuera del mismo, en su día a día.

Esta práctica forma parte de la evolución y desarrollo de la formación integral del ser humano. Por ello, para poder trabajar este punto, consideramos necesario explicar a los responsables de las tutorías en sus reuniones semanales en qué consiste el proyecto y cuál es su papel dentro del mismo.

Posteriormente, podrán dedicar una sesión al inicio del curso para explicar a todo el alumnado en qué consiste la mediación, realizar dinámicas de grupo para la captación y selección de este alumnado y reforzar el programa durante el curso en las horas de tutoría.

---

#### EN EL MARCO DEL PLAN DE CONVIVENCIA:

La mediación proporciona una salida constructiva a los conflictos de cada día y, además, favorece:

- La prevención de los conflictos.
- El crecimiento personal.
- La mejora del ambiente del centro.
- La participación activa y responsable del alumnado en la vida del centro.
- El trabajo conjunto de los diferentes sectores de la comunidad educativa.
- El fomento de la educación para la paz.
- La democratización de las actividades del Centro.

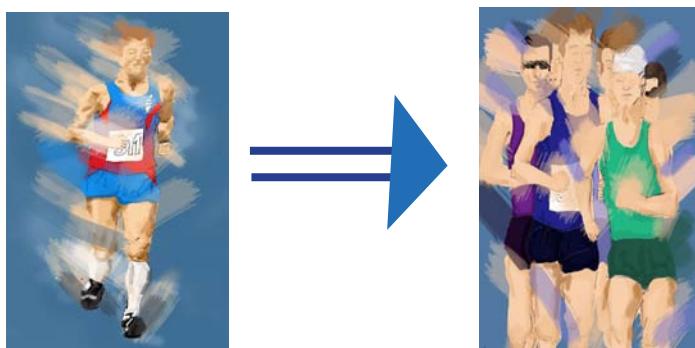
Son estos, aspectos que forman parte de los objetivos de todo Plan de Convivencia, por lo tanto, debe quedar recogido este servicio, la mediación, como apuesta fundamental para la consecución de los objetivos del Plan.

## MEDIDAS DE SENSIBILIZACIÓN AL PROFESORADO:

Es indudable que el terreno ha de estar medianamente abonado, que su implantación arraigará mejor, si el centro ya cuenta con una trayectoria de trabajo en este sentido.

En todo caso, las campañas de sensibilización han de hacerse poco a poco, paso a paso, respetando las resistencias habituales y el ritmo natural del centro ante la implantación de medidas innovadoras. Es común que la gente más entusiasta se desencante por la lentitud de los avances, pero quizás se trate de una visión sesgada.

Esta es una estrategia a largo plazo. No es cuestión de que una o dos personas se lancen y corran por separado, más bien de que nazcan pequeños grupos que observen la necesidad de la medida, a la que poco a poco se vayan uniendo quienes se interesen. Las siguientes imágenes ilustran lo que queremos decir:



La sensibilización en los niveles altos de la jerarquía escolar es de indudable relevancia. La jefatura de estudios y la dirección, como cargos singulares sobre los que recaen el mantenimiento de la convivencia del centro, deben entender y apoyar activamente los objetivos del programa, tanto por su vertiente educativa como por su capacidad de dar nuevos enfoques a los problemas de convivencia.

Es de prever que si estos no comparten o desconocen los pilares de la mediación escolar, los conflictos acabarán enquistados o resueltos siguiendo métodos más tradicionales. La mediación es un recurso más, no todos los conflictos entre iguales deben ser derivados a este servicio.

El Departamento de Orientación jugará un papel fundamental por su participación como asesor técnico en los Órganos de Coordinación Docente, por su implicación en la redacción del plan de convivencia y por su vinculación tanto con el profesorado (responsable de las tutorías) como con el alumnado (mediador y mediado).

En este sentido, resulta imprescindible el nombramiento de un responsable de Mediación que trabaje con el equipo de Orientación y colabore en los Órganos de Coordinación Docente, ya que este órgano es una vía fundamental de difusión del servicio.

La sensibilización parte de la creación de un equipo de trabajo no necesariamente muy numeroso y en la práctica supone:

- Argumentar sobre su necesidad en el centro basándonos en el análisis de la convivencia.
- Trasmitir información sobre la mediación con carteles, trípticos, reuniones re cursos audiovisuales, etc. (Ver Anexo VI. Carteles y publicidad).
- Conocer experiencias de otros centros.

Cuando la medida ya está en marcha, es importante renovar los esfuerzos de sensibilización al inicio de curso con el profesorado que llega nuevo, invitándolo e incluyendo la mediación como tema a tratar en las jornadas de acogida al profesorado. Esto es especialmente importante en los centros que sufren de una alta movilidad. Esto no implica que debamos descuidar al resto de profesorado que ya conoce la medida, la sensibilización tiene que ser continua. Para ello, transmitir todo lo que se hace es fundamental.

Por otra parte, La iniciativa de que el alumnado mediador cuente sus experiencias en diferentes foros dentro del centro es muy valiosa.

---

#### SENSIBILIZACIÓN AL ALUMNADO:

Cuando el servicio de mediación no está institucionalizado en el centro, la labor del Departamento de Orientación, del profesorado responsable de las tutorías y el equipo responsable de la mediación es encomiable y fundamental.

A través de las sesiones de tutoría se pueden establecer los primeros contactos del alumnado con el tema. En este punto, la función será tanto informativa como formativa. Nuestro objetivo es doble: que el alumnado se familiarice con el servicio y despertar interés entre aquellos y aquellas que puedan constituir las futuras candidaturas a alumnado mediador.

Es aconsejable tratar el tema de la mediación en las reuniones de delegados y delegadas, haciéndoles partícipes del propio servicio y por tanto de su difusión entre el alumnado.

Las campañas de sensibilización deben realizarse cada curso. Sugerimos a continuación algunas ideas:

- Involucrar al alumnado en la creación y difusión de materiales y actividades: carteles, folletos, presentaciones, juegos, prácticas, etc.
- Planificar una campaña publicitaria en la que se involucren los diferentes Departamentos Didácticos, por ejemplo, el Departamento de Lengua y Literatura castellana en la creación de lemas, el Departamento de Música en la búsqueda o creación de canciones, el Departamento de Educación Plástica y Visual en el concurso de logos, etc.
- Inundar el centro con información sobre la mediación y cómo solicitarla.
- Charlas informativas al alumnado.
- Dinámicas de resolución de conflictos: la mediación como vía para resolverlos.
- Transmitir experiencias de otros centros donde la mediación se esté llevando a cabo.

Si el servicio de mediación ya está en funcionamiento podemos también:

- Participación del alumnado mediador en las jornadas de acogida al alumnado de educación primaria, al alumnado de incorporación tardía o por traslado de matrícula al centro.
- Charlas informativas y dramatizaciones del alumnado mediador a sus compañeros y compañeras. Estas tienen un doble atractivo: son motivadoras y efectivas por su carácter cercano.
- Fomentar encuentros con mediadores y mediadoras de otros centros.
- Difusión y exposición de las actividades que ha realizado el equipo de mediación.

---

#### SENSIBILIZACIÓN A LAS FAMILIAS:

Las familias constituyen un pilar fundamental en los centros educativos, por lo que deben ser informadas de todas aquellas actividades en las que sus hijos e hijas participan o de aquellos servicios que el centro les ofrece para favorecer su desarrollo personal. Por ello, es recomendable enviarles a las familias una carta informativa sobre qué es la mediación a principio de curso.

El mejor ámbito para llevar a cabo esta transmisión de información es el de las sesiones de recepción de familias con las que todos los centros inician cada curso escolar. Se puede hacer efectiva a través de los responsables de la gestión del centro, de los responsables de las tutorías, del equipo impulsor, o a través del propio alumnado mediador. Esta última posibilidad suele resultar muy entrañable y amena: que el propio alumnado mediador cuente sus experiencias tiene un efecto de onda expansiva que se debe aprovechar para la buena imagen y difusión del servicio.

Existen experiencias muy interesantes en algunos centros educativos en los que la intervención está siendo conjunta, es decir, la asistencia a los cursos informativos y formativos sobre mediación escolar se organizan conjuntamente para alumnado, profesorado, servicios sociales y familias, constituyéndose servicios integrales de mediación.

El AMPA es un canal de divulgación estupendo, por ello se debe mantener una comunicación fluida, mostrándose siempre receptivo ante sus sugerencias, invitándoles a participar en todo tipo de eventos relacionados con la mediación.

Por otro lado, nos gusta tener un trato muy cercano con las familias del alumnado mediador: informarles de las actividades que se realizan, contar con su presencia en las jornadas de convivencia y hacerles partícipes de ciertas actividades.

#### **Acciones que favorecen la sensibilización de todos los sectores de la comunidad:**

- Elaboración y distribución de un díptico informativo en el que se recoja de forma sencilla en qué consiste el programa.
- Búsqueda de espacios concretos destinados a exponer información relacionada con la mediación.
- Difusión específica en la web o blog del centro, creación de un blog para la mediación, uso de las redes sociales, etc.
- Redacción de artículos y anuncios en la revista escolar.
- Participación en los medios de comunicación.

Una clave del éxito del proyecto es invertir tiempo y esfuerzo en la concienciación y sensibilización de la comunidad educativa planificando una campaña atractiva y participativa.

### 3. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

**Objetivo: redactar un protocolo que explique el funcionamiento de la mediación**



La gestión de la mediación implica la definición de un protocolo de actuación que asegure una coherencia en todo el proceso y con el que debe familiarizarse toda la comunidad educativa. Cómo se accede a la mediación, cuándo se media, dónde se media y la relación entre mediación y las Normas de Organización y Funcionamiento son los puntos esenciales a recoger en él.

Nos interesa remarcar en este apartado que los principios básicos del servicio de mediación, así como su protocolo de actuación, deben quedar explícitamente recogidos en los planes de centro, especialmente en el plan de convivencia.

En este sentido, serán los propios centros, en el ejercicio de su autonomía, los que decidirán cómo hacerlo y en qué plan incluirlo, ajustándose, en el caso de que la hubiese, a la normativa vigente.

Algunas Comunidades Autónomas han desarrollado normativa concreta orientada a institucionalizar estas prácticas de resolución pacífica de conflictos en los centros y ya son varias las que se refieren concretamente a la mediación.

Presentamos a continuación una tabla de utilidad para la redacción de un protocolo de mediación.

	QUIÉN	CUÁNDO	DÓNDE	CÓMO	MATERIALES
SURGE EL CONFLICTO	Entre alumnado.		En el centro educativo (aula, pasillo, recreo) o fuera de él pero que afecta a la vida del centro.		
SOLICITUD DEL SERVICIO	Todo la comunidad educativa puede proponer.	Siempre.	En el departamento de orientación.	Rellenado la solicitud y poniéndola en el buzón.	Ficha de solicitud (Anexos XIII y XIV) Buzón de mediación.

	QUIÉN	CUÁNDO	DÓNDE	CÓMO	MATERIALES
PROCESO DE MEDIACIÓN	Alumnado mediador y alumnado en conflicto.	En horas de tutoría, de guardia, recreo, tardes, etc., del alumnado mediador (*).	Aula de mediación.	Según las fases y los principios de la mediación.	Registro de mediación (ver Anexo XV) Pase de pasillo (ver Anexo XVII)
REVISIÓN DE LOS ACUERDOS	Las personas mediadoras con las partes en conflicto.	Según se haya establecido en el acuerdo.	En el aula de mediación.		Registro de compromisos (ver Anexo XVI)
COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN	Los mediadores y mediadoras con la persona coordinadora del proyecto.	Reunión de mediación.	Aula de mediación o espacio alternativo.	Revisión, análisis y debate de los casos.	Autoevaluación de los mediados (Ver anexo XX) Registro evaluación (Ver anexo XXII)

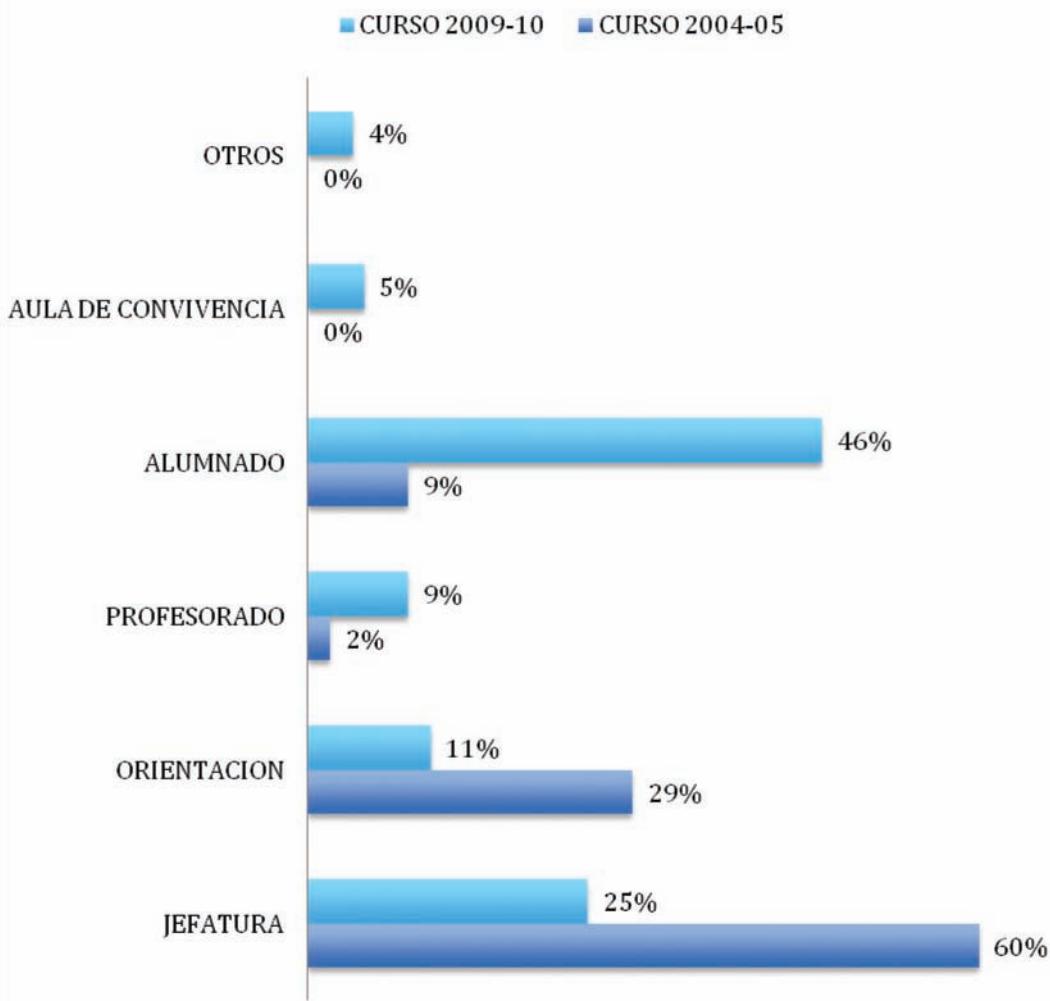
En un principio es habitual que poco alumnado solicite de manera voluntaria la mediación como modo de afrontar sus conflictos.

De la realidad de nuestros centros destacamos que de forma sistemática el alumnado que está involucrado en un conflicto recurre a jefatura de estudios, a su tutor/a o al departamento de orientación para intentar solucionar sus diferencias.

Por lo tanto, en sus comienzos serán jefatura de estudios, departamento de orientación y profesorado tutor quienes sugieran o deriven alumnado hacia el servicio de mediación.

Cuando el sistema adquiere dinamismo, se interioriza, se oyen experiencias exitosas, es el propio alumnado quien toma el relevo. Este hecho se demuestra en la siguiente tabla.

## Comparativa de las derivaciones



Finalmente, los centros han de tomar decisiones sobre la forma en que la mediación se relaciona con las Normas de Organización y Funcionamiento, en los casos en los que concurra con conductas contrarias a las normas de convivencia o gravemente perjudiciales.

Muchas veces, estas decisiones dan cuenta del grado de concienciación del centro escolar en cuanto a la “cultura de la mediación”: en los centros más concienciados, acudir a mediación es en sí mismo la medida correctiva reparadora; en otros, el alumnado puede acudir a mediación, pero tendrá una sanción disciplinaria por haber alterado la convivencia del centro; en un tercer grupo de centros la mediación se ofrece desde jefatura de estudios y supone un atenuante de la sanción si se cumplen los acuerdos.

En este último caso, es necesario garantizar la voluntariedad real de las partes, pues pueden verse tentadas a aceptar el proceso con el fin de librarse de un sanción. A continuación mostramos un ejemplo centrado en la realidad del IES Fin do Camiño.

**Artículo 1.**

*La mediación es una herramienta de gestión pacífica de conflictos que se puede utilizar a instancia de cualquier miembro de la comunidad educativa, siempre que las partes en conflicto la acepten voluntariamente.*

**Artículo 2.**

*Cuando las solicitudes concurren con conductas contrarias a las normas o gravemente perjudiciales en las que sea necesaria la actuación de la jefatura de estudios, esta podrá ofrecer la mediación, valorando su viabilidad con la persona coordinadora. En caso contrario, las partes en conflicto podrán acceder voluntariamente a la mediación como estrategia reparadora, antes o después de la aplicación de la medida correctora, con el fin de restablecer las relaciones entre las personas implicadas.*

**Artículo 3.**

*Cuando la jefatura de estudios ofrezca la mediación, se interrumpirá cualquier otro procedimiento correctivo del centro, a la espera de su resolución por la mediación escolar.*

**Artículo 4.**

*Las personas mediadoras informarán a la jefatura de estudios del resultado de la mediación y de la fecha de revisión de los acuerdos, garantizando la confidencialidad del proceso.*

**Artículo 5.**

*El cumplimiento de los acuerdos de mediación podrá ser tenido en cuenta como atenuante de una posible sanción, o bien dará lugar a la finalización del proceso correctivo.*

**Artículo 6.**

*Si el proceso de mediación se interrumpe o finaliza sin acuerdo, o se incumplen los pactos de reparación, las personas mediadoras deben comunicar estas circunstancias a la jefatura de estudios quien retomará el proceso disciplinario.*

Es necesario recoger qué casos son mediables, quiénes median, cómo, cuándo y dónde se realizan las mediaciones y su relación con el NOF. Lo que realmente interesa es que las derivaciones hacia la mediación surjan desde todos los ámbitos de la comunidad educativa sobre todo del propio alumnado implicado.

## 4. INTRODUCCIÓN EN EL PLAN DE CONVIVENCIA

**Objetivo: buscar el respaldo institucional y garantizar la viabilidad de la medida en el centro**

### A. APROBACIÓN DEL PROYECTO.



Cualquier proyecto que queramos implantar en un centro educativo ha de partir de las necesidades que vamos detectando en el día a día.

Este primer paso es necesario pero no suficiente ya que dichas necesidades deben ser sometidas a continua reflexión. Implicar a todo el claustro haciéndole partícipe de dicha reflexión ayudará a que se inicie un proceso de sensibilización que prepare el terreno para recibir y apoyar un nuevo proyecto.

Por tanto, la implantación de un servicio de mediación no puede realizarse sin el conocimiento de la comunidad educativa, ni como una actividad extraescolar al margen de la dinámica general del centro o del apoyo del equipo directivo u otros órganos de coordinación docente.

**Es natural que la propuesta surja de un pequeño equipo de trabajo motivado o formado que irá impulsando la mediación.** Pero, ¿qué pasos se deben dar hasta llegar a la aprobación de la medida por parte del centro?

La propuesta tendrá dificultades para arraigar si no es conocida y apoyada desde sus orígenes por el centro en su conjunto. Los órganos de coordinación docente; el claustro y el consejo escolar han de ser informados y han de aprobar el proyecto en el ámbito de sus competencias.

La justificación de la propuesta es clave, ya que supone un primer estímulo para los miembros de la comunidad educativa. Dicho proyecto será así recibido como una necesidad y generará expectativas favorables para su puesta en práctica.

En las reuniones tendremos que exponer y manejar argumentos que apoyen la implantación y también prever ciertas reticencias con las que nos podemos encontrar.

En el siguiente cuadro recogemos los más habituales:

Posibles creencias o resistencias del profesorado	Argumentos a favor de la implantación
Este tipo de medidas de resolución pacífica de conflictos sustituyen a la aplicación de las NOF o a la propia autoridad de la Dirección.	No se trata de sustituir un modelo por otro sino que ambos se integran plenamente en el engranaje de todo el sistema de gestión de la convivencia.
El hecho de que el alumnado participe de forma igualitaria en la resolución de sus propios conflictos cuestiona el principio de autoridad del profesorado. La Jefatura de Estudios es la responsable de la disciplina.	Es compatible que Jefatura de Estudios sea la responsable de la disciplina y que el profesorado conserve su autoridad con el derecho y el deber que tiene el alumnado de participar en la resolución de sus propios conflictos. Además, la satisfacción que se genera en cada una de las partes en conflicto es mayor que la que genera el arbitraje por parte de jefatura de estudios.
El sistema punitivo es más rápido y eficaz que la mediación.	La mediación facilita que los conflictos no se enquisten y que el alumnado aprenda, adquiriendo un carácter proventivo y preventivo. Genera cambios más duraderos en el comportamiento y mayor satisfacción a las partes en conflicto.
Supondrá más trabajo para el profesorado.	Efectivamente, supone una mayor implicación del profesorado, pero es también una inversión de tiempo y esfuerzo que satisface personal y profesionalmente y que revierte en la comunidad educativa.
Si la mediación tiene lugar durante horas de clase, tanto mediadores como mediados, perderán el ritmo de las materias.	El alumnado mediador no tiene por qué perder horas lectivas de clase realizando las mediaciones en horas de tutoría, guardias y tiempo no lectivo (tardes, recreos...). Ver apartado 7.
Es difícil asegurar que un adolescente mantenga la confidencialidad y la neutralidad (pilares básicos de la mediación) o impedir que sean percibidos por sus iguales como "chivatos".	El alumnado no puede adquirir valores de confidencialidad y neutralidad si no se le enseña. La mediación supone una oportunidad de aprendizaje de estos valores.
Es difícil determinar cuándo un conflicto es susceptible de mediación.	La formación, la experiencia, el programa de gestión a través de la persona coordinadora determina qué conflictos son mediados.
Dificultad de disponer de recursos humanos.	Para impulsar el programa es suficiente contar con un grupo mínimo de tres o cuatro profesores y profesoras con el apoyo del departamento de orientación y del equipo directivo.
Dificultad de disponer de espacios físicos.	Es suficiente acondicionar un pequeño espacio que asegure la confidencialidad. En su defecto, se pueden rentabilizar los espacios comunes: biblioteca, departamento de orientación, un aula libre, sala de reuniones, un rinconcito con un biombo, etc.

Dificultad de disponer de recursos materiales y económicos.	Es necesario disponer de un mínimo de inversión. Se pueden solicitar diferentes tipos de ayudas (grupos de trabajo, participación en proyectos educativos, AMPA, ayuntamiento...).
La mediación puede ser injusta ya que pone en el mismo plano a la víctima y al agresor, pudiendo este último salir impune.	<p>¿Quién está preparado para decidir a priori quién es agresor y quién es víctima?</p> <p>Es una oportunidad de aprendizaje para ambas partes: ambos se expresan y se escuchan, se comprenden y buscan una solución satisfactoria para ellos.</p> <p>Jefatura actuará de forma disciplinaria en caso de que fuera necesario. La mediación forma parte de un proyecto y está englobada en un conjunto de medidas de gestión del centro.</p>

Proponemos una serie de cuestiones básicas para exponer el proyecto en las reuniones:

- Preparar la reunión y convocarla con el tiempo necesario, aclarando bien los puntos y objetivos a lograr.
- Ofrecer con antelación material informativo sencillo y sin exceso de vocabulario técnico sobre la mediación.
- Clarificar el procedimiento (responsabilidades, espacios, tiempos...), los recursos necesarios (humanos, materiales, organizativos...), las funciones y objetivos del proyecto.

En cuanto a los aspectos más relevantes a señalar en estas reuniones destacamos:

**1º.- Discusión en los Órganos de Coordinación Docente existentes en el centro educativo (regulados por la Comunidad Autónoma correspondiente).**

Con el objetivo de optimizar los recursos organizativos que tenemos en los centros, es interesante que la propuesta se haga llegar a todo el profesorado a través de los Órganos de Coordinación Docente más funcionales de que dispongamos. Así, por ejemplo, la **“Comisión de Coordinación Pedagógica”** es un órgano de coordinación docente regulado por muchas comunidades autónomas. En ella, está representado todo el profesorado de los departamentos del Centro. La presentación del proyecto en dicho órgano permite iniciar las primeras conversaciones formales, su posterior discusión por departamentos, la recogida de opiniones, las preocupaciones, las dudas, las sugerencias y posicionamientos de todo el profesorado.

## **2º.- Presentación al claustro.**

La inversión de esfuerzo en la fase anterior supone una garantía de éxito en la presentación al claustro, ya que todo el profesorado conoce el proyecto y ha tenido la oportunidad de hacer las aportaciones pertinentes, resolver dudas, etc.

Pedir al claustro su colaboración para la puesta en práctica del proyecto, agradecer a todo el profesorado su implicación, insistir en la idea de que la actitud y el apoyo de cada persona afecta -sin duda- a su desarrollo es la base para que el proyecto comience su andadura.

## **3º.-Información al AMPA y a la junta de delegados.**

Es conveniente informar adecuadamente al AMPA y a la junta de delegados y delegadas ya que son partes integrantes de la comunidad educativa y darles la posibilidad de hacer aportaciones y consultar dudas previamente a la reunión del Consejo Escolar.

## **4º.-Aprobación por parte del Consejo Escolar.**

El Consejo Escolar tiene las competencias de aprobar y evaluar el proyecto educativo. Si el proceso iniciado hasta el momento de la aprobación por parte del Consejo Escolar ha sido debatido, clarificado y consensuado, se facilita su aprobación.

En el IES Montes Obarenes, la propuesta se presentó en un primer momento al equipo directivo para valorar la viabilidad de la puesta en marcha y funcionamiento del programa. Su apoyo supuso facilitar la aprobación por parte del resto de los órganos.

Prepararemos las reuniones aportando datos y razones técnicas en los órganos de participación y gobierno de los centros.

## 5. CAPTACIÓN Y SELECCIÓN DEL ALUMNADO MEDIADOR

**Objetivo: determinar quiénez formarán parte del programa de medicación**



La selección del alumnado mediador es una labor enormemente delicada puesto queremos trasmisir la idea de que todos podemos colaborar en la vida del centro y participar de manera activa; así como garantizar un cierto éxito, seriedad y compromiso del servicio de mediación.

Entre las primeras preocupaciones que surgen al respecto suelen ser qué cualidades y requisitos debe reunir el alumnado, qué pasos generales se pueden dar para captar y seleccionarlos y finalmente qué ocurre con el alumnado que no se ajusta a este perfil.

### **Perfil del alumnado mediador: requisitos y cualidades.**

Es aconsejable que el alumnado mediador tenga o desarrolle a lo largo del programa una serie de cualidades:

- Ser sensible ante los conflictos de los demás y tener una actitud activa y positiva ante ellos. Percibir estas situaciones como una oportunidad de aprendizaje.
- Saber escuchar activamente.
- Tener empatía.
- Comprometerse a respetar la confidencialidad y neutralidad en la gestión del conflicto.
- Reconocer, comprender y expresar emociones coordinando mensajes verbales y no verbales (expresión corporal, mirar a los ojos, gesticular, asentir...).
- Tener liderazgo positivo en el grupo.
- Ser creativo en la búsqueda de soluciones, motivando a las partes para el cambio.
- Tener capacidad para soportar situaciones de tensión emocional.

Obviamente, algunas de estas características se encuentran de manera natural en el alumnado aunque se potenciarán y mejorarán durante la formación.

## **Pasos generales para captar y seleccionar al alumnado mediador.**

Los modos de seleccionar –así como de invitar- al alumnado mediador son múltiples:

- Invitación abierta extensiva a todo el alumnado.
- Elección por votación en clase previa a una dinámica de grupo basada en los distintos modos de resolver un conflicto y a la discusión de cuáles son las cualidades de un buen alumnado mediador (algo parecido a cómo se realizaría una sesión de tutoría orientada a elegir a un delegado o delegada de clase).
- Designación de quien coordina el programa de mediación a partir de las aportaciones del equipo educativo.

Nuestra propuesta se basa en un proceso secuenciado en seis pasos que especificamos a continuación:

1. **Campaña de sensibilización, información y divulgación:** el alumnado debe conocer bien de qué trata el servicio de una manera atractiva sin eludir la importancia de esfuerzo y compromiso que se requiere. (Ver apartado 2).
2. **Prueba escrita de Mediación** (ver Anexo IX) enfocada a valorar los siguientes aspectos entre otros:
  - a) Sus motivos para formar parte del proyecto.
  - b) Sus cualidades como mediadores y mediadoras.
  - c) Su conocimiento de la medida.
  - d) Su grado de **compromiso**.
  - e) Su postura ante los conflictos.
  - f) Su deseo de ayudar a los demás.

Para esta prueba convocamos al alumnado durante un recreo valorando así su esfuerzo e interés desde el primer momento.

3. **Recogida de información.** La información obtenida en esta prueba se complementa con:
  - a) La opinión del equipo educativo a través del profesorado tutor.
  - b) La cantidad y tipología de amonestaciones que jefatura de estudios tiene de este alumnado en caso de que las hubiera.
  - c) La participación e implicación del alumnado en la vida del centro.

De esta forma favorecemos la implicación del resto de la comunidad educativa y se consensua la elección del alumnado. Toda esta información es recogida en una tabla y analizada por el equipo responsable de mediación.

4. **Entrevista personal.** Cuando estimemos oportuno ampliar la información sobre algún candidato o candidata haremos entrevistas individuales en las que se valore su nivel de madurez, de implicación, su motivación, su disponibilidad, etc.
5. **Reunión del alumnado seleccionado.** En la que se establecen sus funciones, obligaciones y se aclaran sus dudas. No solo tienen que mediar, sino que son un referente a seguir por sus compañeros y compañeras. Además, como miembros de un grupo, exigimos su compromiso y responsabilidad para asistir a su formación y a las sesiones de seguimiento, así como su participación activa en las tareas del equipo de mediación. Deben firmar un acuerdo que recoge todos estos compromisos y responsabilidades (ver Anexo X . Contrato de mediación).
6. **Carta de felicitación y bienvenida** como punto final del proceso con la que además informamos a las familias y las hacemos partícipes del proyecto. Esto, a su vez, le otorga un carácter más formal. (Ver Anexo XI. Carta del responsable de mediación a las familias).

#### **Alumnado que no desarrolla las cualidades ni cumple con los requisitos establecidos.**

Atendiendo a nuestra experiencia, el alumnado mediador no tiene por qué tener un buen rendimiento académico; sin embargo, consideramos que, como norma general, no deben mantener actitudes que perjudiquen la convivencia del centro.

La implantación bien dinamizada de este tipo de programas atrae a un perfil muy variado de alumnado. No todos ni todas desarrollan las cualidades ni cumplen los requisitos deseados.

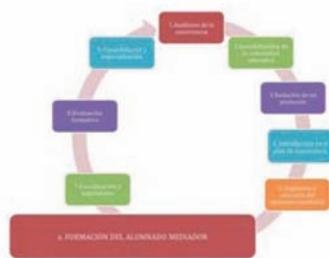
Todo el alumnado es bienvenido en un principio, pueden participar en otras actividades relacionadas con la medida como acompañar al alumnado nuevo, diseñar y crear materiales, neutralizar el conflicto y derivarlo a mediación, etc.; aunque no todos podrán realizar mediaciones. (Ver apartado 9)

**Apostamos por un servicio de mediación inclusivo: todos y todas tienen su sitio en el equipo de mediación.**



## 6. FORMACIÓN DEL ALUMNADO MEDIADOR

**Objetivo: determinar los recursos, momentos, contenidos y metodología de la formación**



Normalmente, la formación del alumnado mediador es uno de los temas que más preocupa a aquellos centros que desean iniciar un servicio de mediación entre iguales. En este apartado respondemos a las siguientes cuestiones: ¿Quién realiza el curso de formación? ¿Cuándo se realizará el curso formación? ¿Qué contenido tendrá la formación? ¿Qué metodología utilizaremos?

### ¿QUIÉN IMPARTE EL CURSO DE FORMACIÓN?

Los centros pueden elegir entre varios modelos de formación.

#### FORMACIÓN EXTERNA:

Esta formación corre a cuenta de un equipo externo al centro que prepara a un número determinado de alumnado mediador. Actualmente existen centros de formación, ayuntamientos, servicios sociales, ONGs, etc. que ofrecen a los centros una formación especializada. Destacamos como ventajas de esta tipo de formación:

- El profesorado responsable de la medida coordina la formación pero no se encarga directamente de impartirla, descargándolo de exceso de tareas.
- La colaboración de agentes externos y especializados enriquece el centro ya que supone una apertura a la comunidad.
- Se conocen otras metodologías.

Sin embargo, esta opción supone una importante inversión económica y un esfuerzo extraordinario para los centros que no cuenta con el apoyo institucional necesario.

#### FORMACIÓN INTERNA:

Todo profesorado formado en resolución de conflictos, convivencia o mediación escolar puede llevar a cabo la formación en su centro. Existen hoy en día muy buenos materiales sobre mediación escolar en el contexto educativo, algunos de ellos mencionados en nuestra referencia bibliográfica. Requiere, así mismo, un alto compromiso y un aprendizaje continuo para mantenerse actualizado a través de publicaciones, cursos, congresos, jornadas, grupos de trabajo, másters especializados, etc.

De este modo, destacamos las siguientes ventajas:

- Mayor apego y confianza del alumnado mediador ya que cuenta con referentes en todo momento a los que poder recurrir.
- Se posibilita una formación más adaptada a la filosofía del propio proyecto, introduciendo al alumnado en la organización, funciones, protocolos, etc.
- Permite adaptar los materiales al alumnado que va dirigido.

Supone una menor inversión económica, pero un gran esfuerzo por parte del profesorado implicado.

#### FORMACIÓN MIXTA:

Es una apuesta más enriquecedora y diversa que engloba las ventajas de los dos modelos anteriormente descritos.

No debemos entender las opciones anteriores como contrapuestas ya que la implantación del servicio requiere un gran trabajo. Empezar con formación externa e introducir poco a poco la formación interna es un proceso natural y una buena opción.

#### **¿CUÁNDO SE REALIZARÁ EL CURSO FORMACIÓN?**

La temporalización de la formación es otra de las decisiones importantes que hay que afrontar. Tenemos dos posibilidades atendiendo a las características del centro: dentro del periodo lectivo o fuera de él.

##### **- Dentro del periodo lectivo.**

La única opción posible de realizar la formación dentro del horario lectivo, ajustándonos a la normativa vigente, es la propuesta del I.E.S. Alto Nalón, donde la coordinadora del servicio de mediación propuso a la Jefatura de Estudios hacer coincidir todas las sesiones de tutoría de los grupos de la E.S.O., de tal manera que la formación se efectuara en esas horas y el alumnado interesado pudiera asistir. Se contó con el acuerdo del profesorado tutor y del Departamento de Orientación. Esta opción da respuesta a una dificultad derivada de la dispersión rural, característica del centro: la mayor parte del alumnado se desplaza en transporte escolar y la asistencia por las tardes resulta complicada.

##### **- Fuera del período lectivo:**

La opción de realizar la formación por las tardes es la que menos polémica suscita, sobre todo entre el profesorado. La naturaleza de los contenidos y la metodología que proponemos requieren al menos una formación de 25 horas. La disponibilidad de las tardes facilita sesiones más largas y por tanto más productivas. Se cumple, además, uno de los requisitos exigidos en la selección del alumnado mediador: **el compromiso**.

Dentro de la temporalización del curso escolar se recomienda realizar esta formación una vez finalizado el período de sensibilización y selección del alumnado.

## ¿QUÉ CONTENIDOS TENDRÁ LA FORMACIÓN?

Básicamente los contenidos de la formación serán los siguientes:

1. Introducción al conflicto:
  - 1.1. ¿Qué es un conflicto? Educar en el conflicto.
  - 1.2. Estilos de afrontamiento del conflicto: agresivo, asertivo y pasivo.
  - 1.3. Tipos de conflictos.
  - 1.4. Percepciones.
2. Habilidades de comunicación.
  - 2.1. Concepto de comunicación.
  - 2.2. Obstáculos para una comunicación eficaz.
  - 2.3. Tipos de comunicación:
    - 2.3.1. Comunicación verbal.
    - 2.3.2. Comunicación no verbal: espacios, postura, orientación, tono y volumen de voz, gestos...
  - 2.4. La escucha activa.
  - 2.5. Los mensajes en primera persona.
  - 2.6. Asertividad.
3. Expresión de emociones y sentimientos.
4. Habilidades socioafectivas.
5. ¿Qué es la mediación? Figura del mediador: funciones y compromisos.
6. Proceso de mediación y sus fases.
7. Mediación en acción: protocolo de actuación.

## METODOLOGÍA DE LA FORMACIÓN

La metodología ha de ser activa y participativa asegurando que el alumnado sea responsable de su propio proceso de aprendizaje y se involucre directamente en las actividades. Por ello es recomendable que el grupo no sea numeroso.

Los contenidos se transmiten a través de las siguientes técnicas:

- Dinámicas para constituir grupo: de presentación, de conocimiento y de cohesión del grupo.
- Otras dinámicas de grupo: lluvia de ideas, trabajo en pequeños grupo, puesta en común, elaboración de conclusiones, etc.
- Actividades de cooperación.
- Creación y elaboración de sus propios materiales: carteles, logos, lemas, solicitudes, dípticos, cuentos...
- Simulacros o dramatizaciones.

El uso de las nuevas tecnologías, medios audiovisuales y otros recursos semejantes son un apoyo para la puesta en práctica de esta metodología, por ejemplo, grabación de dramatizaciones, preparación de montajes audiovisuales, etc.

Todas estas técnicas confieren un carácter atractivo y cercano asegurando tanto la motivación como la asimilación fluida de los contenidos y, además, favorecen tanto la cohesión del grupo como el buen clima de trabajo. Este enfoque debe ir acompañado de una reflexión sobre la intencionalidad de estas actividades y una puesta en común final rigurosa.

Todo lo expuesto hasta ahora en cuanto a la metodología se complementa con las exposiciones magistrales necesarias para introducir, clarificar y transmitir contenidos.

Es preferible no trabajar los contenidos de forma aislada sino como habilidades necesarias para desarrollar cada una de las fases de la mediación.

Los contenidos deben tratarse de forma activa, participativa y atractiva siempre unidos a un proceso de reflexión. Las características y necesidades del centro condicionarán el resto de decisiones relativas a la formación.

## 7. COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

**Objetivo: organizar y dirigir las actuaciones relacionadas con el servicio de mediación**



El equipo impulsor de la mediación del que hemos venido hablado desde el inicio de este manual, debe estar dirigido por una persona coordinadora. Uno de los elementos centrales para garantizar el éxito de la medida es, sin duda alguna, la realización de una buena coordinación lo que implica una esmerada selección de esta figura.

### Perfil de la persona coordinadora:

Es designada atendiendo a una serie de cualidades y características fundamentales:

1. Formada en temas de resolución de conflictos, convivencia, mediación escolar...
2. Capacitada para coordinar y organizar desde la colegialidad.
3. Con facilidad para la dinamización de grupos.
4. Dotada de liderazgo positivo tanto entre el profesorado como entre el alumnado.
5. Cercana y a la vez con autoridad hacia el alumnado.
6. Paciente, dialogante, empática.
7. Creativa.

### Las funciones:

- Coordinar y dinamizar el servicio de mediación.
- Dirigir las reuniones de seguimiento con el alumnado mediador.
- Programar e impulsar la formación continua del alumnado.
- Gestionar el programa de sensibilización.
- Fomentar la cohesión de grupo del equipo de mediación.
- Coordinarse con los responsables de la convivencia escolar.
- Responsabilizarse de la evaluación continua del servicio, informar periódicamente a los órganos de gestión y participación del centro.

## Reuniones de seguimiento:

La organización, planificación y ejecución de las reuniones de seguimiento, junto con la selección de la persona coordinadora, es otro de los puntos clave para mantener vivo el programa.

Estas reuniones serán semanales y su periodicidad debe respetarse tanto si hay temas relevantes que tratar como si no, ya que fomentar la cohesión del grupo es fundamental para el éxito del programa.

Por otro lado, estas reuniones suponen una continuación de la formación. La evolución del alumnado, su madurez para solventar conflictos y enfrentarse a ellos se ven reflejados en estas sesiones. Son, además, el momento y el lugar para compartir experiencias, para consultar dudas, para sentirse arropado y arropada, y –como no- para plantear casos que puedan derivar en conflictos. Se comparten también miedos e inseguridades, pero también se buscan soluciones, se intercambian estrategias; se anima y se valora la buena evolución del equipo.

Estas reuniones están enfocadas a:

1. Realizar el seguimiento exhaustivo de los casos que surgen, así como a mejorar la organización del servicio. Es una oportunidad única de formación basada en la experiencia y en la reflexión, apoyándonos en el contrato de confidencialidad, que nos permite compartir las vivencias en cada uno de los procesos de mediación y buscar soluciones entre todos y todas a las dificultades encontradas.
2. Crear y fomentar la cohesión en el grupo y un buen clima de trabajo con la finalidad de que funcione bien en su conjunto.
3. Continuar con la formación del alumnado mediador: aprovechamos este momento para recordar la teoría tratada pero esta vez basándonos en una realidad vivida. Así, los contenidos se hacen más reales para el alumnado, los interiorizan mucho mejor. Es un complemento necesario para su formación teórica inicial.
4. Entrenar en la observación de los conflictos: el alumnado mediador aprende a ser sensible ante los conflictos, aprende a identificarlos y detectarlos. Se compromete desde un principio a no tener una actitud pasiva.
5. Fomentar la función “denuncia”. No se trata de crear un grupo de “chivatos profesionales”, sino que el alumnado mediador se compromete con la mejora de la convivencia, y eso pasa por observar, y también por denunciar y neutralizar estas situaciones.
6. Adaptar los materiales de formación a su manera de expresarse, aportar otros puntos de vista, facilitar nuevas ideas e incluso proponer cambios. Por ejemplo, en el IES Portada Alta el alumnado llegó a la conclusión de que era más operativa una “mesa camilla” redonda para el proceso de mediación al situar en un espacio de igualdad tanto al alumnado mediador como al mediado.

7. Crear materiales para la divulgación del servicio de mediación. El mismo alumnado diseña sus carteles con un lenguaje propio, con un tono cercano, de confianza y con una creatividad inmejorable. Enseñar lo que hacen y verse reflejados por los pasillos en forma de carteles, llamamientos, murales..., es muy motivador para ellos.

8. Planificar y participar tanto en actividades relacionadas con la mediación (encuentros, viajes, excursiones, acampadas...), como en aquellas relacionadas con la convivencia del centro, por ejemplo, celebración del “Día de la Paz”, “Día de la mujer”, “Día de los derechos humanos”, “Día de los derechos de la infancia” ...



#### Asignación:

¿Cómo se asignan los casos a los mediadores y mediadoras? ¿Qué criterios se siguen? ¿Cómo informamos a quiénes tienen que mediar? ¿Cómo recopilamos y gestionamos esta información?

El rol de alumnado mediador, en el modelo escolar, está representado por dos personas con el fin de garantizar la neutralidad del proceso, el apoyo mutuo en el desarrollo de sus funciones, el aprendizaje entre iguales, etc.

En cuanto a la asignación, en muchos centros es el propio alumnado en conflicto quien elige a sus mediadores y mediadoras. Fruto de nuestra experiencia, proponemos que aunque se atienda a estas preferencias, sea la persona coordinadora del proyecto quién elija al alumnado mediador más idóneo para cada caso por los siguientes motivos:

**1. Garantía de confidencialidad y neutralidad:** a veces nos hemos encontrado con que el alumnado en conflicto hace esta elección atendiendo a criterios de amistad o de cercanía. Evidentemente, esto dificulta aún más la neutralidad del proceso, su desarrollo y su confidencialidad.

**2. Equilibrio en la asignación:** se controla que todos y todas puedan participar por igual en los procesos de mediación.

**3. Asignación de casos según el nivel de conflictividad o dificultad y tipología.**

**4. Necesidad de urgencia de atención del caso.** La persona coordinadora conoce la disponibilidad horaria del alumnado mediador y por tanto, puede realizar

la elección de manera más rápida y efectiva.

#### **La coordinación en las mediaciones:**

La **comunicación entre la persona coordinadora y el alumnado mediador** es ágil y sencilla en los centros pequeños o de escasa conflictividad. No sucede igual en los centros grandes o con un número mayor de solicitudes donde la comunicación es mucho más compleja. Por ello, el equipo de mediación diseña estrategias propias como es el caso del IES Portada Alta con su “carpeta rosa” (ver Anexo XVIII).

El alumnado mediador acude al departamento de orientación donde se encuentra esta carpeta. En la hoja de registro observa si tiene alguna mediación que realizar, quiénes son las partes en conflicto, de qué curso, quién la deriva, cuándo se ha solicitado y qué ha pasado de forma breve. Así, los mediadores o mediadoras preparan su intervención que realizarán cuando establece el protocolo (hora de tutoría, guardia, recreo, etc.). Al mismo tiempo, a este alumnado mediador se le facilita una autorización para que ambas partes salgan de sus aulas (Ver Anexo XVII. Pase de pasillo). Una vez que la mediación es realizada, se informa del estado del proceso a la persona coordinadora a través de una pegatina que responde a un código de colores: amarillo, en proceso; verde, resuelto; rojo, sin resolver.

La “carpeta rosa” facilita mucho la extracción de información y de datos relevantes para la evaluación del proceso. Esta forma de comunicación resuelve la dificultad con la que se enfrenta el profesorado coordinador que se encuentra en el aula ejerciendo su labor docente y no puede hablar directamente con el alumnado mediador.

#### **El registro de información:**

Toda la documentación empleada durante el proceso: ficha de solicitud, registro de mediación, ficha de acuerdos y hojas de seguimiento quedan archivadas en el centro y se utilizan para el seguimiento, control y evaluación.

#### **La coordinación en las primeras mediaciones:**

Algunas ideas que pueden mejorar la coordinación durante las primeras mediaciones son:

- Tranquilizar a las personas mediadoras. Hacerles saber que pueden recurrir al coordinador o coordinadora en cualquier momento les da mucha confianza, y saber que no pasa nada si se equivocan, también. ¿Cómo ayudarles?:
  - Transmitiéndoles seguridad aludiendo a su buena preparación.
  - Haciendo dramatizaciones o ensayos de situaciones con las que se van a encontrar (la práctica y modelar sobre ella les tranquiliza mucho).
  - Sugerirles que lleven anotaciones en su agenda de alumnado media

dor (normas, frases hechas para el “parafraseo”, etc.).

- Asignar personas mediadoras en función de sus habilidades y tipología del caso.

A veces nos hemos encontrado con resistencias del alumnado hacia la utilización de esta ayuda de resolución de conflictos. Hemos comprobado que esta actitud bajo la que subyace la novedad del servicio e inexperiencia de su uso, responde a los siguientes motivos:

- Falta de confianza en la confidencialidad y neutralidad del proceso.
- Demasiado rencor para hablar con la otra parte.
- Miedo a represalias.
- Falta de confianza en la utilidad de la mediación.
- No querer perder clases.
- Negarse a dedicar su tiempo libre.

En estos casos, nosotros hemos recurrido a asesorar de forma individual a las partes involucradas, fomentar confianza en las ventajas de esta ayuda o simplemente a dejar que pase el tiempo para atemperar los ánimos.

La existencia de reuniones de seguimiento, intensificar la coordinación en las primeras mediaciones y velar por una efectiva comunicación entre alumnado mediador y la persona coordinadora garantizan el éxito del programa.



## 8. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

**Objetivo: promover la valoración continua para la mejora del servicio**



Apostamos por una evaluación continua, centrada en el proceso y en la que hayan participado todos los agentes involucrados en el programa.

Es importante que se valoren no solo datos cuantitativos sino también los resultados cualitativos que revelen los cambios de actitudes o la concienciación de la comunidad educativa, así como

el impacto que a largo plazo haya causado la cultura de la mediación en el entorno educativo.

En la siguiente tabla recogemos algunos indicadores y herramientas que pueden servir para diseñar el plan de evaluación:

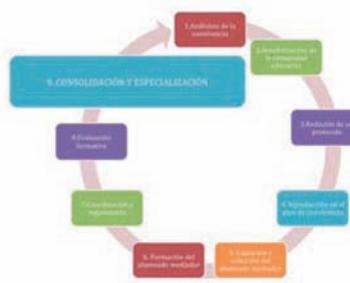
EVALUACIÓN DE UN SERVICIO DE MEDIACIÓN		
QUÉ EVALUAR	CUANDO EVALUAR	COMO EVALUAR
<p>Indicadores de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de alumnado y profesorado que solicita entrar en el equipo de mediación.</li> <li>• Número de solicitudes de mediación.</li> <li>• Sectores de la comunidad educativa que derivan casos de mediación.</li> <li>• Cursos/grupos que solicitan el servicio.</li> <li>• Grado de implicación y concienciación de la comunidad educativa ante el proyecto.</li> <li>• Número de alumnado que comienza y que finaliza el curso de formación.</li> <li>• Asistencia al curso.</li> <li>• Grado de satisfacción del alumnado que acaba el curso de formación.</li> <li>• Grado de adecuación de los contenidos, metodología, materiales y tiempos de los cursos</li> </ul>	<p>Inicialmente</p> <p>Observación directa.</p> <p>Registro de asistencia a las reuniones semanales de coordinación.</p> <p>Estadísticos de la conflictividad.</p> <p>Procesualmente</p> <p>Comentarios recogidos en las actas y memorias de CCPs, claustros, consejos escolares, equipos educativos</p>	<p>Analisis de la convivencia: cuestionarios, análisis de los partes de conducta, observación directa, estudio sociocultural.</p> <p>Observación directa.</p> <p>Registros de evaluación del proceso. Portfolio.</p> <p>Cuestionarios.</p> <p>Encuestas.</p>

QUÉ EVALUAR	CUANDO EVALUAR	COMO EVALUAR
<p>de formación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de satisfacción del alumnado mediado.</li> <li>• Número de mediaciones resueltas satisfactoriamente.</li> <li>• Cumplimiento de los acuerdos.</li> <li>• Grado de conocimiento, implicación y satisfacción de la comunidad educativa.</li> <li>• Aprovechamiento de los recursos (materiales, humanos y organizativos).</li> <li>• Asistencia y grado de implicación de los asistentes a las reuniones de seguimiento.</li> <li>• Grado de consecución de los objetivos.</li> <li>• Calidad y funcionalidad de los materiales elaborados.</li> </ul>	<p>Finalmente</p> <p>Comentarios recogidos en las actas y memorias de CCPs, claustros consejos escolares, equipos educativos.</p> <p>En la memoria final se hará constar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos alcanzados</li> <li>• Dificultades encontradas</li> </ul> <p>Propuestas de mejora.</p>	<p>Observación directa.</p> <p>Registros de evaluación.</p>

*“El éxito de la mediación no debe medirse por el número de acuerdos conseguidos sino por las repercusiones emocionales que el proceso produce en las partes.” (Bolaños, 2005)*

## 9. ESPECIALIZACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SERVICIO

Objetivo: mantener activo el servicio y favorecer una red especializada



Algunos centros que cuentan con cierta experiencia y trayectoria, donde las generaciones de alumnado mediador se van sucediendo año tras año, han establecido agrupamientos en función del grado de formación, experiencia, edad, perfil, compromiso, etc., especializando sus funciones. De esta forma se consigue un sistema inclusivo donde no todos y todas median pero sí hay un lugar para cada uno de ellos: el equipo de mediación.

Un ejemplo claro de lo expuesto es el del IES Portada Alta que cuenta con seis grupos; cada uno de ellos con una persona responsable que junto con persona coordinadora configuran el grupo impulsor de mediación:

**Ayudantes de convivencia:** A este grupo pertenece un alumnado con características muy concretas: con conductas disruptivas en el centro, con escasas habilidades sociales, sin referentes positivos que seguir, falta de autoestima y que incluso sufren de soledad. La mayoría solo sabe resolver sus conflictos de manera violenta. Pero han solicitado formar parte del equipo de mediación, quieren hacer algo por el instituto, algo bueno y positivo. Es decir, no cumplen con el perfil a priori pero están motivados y muestran interés. También hay un sitio para este alumnado en el equipo de mediación. Sus funciones son mantener el orden en los pasillos durante el cambio de clase y echar una mano en el buen clima del aula; en los recreos; que cuiden el Centro, etc.

**Alumnado Mediador de Aula:** se encargan de neutralizar conflictos dentro del aula y de derivarlos a Orientación, Jefatura o a Mediación. No median, ya que no están formados aún en la materia en sí aunque han recibido formación básica sobre habilidades sociales, empatía, asertividad, etc. Otra de sus funciones es acompañar al alumnado que padece soledad; bien porque han llegado de otros países o porque son etiquetados como diferentes. Hacen lo posible por favorecer su integración en el aula y nos trasmitten información sobre su situación. Además nos ayudan a mantener el orden en los pasillos y en el aula durante el cambio de clase. Suele ser alumnado de 1º ESO.

**Alumnado Mediador entre Iguals I:** ayudan a gestionar los conflictos a través de la estrategia de la mediación. Además, son un referente para el alumnado menor. A este grupo suele pertenecer alumnado de 2º, 3º y 4º de la ESO. Si ya han sido mediadores de aula no es necesario que pasen por las pruebas de selección. Son formados en el conflicto y su tratamiento; la comunicación y percepción; sentimientos y empatía; en las fases y pilares de la mediación; en la escucha activa y en las funciones del alumnado mediador.

**Alumnado Mediador entre Iguales II:** se responsabilizan de gestionar los conflictos más complejos; son los expertos y las expertas en mediación. Anteriormente han sido alumnado mediador entre Iguales I y preferiblemente comenzaron siendo alumnado mediador de Aula. Surgieron para dar respuesta a aquellos casos que por su complejidad y tipología no se resolvían de manera satisfactoria. Tras su análisis, en el IES Protada Alta, se hace patente que la mayoría de estos casos llevaban implícitos sesgos de violencia de género entre adolescentes, ideas racistas y xenófobas, rechazo e insultos homófobos, conflictos relacionados con las nuevas tecnologías, conflictos en los que se ve involucrado alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo. Para gestionar estos casos sin duda alguna, se necesitaba una formación específica dando así respuesta a nuestras necesidades.

**Tutorías personales:** de estas se responsabiliza el alumnado de 4º de la ESO y de bachillerato con mayor trayectoria. Ayudan de forma personalizada a alumnado, siempre de menor edad, con dificultades para relacionarse, con ciertos problemas de comportamiento, que necesitan un referente, con dificultades leves de aprendizaje, con escasa motivación, baja autoestima, con problemas familiares, medianamente conflictivos. Su principal función es la de ser modelo del alumnado al que tutorizan; son su acompañante, su asesor o asesora, su “hermano o hermana mayor”. Les escuchan, les animan con los estudios, conjuntamente marcan objetivos asumibles que periódicamente revisan y analizan, etc. Reciben formación específica sobre autoconcepto y autoestima, orientación profesional y vocacional, crean materiales dirigidos a los objetivos marcados...

**Mediadores y mediadoras en el Banquillo:** es un grupo al que se deriva de forma temporal a cualquier mediador o mediadora que en un momento determinado comete conductas contrarias a las normas de convivencia. El alumnado sancionado se entrevista con el responsable de la medida para revisar sus compromisos a través de una serie de tareas de reflexión. Además, está excluido de las actividades lúdicas de las que el resto del equipo de mediación disfruta.

En las siguientes tablas observamos las funciones y la formación de cada uno de los grupos anteriormente descritos.

**FUNCIONES Y FORMACIÓN**



AYUDANTES DE CONVIVENCIA	MEDIACIÓN DE AULA	MEDIACIÓN ENTRE IGUALES. NIVEL I	MEDIACIÓN ENTRE IGUALES. NIVEL II	TUTORÍA PERSONAL	MEDIADORES/AS EN EL BANQUILLO
FUNCIONES	FUNCIONES	FUNCIONES	FUNCIONES	FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidados del Centro (material, orden...).</li> <li>• Ayudar a mantener el orden en los pasillos y el aula durante el cambio de clase.</li> <li>• Mejorar la convivencia en el patio durante los recreos.</li> <li>• "Acompañar" al alumnado nuevo.</li> <li>• Tomar contacto con la cultura de Mediación.</li> <li>• Participar en las actividades de Escuela, espacio de paz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar a detectar conflictos en el aula y derivarlos a mediación.</li> <li>• Neutralizar el momento en el que estalla el conflicto.</li> <li>• Fomentar el buen clima del aula.</li> <li>• "Acompañar" al alumnado nuevo.</li> <li>• Ayudar a mantener el orden en los pasillos y en el aula durante el cambio de clase.</li> <li>• Tomar contacto con la cultura de Mediación.</li> <li>• Participar en las actividades de Escuela, espacio de paz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solucionar conflictos a través del diálogo, comunicación, cooperación, empatía...</li> <li>• Modelos para el alumnado menor.</li> <li>• "Acompañar" al alumnado nuevo.</li> <li>• Ayudar a las actividades de Escuela, espacio de paz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solucionar conflictos, centrándose en casos más complejos (violencia de género, homofobia, racismo, xenofobia, discapacidad).</li> <li>• Ayuda en nivel de formación I.</li> <li>• Modelos alumnado menor.</li> <li>• "Acompañar" al alumnado nuevo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañar al alumnado en su día a día.</li> <li>• Escucha y asesoramiento personalizado.</li> <li>• Motivación personal y mejora de expectativas profesionales.</li> <li>• Apoyar en la resolución de conflictos.</li> <li>• Modelo de referencia de actitudes y comportamientos ante la vida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privación de participar en actividades de carácter lúdico.</li> <li>• Obligación de asistir por las tardes para reunirse con la responsable de la medida.</li> <li>• Revisión del conflicto de manera personalizada.</li> <li>• Reflexión y compromiso.</li> <li>• Aplicación del protocolo de sanción reparadora.</li> <li>• Revisión de compromisos.</li> </ul>

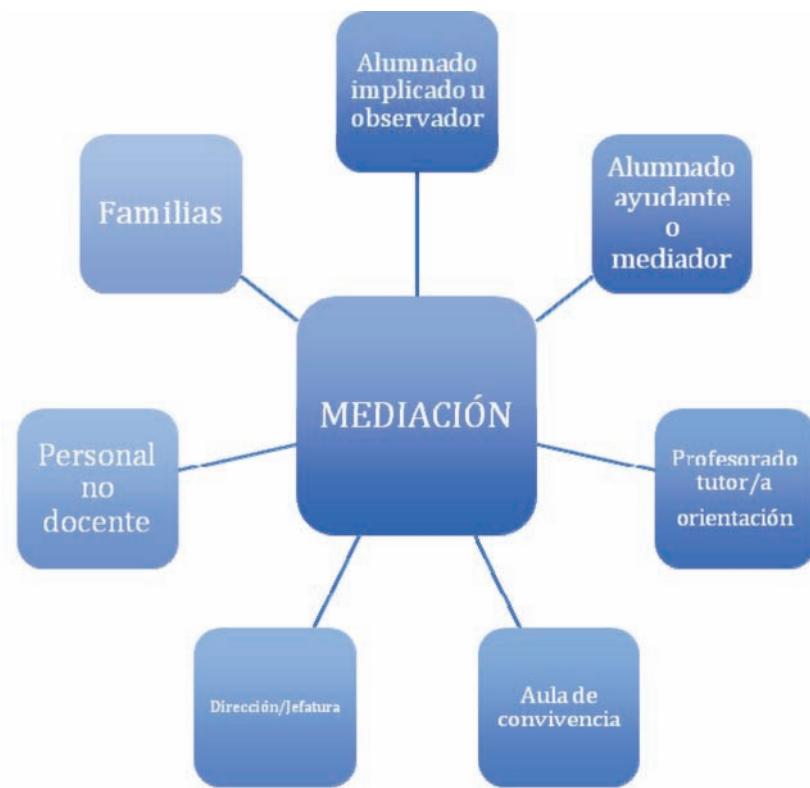
AYUDANTES DE CONVIVENCIA	MEDIACIÓN DE AULA	MEDIACIÓN ENTRE IGUALES. NIVEL I	MEDIACIÓN ENTRE IGUALES. NIVEL II	TUTORÍA PERSONAL
FORMACIÓN	FORMACIÓN	FORMACIÓN	FORMACIÓN	FORMACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos de todos/as a "Vivir en Paz"</li> <li>• Valoración del Centro.</li> <li>• Comunicación no violenta.</li> <li>• Lenguaje no verbal.</li> <li>• Asertividad.</li> <li>• Empatía.</li> <li>• Tratamiento al alumnado "especial".</li> <li>• Reflexión sobre los valores y el conflicto.</li> <li>• Cultura de mediación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratamiento de la violencia y el acoso en el aula.</li> <li>• Asertividad.</li> <li>• Empatía.</li> <li>• Tratamiento al alumnado "especial".</li> <li>• Trabajar en valores.</li> <li>• Reflexión sobre los valores y el conflicto.</li> <li>• Cultura de mediación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El conflicto y su tratamiento.</li> <li>• La prevención: cómo aprender a afrontar un conflicto.</li> <li>• Comunicación y percepción.</li> <li>• Sentimientos y empatía.</li> <li>• Mediación. Pilares y fases.</li> <li>• Escucha Activa.</li> <li>• Figura del mediador/a.</li> <li>• Mediación en Acción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profundización en el tratamiento de los casos.</li> <li>• Tratamiento de casos más complejos.</li> <li>• Racismo y xenofobia. Interculturalidad.</li> <li>• Homofobia.</li> <li>• Violencia de género.</li> <li>• Mediación y discapacidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La tutoría personal: funciones, características, metas, actuaciones y límites, papel del tutor/a personal.</li> <li>• El autoconcepto y la autoestima.</li> <li>• Las expectativas y la motivación ante los estudios/vida futura.</li> <li>• Las etiquetas y sus consecuencias.</li> <li>• La alegría ante la vida: las motivaciones personales.</li> <li>• Conocimiento personal e interpersonal.</li> </ul>

La especialización del servicio de mediación escolar no solo se ve reflejada en la estructura de los agrupamientos de mediadores y mediadoras, sino también en la sensibilización, formación, derivación, etc.

- **SENSIBILIZACIÓN:** el alumnado con experiencia divulga este sistema fuera del centro incluso en niveles superiores de enseñanza como la universidad, asistiendo a estos eventos en compañía de la persona coordinadora de mediación.
- **FORMACIÓN:** Tanto el propio alumnado mediador de nivel II o nivel superior como antiguo alumnado del centro es a su vez formador de otros compañeros y compañeras bajo la supervisión y coordinación de la persona responsable de mediación.

El equipo de mediación diseña y mejora materiales de formación adaptados a las características del alumnado.

- **DERIVACIÓN:** al incrementarse la sensibilización en la comunidad educativa, la derivación se efectúa desde todos los sectores: familias, equipos educativos, personal no docente, etc. Tal y como se muestra en el siguiente gráfico.



La **consolidación** del servicio de mediación supone un reto para el centro educativo que va adquiriendo experiencia en esta modalidad de la resolución pacífica de conflictos. Así pues, aseguramos que la complicación radica más en el mantenimiento y dinamización que en la propia implantación.

Tal y como hemos venido desarrollando a lo largo de este documento, consideramos esenciales para la consolidación de la mediación en un centro educativo:

- La implicación del equipo directivo.
- La existencia de un grupo de profesorado impulsor junto con una persona coordinadora.
- El trabajo continuo en la sensibilización y difusión del servicio.
- La realización de actividades de formación continua y de reuniones de seguimiento con el alumnado y el profesorado.
- El uso de actividades atractivas.
- La evaluación del proceso orientada a la mejora del servicio.

La creación de encuentros entre diferentes centros educativos que estén desarrollando experiencias en mediación escolar o bien que deseen implantarla fomenta igualmente la consolidación del servicio. En estos encuentros conviven tanto profesorado como alumnado. Constituyen plataformas cuya intencionalidad es perfeccionar la formación de alumnado mediador, intercambiar sus experiencias y al mismo tiempo, para el profesorado supone un apoyo mutuo y un contagio de buenas prácticas (ver Anexo XXIII. Encuentros entre el profesorado y el alumnado mediador). Por supuesto, estos encuentros pueden incluir a centros de primaria y de secundaria de la zona, con el fin de consolidar la continuidad de la mediación entre etapas.

Es un proceso natural que observamos en muchos centros el iniciar el programa con la mediación entre iguales, y que cuando el equipo se consolida, creándose una cierta cultura de mediación en el centro, poco a poco se van uniendo a la medida profesorado, familias, personal no docente, servicios sociales, etc. configurando un servicio integral de mediación.

El reto de un servicio de mediación ya implantado es lograr su consolidación. Estructurar el servicio en grupos especializados, el trabajo continuo, la creación de redes de apoyo y hacerlo evolucionar hacia servicios integrales, son estrategias de utilidad.

## BIBLIOGRAFÍA COMENTADA

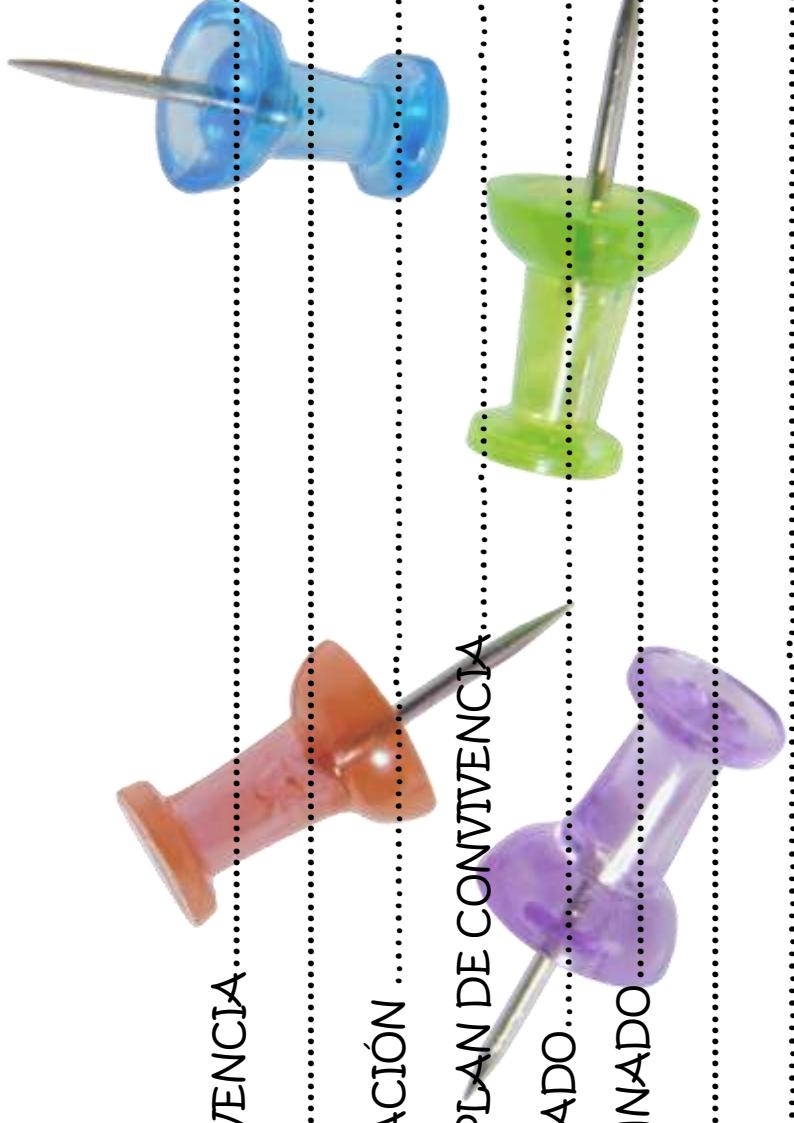
Aspectos	Autor/a	Obra	Comentario
<b>Para empezar</b>	Binaburo Iturbide, J.A.	Binaburo Iturbide, J.A. (2006) "Educar desde el conflicto. Guía para la mediación escolar". Barcelona, Consellería de Educación de la Junta de Andalucía y CEAC-Planeta	Libro introductorio en conflicto y mediación escolar que nos sirve de marco de referencia para establecer de qué hablamos en los conflictos escolares y cómo la mediación es una buena herramienta para abordar algunos de ellos.
<b>Formación en mediación</b>	Torrego, J.C.	TORREGO, J. C. Coord. (2000): Resolución de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores. Ed. Narcea.	Manual de formación en las fases de la mediación. Muy útil los documentos de trabajo en escucha activa y el cuadro de las fases de la mediación aunque es aconsejable actualizarlo y adaptarlo. Para seguir un esquema sencillo y funcional de la formación este manual es de supervivencia para el formador en mediación.
	Boqué Torremorell, C.	BOQUÉ TORREMORELL, C. (2005) "Tiempo de Mediación". Consellería de Educación de la Junta de Andalucía	Guía para la formación en mediación escolar especialmente en los inicios del proyecto. Las actividades presentadas son fácilmente adaptables a las distintas realidades de los centros educativos. Interesante el cd adjunto con materiales para realizar las actividades.

Aspectos	Autor/a	Obra	Comentario
Fernández, I. Villosalada, E. Funes, S.	FERNÁNDEZ, I. VILLOSALADA, E. FUNES, S. (2002) "Conflictivo en el Centro escolar". El modelo del alumno ayudante como estrategia de intervención educativa. Los Libros de la Catarata	Manual de trabajo sobre conflictos escolares que presenta el modelo de alumno ayudante como estrategia de intervención. De él podemos extraer dinámicas de escucha activa, comunicación, análisis de conflictos y estrategias para resolverlos.  Destacamos las dinámicas que plantea en este aspecto al final del libro. Está muy contextualizado en los centros escolares.	
<b>Dinamización constante</b>	Cascón, P. y Martín, C.	CASCÓN ,P. y MARTÍN, C. (1986-2004) "La alternativa al juego I y II" Los libros de la Catarata	Libros esenciales en dinámicas y juegos de educación para la paz, que nos permite formar a las personas en grupos desde su presentación, conocimiento, afirmación, cooperación, confianza, comunicación, resolución de conflictos y distensión. Muchas de ellas se pueden aplicar en cualquier momento de la formación, en las reuniones de seguimiento, convivencias, etc.
<b>Formación continua</b>	Díaz Aguado, M.J.	DIAZ-AGUADO, M. J. (2004) Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión desde la	Son multitud las obras que se pueden consultar y utilizar de esta autora.

Aspectos	Autor/a	Obra	Comentario
		adolescencia.	Destacamos por ejemplo los trabajos y publicaciones sobre acoso escolar, prevención de la violencia en la adolescencia, tolerancia e interculturalidad y trabajo cooperativo.

## MATERIAL ANEXO

# MATERIALES ANEXOS

- 
1. PARA EL ANÁLISIS DE LA CONVENTENCIA ..... 6
2. PARA LA SENSIBILIZACIÓN ..... 11
3. PARA EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ..... 18
4. PARA LA INTRODUCCIÓN DEL PLAN DE CONVENTENCIA
5. PARA LA SELECCIÓN DE ALUMNADO ..... 19
6. PARA LA FORMACIÓN DEL ALUMNADO ..... 22
7. PARA LA COORDINACIÓN ..... 23
8. PARA LA EVALUACIÓN ..... 29
9. PARA LA CONSOLIDACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN ..... 31

# ÍNDICE DESCRIPTIVO DE LOS MATERIALES ANEXOS

## 1. PARA EL ANÁLISIS DE LA CONVIVENCIA

Anexo I. CUESTIONARIOS PARA EL ANÁLISIS DE LA CONVIVENCIA: Ejemplo de una encuesta dirigida a las familias, al alumnado y al profesorado, con una escala de respuesta de 1 a 4.

## 2. PARA LA SENSIBILIZACIÓN

Anexo II. LOGOTIPOS DE MEDIACIÓN: Han sido diseñados para identificar al grupo. Algunos se han creado de forma participativa entre el alumnado y el profesorado de diferentes áreas, a través de concursos de logos.

Anexo III. DIPTICOS INFORMATIVOS: Tienen como objetivo informar a la comunidad educativa sobre la medida.

Anexos IV. PRESENTACIÓN INFORMATICA: Viñetas para una presentación al alumnado, contraponiendo las consecuencias de una forma agresiva de resolver los conflictos a otra de carácter asertiva, desde la mediación.

Anexo V. RAP DE MEDIACIÓN: Transcripción de un rap escrito por un alumno que trata sobre la mediación escolar, dentro de un festival de clausura del curso de mediación.

Anexo VI. CARTELES Y PUBLICIDAD: Diversos carteles, marcáginas, cartulinas para los puntos de las puertas, etc. ubicados en diferentes espacios del centro.

### **3. PARA LA REDACCIÓN DE UN PROTOCOLO**

**Anexo VII. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN:** Ejemplo de un protocolo para que la comunidad educativa conozca los pasos para solicitar la mediación.

### **4. PARA LA INTRODUCCIÓN EN EL PLAN DE CONVIVENCIA**

**Anexo VIII. LA MEDIACIÓN EN EL N.O.F:** Ejemplo parcial de un protocolo de mediación dentro de las Normas de Organización y Funcionamiento de un centro.

### **5. PARA LA SELECCIÓN DEL ALUMNADO**

**Anexo IX. PRUEBA ESCRITA DE MEDIACIÓN:** Al aplicarlo se busca averiguar algunas actitudes y cualidades de entre los voluntarios que solicitan el curso de mediación.

**Anexo X. CONTRATO DE MEDIACIÓN:** Se utiliza para dejar claros desde un principio los compromisos que adquieren los miembros del equipo.

**Anexo XI. CARTA DEL RESPONSABLE DE MEDIACIÓN A LAS FAMILIAS:** Se envía a las familias del alumnado seleccionado con el objetivo de felicitarles y favorecer su implicación en el proyecto.

## 6. PARA LA FORMACIÓN DEL ALUMNADO

Anexo XII. MATERIALES PARA LA FORMACIÓN: Breves ejemplos de diferentes materiales de formación elaborados por los propios centros para adaptar la formación a su alumnado.

## 7. PARA LA COORDINACIÓN

Anexo XIII. DÍPTICOS DEL EQUIPO DE MEDIACIÓN: Varios ejemplos. Su objetivo es dar a conocer quiénes forman parte de esta red de ayuda año a año.

Anexo XIV. SOLICITUD DE MEDIACIÓN: Ficha que cubre la persona o personas que solicitan la mediación y que recoge información básica sobre el conflicto.

Anexo XV. REGISTRO DE MEDIACIÓN: Varios ejemplos de fichas que se utilizan para que las personas mediadoras tomen nota durante las mediaciones de las actitudes, posiciones o necesidades de las partes y también de los compromisos alcanzados.

Anexo XVI. REGISTRO DE COMPROMISOS: Estos modelos se utilizan para registrar los acuerdos y los compromisos alcanzados por las partes. Tienen especial utilidad en la revisión y el seguimiento de la mediación.

Anexo XVII. PASE DE PASILLO: Se utiliza para que el alumnado mediador se identifique y pueda ir a buscar al alumnado en conflicto con el permiso del profesorado.

XVIII. "CARPETA ROSA": Es una vía de comunicación entre la persona responsable de la mediación y el alumnado mediador, que permite conocer de una pasada qué ha pasado, cuando y dónde, quiénes son los protagonistas del conflicto, el alumnado mediador asignado, las personas que han derivado el caso y en qué momento de la intervención se encuentra el conflicto.

XIX. DIARIO DEL MEDIADOR: Breve muestra de un diario del mediador. Los integrantes del servicio anotan aquí las mediaciones pendientes, las frases y apuntes

importantes para mediar, los cumpleaños o las direcciones de sus compañeros/as mediadores/as.

## **8. PARA LA EVALUACIÓNFORMATIVA**

XX. CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN A LOS MEDIADOS: Modelos utilizados para evaluar la satisfacción de las partes en conflicto sobre el proceso.

XXI. CUESTIONARIOS A LOS MEDIADORES: Modelos para evaluar la satisfacción y la utilidad que para el alumnado ha tenido el curso de mediación.

XXII. REGISTRO DE MEDIACIÓN: Ejemplo de una tabla de registro trimestral para evaluar la marcha del servicio.

## **9. PARA LA CONSOLIDACIÓN DEL SERVICIO**

XXIII. ENCUENTROS ENTRE EL PROFESORADO Y EL ALUMNADO MEDIADOR: Carteles y programas respectivamente de los encuentros que anualmente se realizan con el objetivo de intercambiar experiencias entre algunos centros que están implantando servicios de mediación. Tienen un papel motivador para los participantes y se consideran útiles para la consolidación del servicio.

# 1. ANÁLISIS DE LA CONVIVENCIA

## Anexo I

### 2.- RELACIONES CON LAS FAMILIAS

#### A-Familia-Centro

Anexo 1.- Cuestionario de acogida y convivencia diseñado por el grupo de trabajo de autoevaluación del I.E.S. Altz Nájén en el curso 2008/09.

#### AMBITO de CONVIVENCIA

Este cuestionario es anónimo y tiene como finalidad evaluar la convivencia en el centro durante el curso escolar. No existen respuestas correctas ni错误as, su propósito es ayudar al centro a hacer que su actuación sea más satisfactoria para todos los integrantes de la comunidad educativa de nuestro instituto.

Señalar con una cruz la respuesta **si** o **no**. Se explica. Señala completamente y vuelve a marcar.

#### 1.- RELACIONES ENTRE ALUMNADO

	Nevera o casi nunca	A veces	Bastante veces	Siempre o casi siempre
1.1. Faltar al respeto a los compañeros y compañeras.				
1.2. Agresiones físicas (puñetazos, empujones...).				
1.3. Agresiones verbales (burradas, amenazas, insultos...).				
1.4. Esconder mañanas y efectos personales de los compañeros y compañeras.				

#### 2.- RELACIONES CON PROFESORADO Y RESTO DE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

	Nevera o casi nunca	A veces	Bastante veces	Siempre o casi siempre
2.1. Seguir las indicaciones del profesorado en el aula.				
2.2. Seguir las indicaciones del profesorado tanto del aula.				
2.3. Faltar al respeto al profesorado y a otros miembros de la comunidad educativa (maestras, horseras, profesores, etc...).				
2.4. Actitud pasiva o negativa hacia lasas o maestras.				
2.5. Seguir las indicaciones de otros miembros de la comunidad educativa (responsables de consejería, administración, tareas de escuela, mantenimiento, etc...).				

**3.- RELACIONES CON LAS FAMILIAS**

**4.- CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO.**

	Nunca o casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Siempre o casi siempre
3.1 En los profesionales del convivencia del centro las familias cooperan en sus acciones.				
3.2 Existe una buena y rápida comunicación entre las familias y el profesorado.				
3.3 Las familias acuden al centro regularmente.				
3.4 Las familias siguen los consejos y orientaciones del profesorado.				
3.5 Las reuniones de las familias con el profesorado son cordiales.				

**4.- CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO.**

	Nunca o casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Siempre o casi siempre
4.1 Las medidas educativas aplicadas al alumnado que altera la convivencia dan resultado.				
4.2 Con el alumnado que altera la convivencia se toman medidas disciplinarias.				
4.3 En general se envía al alumnado a dirección cuando se produce un problema.				
4.4 Sospecho que hay alumnado que trae drogas al centro.				
4.5 Sospecho que hay alumnado que consume drogas o alcohol, vinos de uva o cerveza.				
4.6 Tengo trabajadas para llegar más cerca del centro.				
4.7 En general, el alumnado respetó las normas del centro.				

**5.- ¿QUÉ PROPONES PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA DEL CENTRO Y SOLUCIONAR LOS POSIBLES CONFLICTOS?**

**5.- ¿ANADIRÍAS ALGUNA INFORMACIÓN QUE NO APAREZCA EN ESTE CUESTIONARIO?**

AMBITO de CONVIVENCIA

BIBLIOGRAPHIE

Este cuadernillo es un inventario y tiene como finalidad evaluar la convivencia en el centro durante el curso escolar. No existen respuestas correctas ni错误as, su propósito es ayudar al centro a hacer que su inclusión sea más satisfactoria para todos los integrantes de la comunidad educativa de nuestro instituto.

1.- RELACIONES ENTRE EL ALUMNADO

### 3.- RELACIONES CON LAS FAMILIAS

111

Nombre	Apellido	Número de casa habitación	Reservación de habitación	Reservación de habitación de turista
Natalia	Alvarado	1000	Sí	Sí
Luis	Gómez	1001	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1002	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1003	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1004	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1005	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1006	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1007	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1008	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1009	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1010	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1011	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1012	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1013	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1014	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1015	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1016	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1017	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1018	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1019	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1020	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1021	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1022	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1023	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1024	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1025	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1026	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1027	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1028	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1029	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1030	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1031	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1032	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1033	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1034	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1035	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1036	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1037	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1038	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1039	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1040	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1041	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1042	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1043	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1044	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1045	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1046	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1047	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1048	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1049	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1050	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1051	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1052	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1053	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1054	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1055	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1056	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1057	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1058	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1059	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1060	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1061	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1062	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1063	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1064	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1065	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1066	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1067	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1068	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1069	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1070	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1071	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1072	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1073	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1074	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1075	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1076	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1077	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1078	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1079	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1080	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1081	Sí	Sí
Luisa	Gómez	1082	Sí	

## 2. RELACIONES CON EL PROFESORADO Y RESTO DE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

### 3.- RELACIONES CON LAS FAMILIAS

Nombre Apellidos Número de casa y número de teléfono	Algunas veces	Siempre o casi siempre
3.1 En los próximos días de convivencia del centro los familiares cooperarán en su situación.		
3.2 Existe una buena y rápida comunicación entre los familiares y el profesorado.		
3.3 Los familiares asistirán al centro en los diferentes		
3.4 Los familiares siguen las convicciones y orientaciones del profesorado.		
3.5 Los miembros de las familias tienen el profesorado bien considerado.		

#### 4.- CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO.

5.- **QUE PROPPNES PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA DEL CENTRO Y SOLUCIONAR LOS**

## AMBITO de CONVIVENCIA

### CUESTIONARIO FAMILIAS

Este cuestionario es anónimo y tiene como finalidad evaluar la convivencia en el centro durante el curso escolar. No establecen respuestas mejores ni peores, su propósito es ayudar al centro a hacer que su actuación sea más satisfactoria para todos los integrantes de la comunidad educativa de nuestro instituto.

**MARQUE CON X LA RESPUESTA ELEGIDA. Si se equivoca, báchela completamente y vuelva a marcar.**

#### 1.- RELACIONES ENTRE ALUMNADO

	Nunca 0 días nunca	Ajuntas veces	Bastantes veces	Siempre o casi siempre
1.1. Faltas de respeto a los compañeros y compañeras.				
1.2. Agresiones físicas (golpes, empujones, ...).				
1.3. Agresiones verbales (burlas, atemorizas, insultas, ...).				
1.4. Excederse materialmente y efectuar premios de los compañeros y				

#### 2.- RELACIONES CON EL PROFESORADO Y RESTO DE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

	Nunca 0 días nunca	Ajuntas veces	Bastantes veces	Siempre o casi siempre
2.1. Seguir las indicaciones del profesorado sin ánimo.				
2.2. Seguir las indicaciones del profesorado fuera del aula.				
2.3. Faltar al respeto al profesorado y a otros miembros de la comunidad educativa (maestras, burócratas, contestar mail, ...).				
2.4. Actitud pasiva o negativa hacia las tareas o materiales.				
2.5. Seguir las indicaciones de otros miembros de la comunidad educativa (responsables de comedor, administración, transporte, ...).				

### 1.- RELACIONES CON LAS FAMILIAS

#### A-Familias-Centro

3.1. Existe una buena y regular comunicación entre las familias y el centro.				
3.2. Las familias asisten al centro para iniciativa propia.				
3.3. Las familias asisten al centro cuando son convocadas.				
3.4. Las familias participan y colaboran con las actividades del centro (jornadas católicas, mesas de estudio, AsNP, AsD, ...).				
3.5. Las familias tratan y hablan con respeto de la comarcalidad (sobres, ...).				
3.6. Las familias tratan y hablan con consideración de los profesorables.				
3.7. Las relaciones de los familiares con el profesorado son constantes.				

#### B- Familias-Alumnado

4.1. Nunca 0 días nunca	Ajuntas veces	Bastantes veces	Siempre o casi siempre	Siempre o casi siempre
4.2. Las familias son respetuosas con los estudiantes de sus hijos e hijas.				
4.3. Las familias son respetuosas con el comportamiento de sus hijos e hijas.				
4.4. Las familias son respetuosas con los compañeros de sus hijos e hijas.				
4.5. Las familias son respetuosas con los profesorables.				
4.6. Las familias son respetuosas con los profesores y administrativos.				
4.7. Las familias son respetuosas con los profesionales de la salud (médicos, enfermeras, ...).				
4.8. Las familias son respetuosas con los profesionales de la administración (cuentas, ...).				

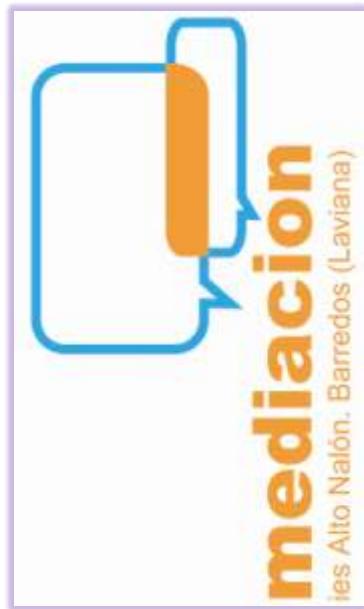
**4.- CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO.**

	Nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Sempre o casi siempre
4.1. Faltar a clase injustificadamente.				
4.2. Salir del centro sin permiso en horario de recreo, guardería...				
4.3. Llegar tarde a clase habitualmente.				
4.4. Molestar en otras clases, abrié las puertas, desearse a los estudiantes...				
4.5. Molestar en clase interrumpiendo las explicaciones, hablar con compañeros y compañeras durante las explicaciones...				
4.6. Trabajar fuera el horario del centro.				
4.7. Usar dispositivos electrónicos durante las clases.				
4.8. Falsificar firmas, notas o documentos oficiales.				
4.9. Llegar tarde en el centro sustanciando objetos que puedan dañar o molestar a miembros de la comunidad educativa.				
4.10. Sancionar abusivamente las faltas cometidas por el alumnado.				
4.11. Sancionar las conductas indisciplinadas del alumnado.				

**5.- ¿ANADIRÍAS ALGUNA INFORMACIÓN QUE NO APAREZCA EN ESTE CUESTIONARIO?**

## 2. SENSIBILIZACIÓN

Anexo  
II



Anexo III

QUININES SON NUESTROS

MEDIADORES?

Fin la actualidad contamos con 42 alumnos en el equipo de mediación (número que aumentará tras la selección de este año), agrupados en:

- **Mediadores de Aula:** ayudan a detectar conflictos en el aula y a neutralizarlos
  - **Mediación entre Iguales:** realizan el proceso de Mediación de los conflictos
  - **Tutorías personales:** acompañan, escuchan y asisten de manera individual. Son modelos de referencia para los más jóvenes

Si tus fotos estaban disponibles en discos o en el tablón de **mediacion** para que puedas saber quiénes son y pides aviso

CONFIDENTIAL MEMORANDUM

**QUÉNES PUEDEN SER MEDIADORES.**  
Todo el alumnado que dese comprometerse con la resolución distinguida de conflictos, participar en la mejora de la convivencia escolar y el desarrollo de las competencias de los

- Cumple unos requisitos de comportamiento.
  - Realiza un curso de formación en Mediación.
  - Se compromete con la intensidad y participación a todas las reuniones de mediación por las tardes y a las actividades que realicemos.

MEMORANDUM

**PROTESORALDO RESPONSABLE**  
Jesús García, Olivia Giménez, Vicky Grimal, Daniel Jiménez,  
Esther Larente, Alberto Narbosa, Amananta Poxo y Lourdes  
Pérez-Gómez

**¿QUÉ PUEDE SOLICITAR LA MEDIACIÓN?**

Colaboración entre la comunidad educativa que tienen reunir un conflicto de forma justa entre las partes que ha llegado a un standstill.

- Hay dos mediadores.
- Las partes en disputa expresan sus posturas e intereses.
- Las partes se escuchan mutuamente y proponen soluciones.
- Las partes acuerdan soluciones satisfactorias y una serie de las partes.

**¿EN QUÉ CONSISTE EL PROCESO DE MEDIACIÓN?**

El mediador a suscrito en las reuniones del equipo de mediación.

- Asistir al RII del centro.
- Poder relaciones interiores.

**¿CÓMO SOLICITAR UNA MEDIACIÓN?**

Dirigirse a suscrito en las reuniones del equipo de mediación.

**¿QUÉ OTRAS OPCIONES QUEDAN?**

Asistir al RII del centro.

- No hacer más.
- Continuar con el problema.

**APLICACIONES PARA LA MEDIACIÓN**



**¿Y si llegamos a un acuerdo?**



**¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?**

Es una forma de resolver disputas y conflictos. Se ofrece como alternativa a los procesos de conflicto que se realizan con una tercera persona neutral (mediadora) para tratar de hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo.

**¿QUÉ CONFLICTOS SE PUEDEN RESOLVER EN UNA MEDIACIÓN?**

Disputas entre administrativos, institutos, universidades, servicios, numerosos distintos, más relaciones...  
Acontecimientos que se han denunciado.  
Conflictos entre alumnos y profesores.  
Situaciones que despiertan o provocan males.  
Problemas entre miembros de la comunidad educativa, alumnos, profesores, familias, personal no docente.

**¿EN QUÉ PRINCIPIOS SE BASA LA MEDIACIÓN?**

**EVOLUNTARIADA**  
Se basa en el principio de la voluntad propia de los conflictos.  
Es una fase cooperativa y no competitiva.  
Está orientada hacia el futuro.  
Las dos partes del conflicto igual.  
Se proponen por las necesidades en vez de las ganancias.  
No se arremedan, no se juzgan.  
Es **CONFIDENCIAL**.

**¿QUIÉN PUEDE SER MEDIADOR/A?**

Colaborador voluntario de la comunidad educativa que no milita en sus organizaciones son:

- El **NEUTRAL**, no tiene de manera a ninguna parte.
- **NO ENJUICIA**, no permite que sus oponentes actúen al trato que les impone.
- **IMPARTICIA** con las partes y utiliza técnicas de **ESCUCHAS ACTIVA**.
- Crea y mantiene la **CONFIDENCIALIDAD**.

**INFORMACIÓN**  
Este taller es un taller de **GRATUITO** y se desarrolla en el aula de **Salón de Actos** de la **Universidad de Miranda de Ebro** (sección **EDUCACIÓN** para jóvenes y adultos) y se desarrolla en el **lunes 11 de marzo** de 2019, de 17:00 a 19:00 horas.

**INVESTIGADORES**  
Nieves Gutiérrez (Coordinadora)  
Carmen San Martín  
Cristina Barrios  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

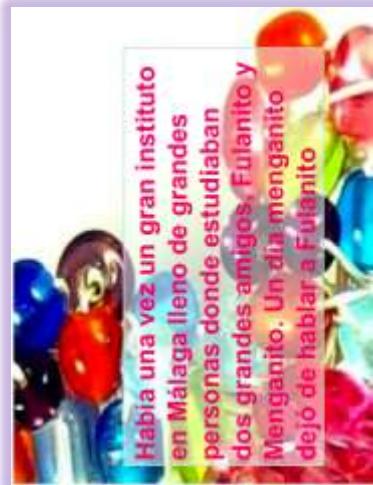
**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Pilar Casero

**INVESTIGADORES**  
José Luis de Prado

**INVESTIGADORES**  
Rosa Weber

</div

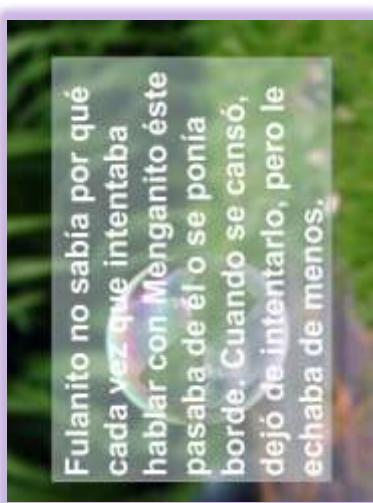


Fulanito no sabía por qué cada vez que intentaba hablar con Menganito éste pasaba de él o se ponía borde. Cuando se cansó, dejó de intentarlo, pero le echaba de menos.

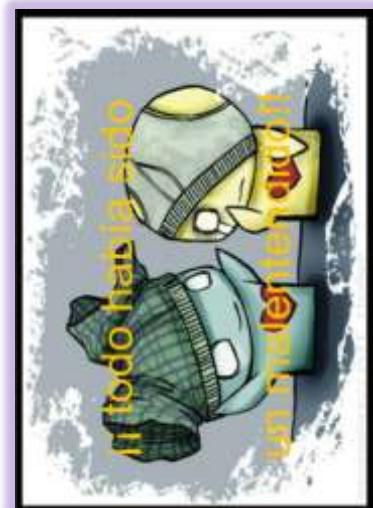
Opción a) siguieron insultándose a las espaldas y en clase no se podían ni ver

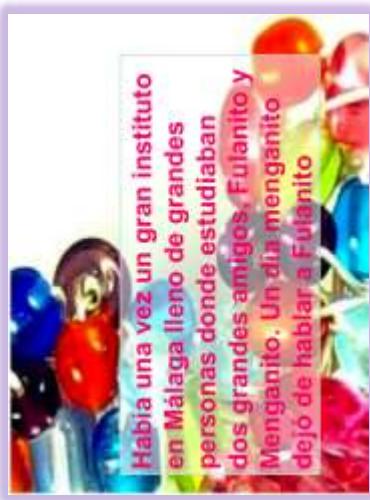
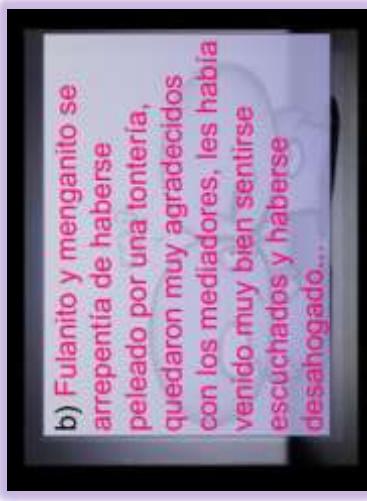
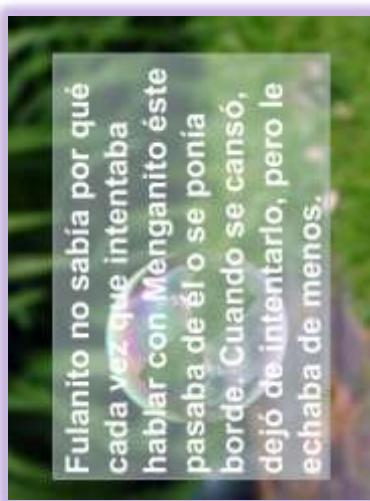
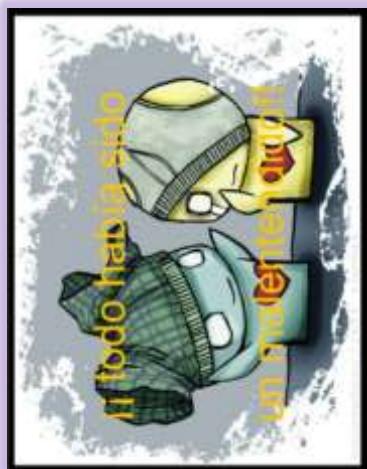
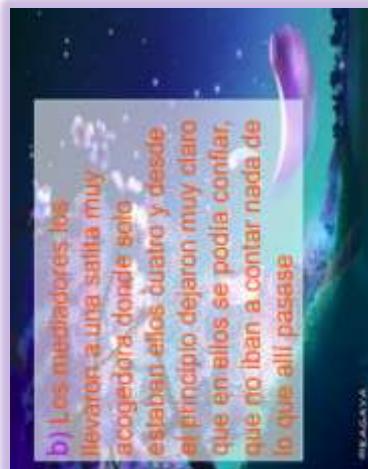
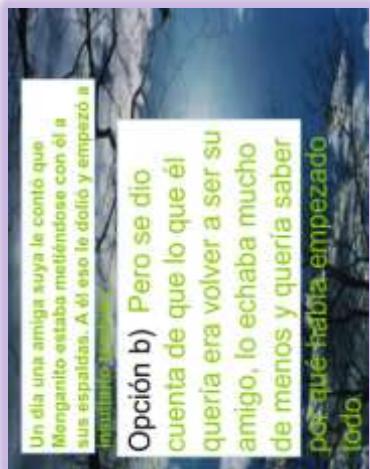


a) Fulanito un día se hartó, se acercó a Menganito y empezó a insultarlo. Éste le respondió con más insultos. Cada vez se decían cosas peores que no pensaban el uno del otro.



a) Unlo le pego una torta al otro y empezaron a pelearse. Un profesor los vio y los llevó a jefatura. Los dos se habían hecho bastante daño.





## Rap mediación

Anexo  
v

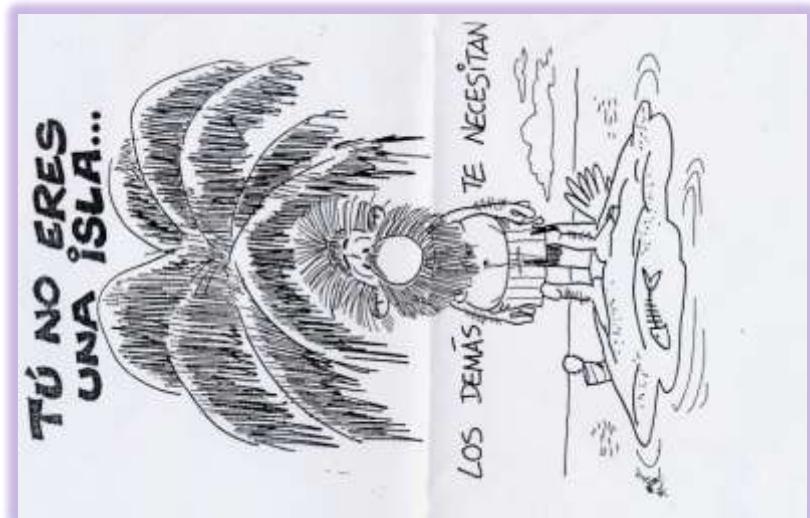
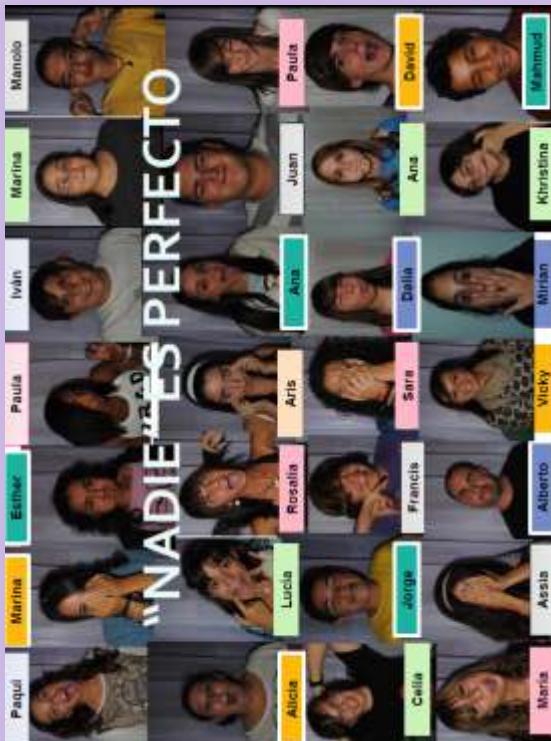
*La mediación va  
De ayudar a los demás  
Con solo hablar y los puños no utilizar  
Eso no te sirve pa' 'na  
Solo problemas encontrarás  
Y te irá mal  
En la mediación  
Encontrarás la solución  
Dialogando... tus problemas contando  
Y terminarás gozando  
Amigos encontrando  
Hay que aprender a escuchar  
A las personas con experiencia ya.  
Ellos te ayudarán  
Los mejores consejos tendrás  
Aprenderás a razonar*

*A ayudar a los demás  
Y también a pensar antes de actuar  
Nada más necesitas  
Solo alguien que te escuche y comprenda  
¿Sabes que?  
Un problema tuve yo  
Y acudí a mediación  
El problema se solucionó  
Tener amigos es lo mejor  
Van diciendo por ahí  
Que están hablando mal de ti  
Te dijeron nombres y...  
No os miráis no os habláis  
Ve a mediar  
La solución ahí está  
Todo eran mentiras*

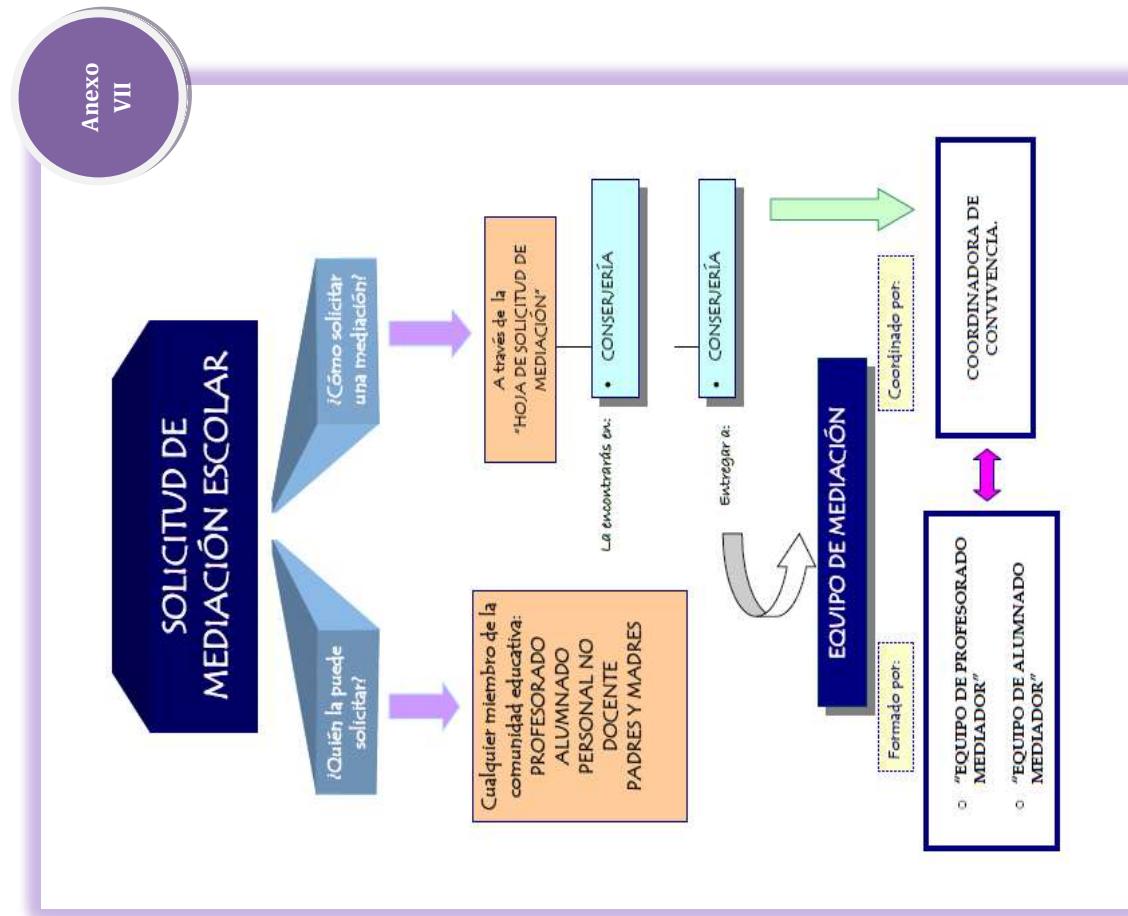
*Os peleasteis y solo eran habladurías  
Lo mejor antes de actuar  
Es siempre hablar  
Porque por una insignificancia  
Puede llegar a más  
Escucha con el corazón y no con la cabeza  
También ten paciencia  
Lo repito otra vez piensa antes de actuar  
No hagas necesario tener que mediar  
Mejor evita el problema antes de entrar  
No soy quien para esto contar  
Pero si hablas con un profesional  
Lo mismo te dirá.*

ToroMc

*Autor: JUAN CAMILO TORO MUÑOZ*



### 3 . PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN//4. INTRODUCCIÓN EN EL PLAN DE CONVIVENCIA



#### Anexo VIII

##### NORMAS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO. LES FIN DIO CAMINHO FISTERIA.

##### 3. ESTRATEGIAS ORGANIZATIVAS DE GESTIÓN PÁDICA DE LOS CONFLICTOS.

Se fomentará el uso en el centro de las estrategias de gestión pacífica de conflictos: la mediación, la conciliación, la negociación y el arbitraje.

###### 1. LA MEDIACIÓN ESCOLAR

La mediación escolar puede utilizarse como estrategia preventiva, de reparación o de reconciliación en la gestión de los conflictos entre miembros de la comunidad educativa, sean derivados o no de conductas contrarias a las normas de convivencia.

El proceso de mediación se puede iniciar a instancia de cualquier miembro de la comunidad educativa, ya se trate de la parte interesada o de una tercera persona, siempre que las partes en conflicto lo acepten voluntariamente.

En el caso de una mediación entre alumnos/as derivada de conductas contrarias a las normas de convivencia, la opción por la mediación exigirá el compromiso de cumplimiento de las acciones reparadoras acordadas por las partes. En este caso:

- Las personas mediadoras informarán a la jefatura de estudios del resultado de la mediación y de la fecha de revisión de los acuerdos, pero garantizarán la total confidencialidad del proceso.
- Nunca se privará que las partes accedan a una mediación, pero solamente cuando sea ofrecida por la jefatura de estudios, oída la persona coordinadora de la mediación, dard lugar a la finalización del procedimiento de corrección de la conducta contraria a la norma de convivencia.
- Si el proceso de mediación se interrumpe o finaliza sin acuerdo, o se incumplen los acuerdos de reparación, las personas mediadoras deben comunicar estas circunstancias a la jefatura de estudios.
- En caso de que la mediación hubiera sido infructuosa o se hubieran incumplido las acciones reparadoras, se retornará el procedimiento disciplinario de corrección de la conducta.

## 5. SELECCIÓN DEL ALUMNADO

<p></p> <p><b>EXAMEN MEDIACIÓN: CURSO 2010/11</b></p> <p>Apellidos: <input type="text"/></p> <p>Nombre: <input type="text"/></p> <p>Fecha: <input type="text"/></p> <p>Curso: <input type="text"/></p> <p>1. ¿Por qué quieres ser mediador/mediadora?</p> <p>2. ¿Qué conoces sobre la mediación? ¿Qué es exactamente?</p> <p>3. ¿Has hecho uso alguna vez de la mediación en nuestro IES?</p> <p>¿Para qué fue?</p> <p>¿Se solucionó bien?</p> <p>4. ¿Qué cualidades crees que debe tener un buen mediador/a?</p> <p>5. De todos ellos, ¿Cuáles crees que tienen m?</p> <p>6. ¿Sabes cuándo hay que venir a las reuniones? ¿Te comprometes a asistir a ellas?</p> <p>7. ¿Qué haces cuando ves una pelea en tu clase?</p> <p>8. ¿Qué debe hacer un/a mediador/a ante una situación de este tipo?</p>	<p><b>IES Párralos Aula Mediación Entre Igualares</b></p> <p></p> <p><b>9. Resume en una sola frase lo que es para ti la Mediación</b></p> <p>10. ¿Qué harías para ser un buen mediador/a dentro de tu aula?</p> <p>11. ¿Saben tus padres qué es la mediación? ¿Qué piensan de ella?</p> <p>12. Comenta las siguientes afirmaciones. Di si son verdaderas o falsas y expícalas en profundidad:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si alguien me agrede, yo debo responder de igual manera.</li><li>• <i>Debemos ser libre hablar cuando alguien nos insulta</i></li><li>• Siempre hay dos grupos, los fuertes y los débiles. Deben de permanecer a uno y es mejor ser el fuerte, para comer y que no te coman.</li><li>• Los hombres para demostrar que son hombres, si alguien les provoca, deben responder por medio de la violencia.</li><li>• Resolver los problemas por medio del diálogo es cosa de débiles.</li><li>• La violencia en algunos casos es justificada y es necesaria.</li><li>• Los problemas tienen que resolverse uno mismo sin la ayuda de los demás.</li></ul>
--	--

<p></p> <p><b>IX</b></p>	<p><b>IES Párralos Aula Mediación Entre Igualares</b></p> <p></p> <p><b>9. Resume en una sola frase lo que es para ti la Mediación</b></p> <p>10. ¿Qué harías para ser un buen mediador/a dentro de tu aula?</p> <p>11. ¿Saben tus padres qué es la mediación? ¿Qué piensan de ella?</p> <p>12. Comenta las siguientes afirmaciones. Di si son verdaderas o falsas y expícalas en profundidad:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si alguien me agrede, yo debo responder de igual manera.</li><li>• <i>Debemos ser libre hablar cuando alguien nos insulta</i></li><li>• Siempre hay dos grupos, los fuertes y los débiles. Deben de permanecer a uno y es mejor ser el fuerte, para comer y que no te coman.</li><li>• Los hombres para demostrar que son hombres, si alguien les provoca, deben responder por medio de la violencia.</li><li>• Resolver los problemas por medio del diálogo es cosa de débiles.</li><li>• La violencia en algunos casos es justificada y es necesaria.</li><li>• Los problemas tienen que resolverse uno mismo sin la ayuda de los demás.</li></ul>
---	--



¿Has visto los carteles de mediación que hemos puesto este año por todo el instituto? Son frases de los alumnos mediadores, cosas que piensan sobre la mediación. ¿Recuerdas alguna de ellas? Escríbelas:

¿Te han gustado? ¿Por qué?

¿Cuál te ha llamado más la atención?

¿Cómo anunciarías tú la mediación en el instituto para que los alumnos se animaran a participar y a solicitar nuestra ayuda??



### **TÁCTICA Y ESTRATEGIA**

Mi táctica es mirarte,  
aprender como sos,  
quererte como sos.

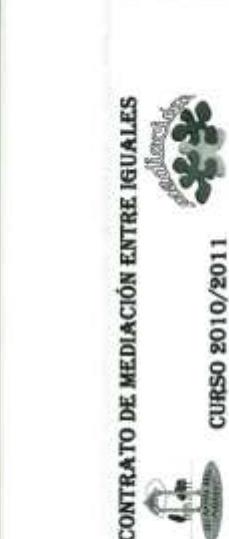
Mi táctica es hablarte y escucharte,  
construir con palabras  
un puente indestructible.

Mi táctica es quedarme en tu recuerdo,  
no sé cómo ni sé con qué pretexto,  
pero quedarme en vos.

Mi táctica es ser franco  
Y saber que sos franca  
Y que no nos vendamos simulacros  
Para que entre los dos no haya telón ni abismos.

Mi estrategia es en cambio más profunda y más  
simple.

Mi estrategia es que un día cualquiera,  
No sé cómo ni sé con qué pretexto  
Por fin me necesites.



Yo, comprometo a:			
1- Asistir a las <b>reuniones</b> de mediación, ya sean por las tardes o durante el transcurso del recreo. La falta de asistencia tendrá que justificarse.			
2- Asistir al <b>curso de formación interna</b> que tendrá lugar en nuestro centro en horario de tardes. La ausencia a alguna sesión de este curso, significará la falta de preparación para mediar y, por lo tanto, la <b>NO</b> obtención del diploma de mediador.			
3- Seguir las indicaciones dadas por la <b>Tutora de Mediación</b> .			
4- Cumplir el <b>Decálogo de Mediación</b> así como de los <b>Principios Básicos</b> en las que se basa.			
Y como referente que somos para el resto del alumnado, me comprometo además a:			
1. Tener un <b>comportamiento</b> correcto, basado en las normas de convivencia del centro.			
2. Colaborar a que exista un <b>buen ambiente</b> en mi aula y clase.			
3. Participar en todas las actividades de <b>Escuela, espacio de Paz</b> , para las que sea requerido.			
4. Denunciar los casos de <b>acoso escolar</b> que observe, o cualquier situación de conflicto que se dé tanto dentro como fuera del aula.			
Sólo nos resta duros las gracias por poder contar con vosotros y nuestra más sincera enhorabuena por embarcarte en este gran viaje.			
Esperando que tengais una buena experiencia; soy, en nombre de los mediadores, la bienvenida a los que serán la <b>septima generación</b> de mediadores del IES Portada Alta de Málaga.			
Málaga, de de 2010			
Fdo: _____	Fdo: _____	Fdo: _____	Fdo: _____
D. .... (Director del Centro)	(Tutora mediación)	El interesado	Fdo: _____

Como profesora responsable de la "Mediación entre Iguales" del IES Portada Alta (Málaga), medida enfocada a la resolución de conflictos entre alumnos/as, me pongo en contacto con ustedes para informarles que su hijo/a ha sido seleccionado/a para formarse como mediador/mediadora en este curso escolar 2010/2011. Y a su vez solicitar su autorización. Para ello, se organizará un curso de 20 horas en horario de tarde (16.00-19.00 horas) y en él mismo instituto. Los días de formación serán: 15, 22 y 29 de noviembre; 13 y 20 de diciembre y se completaría el 12 de enero de 2011.

La mediación escolar es una medida educativa que llevamos en el Centro para ayudar a los alumnos y alumnas a resolver sus conflictos de una forma pacífica, a través del diálogo y buscando juntas soluciones satisfactorias para ambas partes.

Estoy a vuestra disposición para cualquier aclaración o sugerencia que consideres conveniente.

Un cordial saludo.

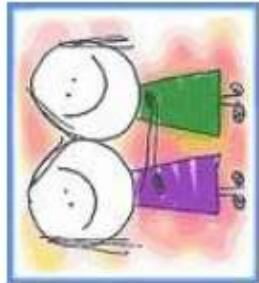
Fdo: Mº Víctoria Grund

D.º/º..... como padre/  
madre del alumno/a..... del  
curso ..... ESO anterior a que participe en el curso de formación de mediadores/as.

Fdo: \_\_\_\_\_

**MI NUEVO GRAN AMIGO**  
Descubriendo cualidades

MI NUEVO GRAN AMIGO  
Descubriendo cualidades



MI nuevo gran amigo se llama ..... y está en la clase ..... Ya le había visto alguna vez por los pasillos, por el patio, en la cafetería... pero nunca había hablado con él largo y tendido. He descubierto que es una persona especial en ..... muchos

Por ello voy a hacer un regalo muy especial para él. He pensado en hacerle ..... porque ..... .

Me encanta esta actividad, no solo por lo creativa que es sino también porque me ha dado la oportunidad de conocer a alguien muy

Muchas gracias por ofrecernos la oportunidad de tener un nuevo gran amigo.

**CON FLIC TO**

OBJETIVO Y EL MUNDO ACABARÁ CIEGO (GANDHI)

**QUÉ es**

**QUÉ no es**

incompatibles o son percibidos así.

Evitable, el conflicto es algo natural y está presente en las relaciones humanas. La vida sin el sería muy aburrida.

Inútil ya que nos ofrece la posibilidad de mejorar, de reflexionar, de expresar nuestras necesidades..., de madurar y crecer como personas. Son necesarios para que se produzcan cambios...

Negativo, el conflicto no es bueno ni malo en sí mismo, lo que sucede es que a veces los resolvemos de forma destructiva.

Agresivo, hay otras muchas formas de solucionarlos.

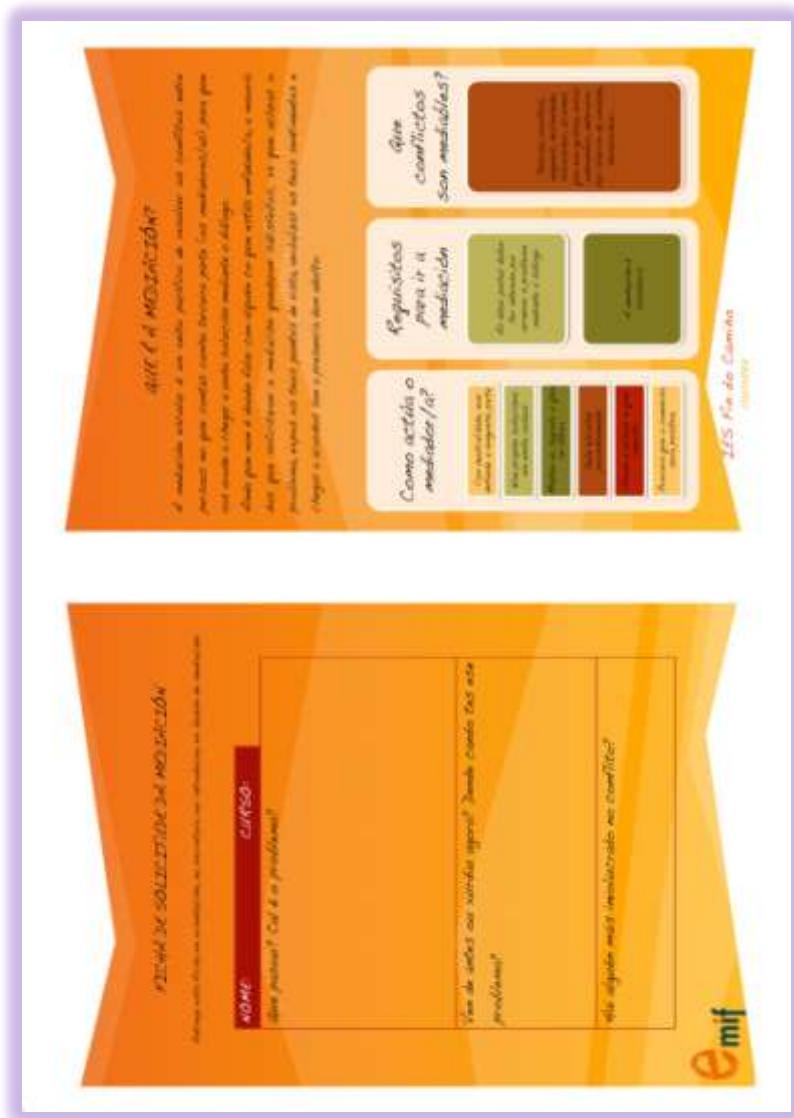
Como decía Isaac Asimov: "La violencia es el último recurso".

**Anexo XII**

## 7. COORDINACIÓN DEL SERVICIO

### Anexo XIII





\* Autora de este diptico con título "jaque mate al conflicto: Lourdes Rodriguez Morón

medición!

Anexo  
XIVCASO n.º **I. solicitud de mediación**

Mediadoras, Cursos(s):	Mediadoras, Cursos(s):

■ ¿Qué ha pasado? Cuenta detalladamente lo ocurrido (paliza física, agresión verbal, intimidación, insulto, burlas...)

■ ¿Dónde y cuándo ha tenido lugar el conflicto?

■ ¿Qué tipo de relación hay entre las partes?

■ ¿Puede haber implicadas terceras personas?

■ ¿Viene de antes o ha surgido ahora?

■ Elije un mediador/a para que te ayude a solucionar tu conflicto (mira el tríptico). ¿Por qué has elegido a este/s persona (s)?

○

- Solicitud:  Profesora  AC  Conservadora  Cónyuge  
 Alumnado  Jefatura  Otras/ías: \_\_\_\_\_
- Fecha: \_\_\_\_\_
- Nombre del solicitante: \_\_\_\_\_



Anexo  
XV**II. Registro**

- Entrevista:  
 Hechos:

• Actitud de las partes:

- Compromisos:

1  2  3

Firma. **MEDIADORES/AS:**

**FIRMAS MEDIADORES/AS:**

**III. REVISIÓN**

- ¿Habéis cumplido vuestros compromisos?

Sí

No. ¿Por qué?

- ¿Cuál es vuestra relación ahora?

- Valoración del proceso de mediación:  
a. Intervención:  rápida  adecuada  lenta  
b. ¿Cómo te has sentido?  
c. Resultado del proceso:

Firma. **MEDIADORES/AS:**

**FIRMAS MEDIADORES/AS:**

Anexo  
XV

IES FIN DEL CAMINO FISTERRA

REGISTRO DE MEDIACIÓN

Mediadores/as: \_\_\_\_\_  
Mediador solicitada por: \_\_\_\_\_

Parte 1:

Actitud con la que encara la mediación:  
\_\_\_\_\_

Parte 2:

Actitud con la que encara la mediación:  
\_\_\_\_\_

2. CAUSAS DEL CONFLICTO

Hechos:

Sentimientos:

PROCESO QUE SIGUIERON:  
Forma de encarar el conflicto:

Posiciones de las partes:

Intereses de las partes:

ACUERDOS QUE SE PROPONEN

1.....  
2.....  
3.....  
4.....

IES Fin del Camino - SERVICIO DE MEDIACIÓN

Firma

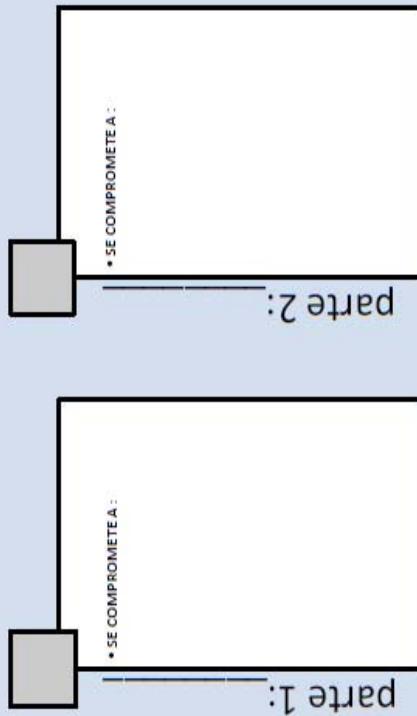
Firma

Anexo  
XVI

REGISTRO DE ACORDO PARA A MEDIACIÓN

El presente documento constituye un acuerdo entre \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ para la resolución de un problema o una situación que nos trajo a mediación. Constituye un compromiso para utilizar las soluciones que alcancemos a través del diálogo en el proceso de mediación.

Y teniendo en cuenta la confidencialidad acordada entre nosotros, establecemos que:



El presente acuerdo volverá a ser revisado por nosotros, en colaboración con los mediadores/as, en un plazo de \_\_\_\_\_ con fecha aproximada de \_\_\_\_\_.

Fisterra, de de

Firma

Firma

# ASE DE PASILLO

Lorena

Anexo  
XVII



IES Portada

## CURSO 2010-2011

	Alumnos/as mediados	Observaciones (¿acoso, género, racismo, NEE..?)	Derivación	Fecha	Mediadores/as
1	Y. S. M. M.	1º C 1º C A.Y. le insulta M., cuando él le mira.	Alumno	04-10-10	F.R. A.M.
2	S. M. K. L. A. B.	3º D A.S. le hacen bromas pesadas. 3º D 3º D	Alumno	07-10-10	J.A. R.R.
3	C.D. A.P. C.O.	1º B 1º B 1º C Cristian se queja de que César está animando a Daniel Vélez para que lo intimide.	Jefatura	14-10-10	P.A. M.J.A.
4	R.P. M.F.	1º A 1º B Se insultan en clase. R. le ha amenazado y van a Jefatura.	Orientación	14-10-10	R.R. M.C.
5	A.T.P. E.V.	2º B 2º B La madre de E. informa de que E. le saca la lengua a A. El año pasado tuvieron incidentes provocados por A.	Familia / Orientación	19-10-10	A.M. F.R. K.L.
6	T.S. E.H.	2º A 2º A T. le coge las gafas a E. y él responde insultando gravemente. Ella se enfadó mucho y le pusieron un parte.	Profesorado	19-10-10	J.A.M. S.B.

\*Se han codificado los nombres del  
alumnado para preservar su  
intimidad

# DIARIO DE UN MEDIADOR/A



mediación  
de aula

Septiembre 2009						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Agosto 31		agosto 1	2	3	4	5
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	octubre 1	2	3	4

Resumen del Trimestre 1 del Saliente del 2010						
Lunes, 10 de Septiembre de 2010	Martes, 11 de Septiembre de 2010	Miércoles, 12 de Septiembre de 2010	Jueves, 13 de Septiembre de 2010	Viernes, 14 de Septiembre de 2010	Sábado, 15 de Septiembre de 2010	Domingo, 16 de Septiembre de 2010
<p><b>Resumen:</b> Mi compromiso</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>						
<p><b>Resumen:</b> Mediación</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>						

## 8. EVALUACIÓN

### Anexo XX

#### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO MEDIADO

##### CONTESTA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS

1. ¿Consideras que la mediación fue satisfactoria?	<input type="checkbox"/> muchísimo <input type="checkbox"/> mucho <input type="checkbox"/> regular <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> muy poco
2. ¿Los/las mediadores/as te ayudaron y/o te guiaron para que tu pudieras resolver tu problema?	<input type="checkbox"/> muchísimo <input type="checkbox"/> mucha <input type="checkbox"/> regular <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> muy poco
3. ¿Cómo te sentiste a lo largo del proceso de mediación?	<input type="checkbox"/> muchísimo <input type="checkbox"/> mucho <input type="checkbox"/> regular <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> muy poco
4. ¿Os resultó fácil llegar a un acuerdo con soluciones satisfactorias para ambas partes?	<input type="checkbox"/> muchísimo <input type="checkbox"/> mucho <input type="checkbox"/> regular <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> muy poco
5. El acuerdo al que se llegó, ¿soluciona el problema concreto que os enfrentó?	<input type="checkbox"/> muchísimo <input type="checkbox"/> mucho <input type="checkbox"/> regular <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> muy poco
6. ¿Consideras que con la solución propuesta se puede mejorar la relación en el futuro?	<input type="checkbox"/> muchísimo <input type="checkbox"/> mucho <input type="checkbox"/> regular <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> muy poco
7. ¿Crees que en el caso de volver a tener algún problema podrías resolverlo por ti mismo/a con lo aprendido en la mediación?	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no

#### VALORACIÓN DEL NUEVO ALUMNADO MEDIADOR

1. ¿Qué fue lo que te llamó la atención o te motivó a participar en el programa?

2. ¿Cómo te enteraste del curso de formación de mediadores?

##### 3. CONTESTA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS

1. En tu opinión, crees que has recibido la formación suficiente para ser poder ser un buen mediador...	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> regular
2. Los formadores te han parecido...	<input type="checkbox"/> malos <input type="checkbox"/> regulares <input type="checkbox"/> buenos <input type="checkbox"/> muy buenos
3. Los materiales utilizados en el curso te han parecido...	<input type="checkbox"/> malos <input type="checkbox"/> regulares <input type="checkbox"/> buenos <input type="checkbox"/> muy buenos
4. El tiempo que ha durado el curso ha sido...	<input type="checkbox"/> escaso <input type="checkbox"/> suficiente <input type="checkbox"/> excesivo
5. El lugar donde se realizó el curso fue	<input type="checkbox"/> adecuado <input type="checkbox"/> poco adecuado <input type="checkbox"/> mejorable
6. En general, el tipo de actividades te han resultado...	interesantes y divertidas <input type="checkbox"/> aburridas <input type="checkbox"/> diferentes
7. Para solucionar conflictos crees que la mediación es una herramienta...	<input type="checkbox"/> nada útil <input type="checkbox"/> poco útil <input type="checkbox"/> algo útil <input type="checkbox"/> bastante útil <input type="checkbox"/> muy útil
8. Entra que tu grado de satisfacción por participar en el Servicio de Mediación es...	<input type="checkbox"/> nada <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> algo <input type="checkbox"/> bastante <input type="checkbox"/> mucho

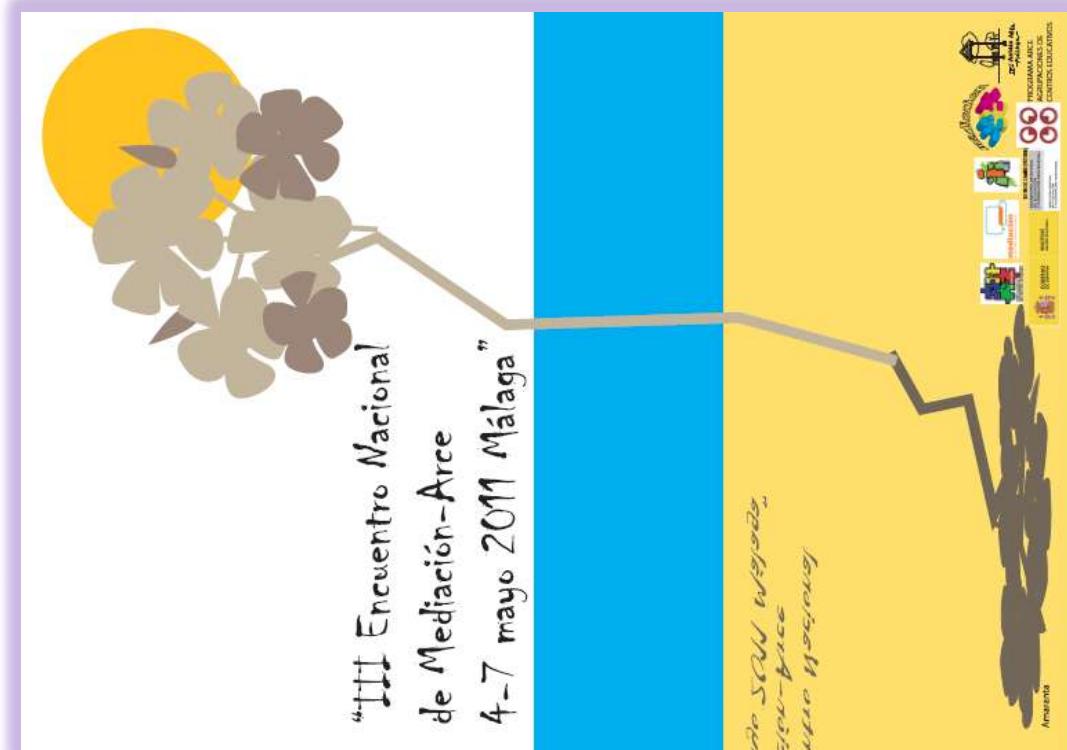
GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

CURSO: 20 / TRIMESTRE:

## REGISTRO TRIMESTRAL DE MEDICIONES

- |  |  |
|--|--|
| <p>4. ¿Del curso de formación de mediadores, qué es lo que más te ha gustado y lo que menos?</p> | <p>lo que más .....<br/>lo que menos...</p>  |
| <p>5. Ha quedado algo en ti después de haber participado en el programa?</p>                     | <p>6. ¿Tienes alguna sugerencia u observación que hacer para mejorar las mediaciones?<br/>En el caso de que así sea, ¿cuál o cuáles?</p> |

## 9. CONSOLIDACIÓN





**IES Portada Alta**

**IES Fin do Camiño**

**IES Montes de Barreiros**

**IES Aito Nalón**

**IES Participantes**

**ARCE**

**ModeloGAL**

**2009-2010**

**IES Fin do Camiño (Fisterra, A Coruña)**  
**IES Alton Nalón (Barredos-Laviana, Asturias)**  
**IES Montes Obarenes (Miranda del Ebro, Burgos)**  
**IES Portada ALta (Málaga)**

