



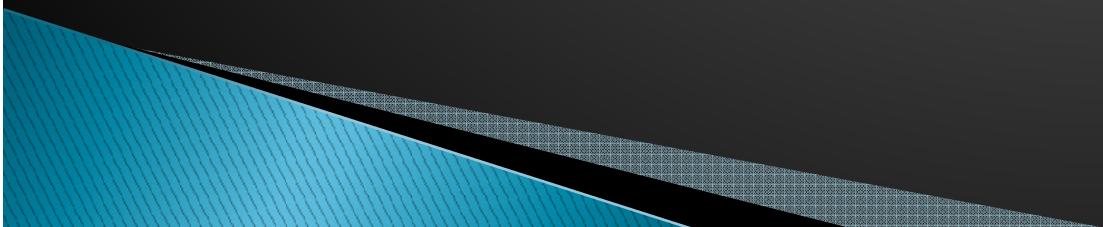
mediación en la práctica

manual de implantación de un servicio de mediación escolar



A mediación escolar »

Concepto e definición



A Mediación: definición e requisitos

É un método de resolución pacífica de conflitos no que as dúas partes enfrentadas recorren a unha terceira persoa imparcial, o mediador, para chegar a un acordo satisfactorio. Torrego(2001).

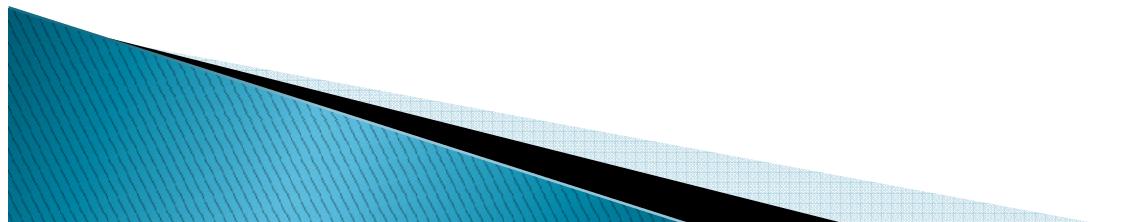
REQUISITOS:

VOLUNTARIEDADE: Trátase dun encontro no que as partes chegan de xeito voluntario.

CONFIDENCIALIDADE: As personas implicadas deben saber e respetar este elemento

SECUENCIACIÓN: É un proceso sistemático e ordeado nunha serie de fases que se deben realizar.

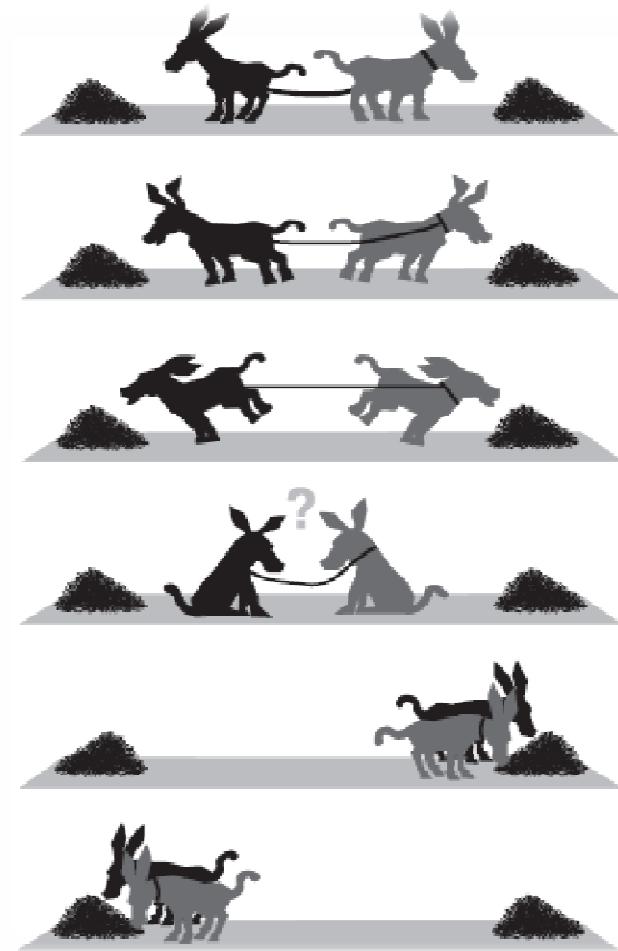
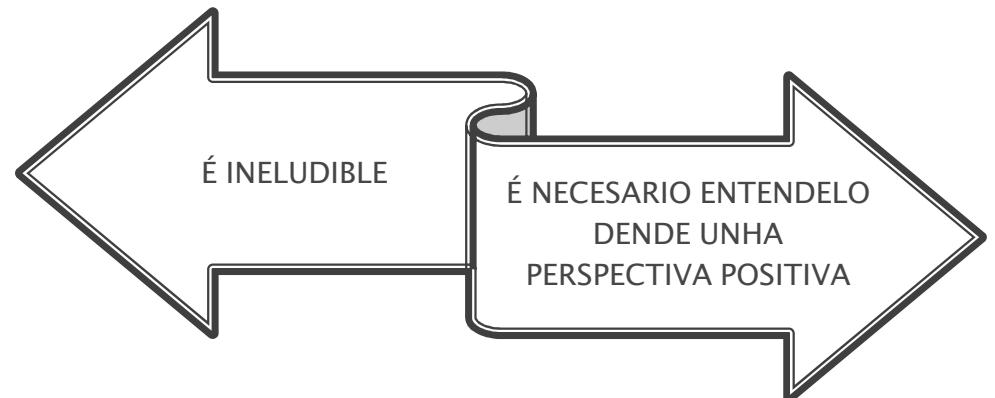
COMUNICACIÓN E COLABORACIÓN: as partes en conflicto deben atoparse dispostas a utilizar o diálogo e a escoitarse, **sen que exista asimetría de poder.**



PERSPECTIVA DO CONFLITO

O CONFLITO:

É un fenómeno de incompatibilidade entre persoas ou grupos, e fai referencia tanto ás cuestiós estruturais como persoais. Xesús R. Jares (2001).



TÉCNICAS DE XESTIÓN PACÍFICA DOS CONFLICTOS

Técnica	Finalidad	Intervención de terceros	Participación de las partes	Comunicación estructurada	¿Quién resuelve?	Fuerza de la resolución o acuerdo
Negociación	Centrada en el pasado, con vistas al futuro. Se hacen concesiones en busca de un acuerdo común.	No hay.	Voluntaria	La más informal de todas	Las partes	Según las partes: Contrato vinculante o acuerdo verbal.
Conciliación	Pasado. Los dos ganan: buscan la reconciliación.	Existe: el/la juez. Reúne a las partes.	Voluntaria	Informal : no hay pasos a seguir	Las partes: el/la juez sólo preside.	Vinculante (judicial) Recomendación de peso.
Mediación	Futuro. Los dos ganan: se busca la comprensión para la satisfacción de ambos	Existe: el/la mediador/a. Ayuda a satisfacer intereses.	Voluntaria	Informal/formal	Las partes	Según acuerden las partes
Arbitraje	Pasado. Uno gana y otro pierde.	Existe: el árbitro que dicta el laudo.	Voluntaria o requerida. Se presenta el caso ante un tercero neutral.	Formal. Hay reglas pactadas por las partes.	El árbitro.	Lo acuerdan las partes: vinculante o como recomendación.
Juicio	Pasado. Uno gana y otro pierde.	Existe: el/la juez. Es quien dicta sentencia.	Requerida.	Formal.	El/la juez.	Vinculante



Para cualquier duda... [Abre tu cuenta aquí](#)

RBE: 494/09 [ads by elpais.com](#)

¿Por qué registrarse? | [Regístrate](#) | [Iniciar sesión](#)

ELPAÍS.com | **España** | Martes, 25/1/2011, 17:58 h

[Inicio](#) | [Internacional](#) | **España** | [Deportes](#) | [Economía](#) | [Tecnología](#) | [Cultura](#) | [Gente y TV](#) | [Sociedad](#) | [Opinión](#) | [Blogs](#) | [In English](#) | [busca](#)

Andalucía | Cataluña | Comunidad Valenciana | Galicia | Madrid | País Vasco

ENTREVISTA DIGITAL | **Charla EN DIRECTO con el ex dirigente del PCE Santiago Carrillo sobre su nuevo libro**

ELPAÍS.com > [España](#)

El ex ministro Manuel Pimentel mediará en el conflicto entre AENA y los controladores

El gestor aeroportuario y el sindicato escogen al ex ministro de Trabajo del PP como árbitro para dirimir su largo conflicto laboral. - Contará como asesores con los abogados de ambas partes

AMANDA MARS - Madrid - 11/01/2011

Vota  Resultado  64 votos | [Comentarios](#) - 31 | [Email](#) | [Facebook](#) | [Twitter](#) 14 | [Recomendar](#)

AENA y los controladores aéreos lograron consensuar anoche quién es la persona que puede resolver todo aquello en lo que no se ponen de acuerdo desde hace más de un año: [la jornada y el salario](#). La empresa pública que gestiona los aeropuertos y el sindicato del sector, USCA, acordaron designar a Manuel Pimentel, que fue ministro de Trabajo del Gobierno del PP entre 1999 y 2000, como árbitro en la negociación del convenio colectivo. Pimentel (Sevilla, 1961) contará con dos asesores; uno por parte de AENA (el abogado Juan Chozas, de la firma KPMG), y otro por parte de los controladores (su abogado, Francisco Maroto), según explicaron fuentes del gestor aeroportuario.

El sueldo y la jornada laboral alimentaron la protesta

USCA pide trabajar 250 horas menos y mantener el salario

Un arbitraje necesario

AENA y los controladores pactan acudir al arbitraje para cerrar el convenio en enero

El Gobierno prorroga un mes la alarma por temor a otro motín de los controladores

Un hombre fiel a sus principios

La negociación entre AENA y controladores continúa hasta el 31 de enero y Pimentel dispondrá de entonces y hasta el 28 de febrero para emitir un laudo sobre las materias que no hayan sido acordadas.

El presidente de AENA, Juan Ignacio Lema, y el de USCA, Camilo Cela, ratificaron ayer el pacto por el que se comprometen a "negociar durante todo este periodo de buena fe y a garantizar la plena normalidad en la prestación del servicio por la totalidad de los controladores aéreos".

Las partes han confiado a un empresario y ex político la resolución final de su pugna. El papel del Pimentel en el Gobierno de Aznar no fue como cualquier otro. [Dimitió de su cargo](#) a tan solo 22 días de las elecciones generales del 2000, tras 13 meses en el cargo. El detonante de su brusca marcha fueron las irregularidades destapadas

 **Manuel Pimentel Siles**
A FONDO
Nacimiento: 30-08-1961
Lugar: Sevilla

AENA

 Manuel Pimentel, en una imagen del pasado diciembre. CLAUDIO ALVAREZ

publicidad

Principios e valores ...

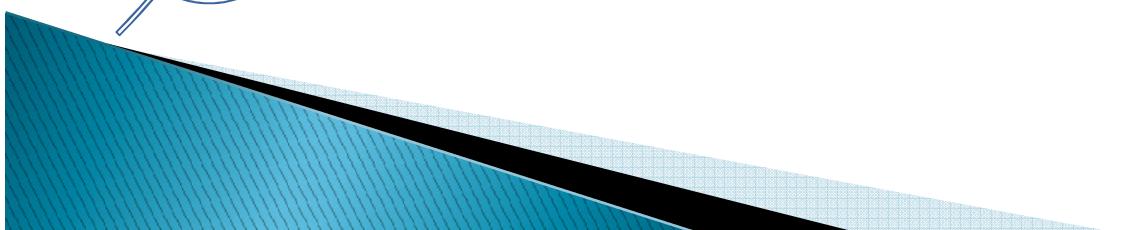
Alzate, 2009. “Mais alá da mediación”: Coa profesionalización dos sistemas xudiciais, o estado usurpou o dereito das persoas á participar na resolución do seu propio conflito. A mediación é a democratización da xustiza.



OS ADOLESCENTES
SON EXPERTOS NO
LO QUE LLES AFECTA

Que fan os mediadores?

- 
1. acollen ás persoas en conflito
 2. escoitan activamente e centro o proceso na transformación do conflito
 3. promoven a comprensión mutua
 4. non xuzgan, non sancionan, non aconsellan, non dan solucións.



“FASES DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN”
DOCUMENTO III. 7



FASES	OBJETIVO	FORMA DE DESARROLLARLA POR EL EQUIPO MEDIADOR
1. PREMEDIACIÓN Fase previa a la mediación propiamente dicha.	Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación	<p>Actuación de los mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentaciones. - Hablar con las partes por separado para que nos cuenten su versión (ventilar el conflicto) - Explicarles el proceso: reglas y compromisos. Importancia de su colaboración. <p>Determinar si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la mediación es apropiada para el caso. - son necesarias otras actuaciones previas a la mediación: Nuevas entrevistas individuales, hablar con otras personas relacionadas con el conflicto, etc. - las partes están dispuestas a llegar a la mediación. - el espacio y el tiempo son los más favorables a la mediación. - la elección por las partes de los mediadores es adecuada (No conviene que sea un profesor que imparta clase al alumno, ni un miembro del equipo directivo) - es necesario comentar algunas técnicas como: Mensajes en primera persona, parafaseo, etc.
2. PRESENTACIÓN Y REGLAS DE JUEGO Quiénes somos Cómo va a ser el proceso	Crear confianza en el proceso	<p>Actuación de los mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentaciones personales. - Explicar brevemente cómo va a ser el proceso: Objetivos. Expectativas. Papel de los mediadores. - Recordar la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos y sinceros. - Aceptar unas normas básicas: No interrumpirse. No utilizar un lenguaje ofensivo. No descalificar al otro. Fumar o no. Postura corporal. Etc. <p>Tener previsto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espacio. Tiempo. Papel para notas. Coordinación entre mediadores.
3. CUÉNTAME Qué ha pasado	<p>Poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos.</p> <p>Poder desahogarse y sentirse escuchados.</p>	<p>Actuación de los mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear un ambiente positivo y controlar el intercambio de mensajes. - Generar pensamiento sobre el conflicto: Objetivos personales en el conflicto y otras formas de alcanzarlos, sentimientos personales y de la otra parte. - Explorar con preguntas y parafaseo el verdadero problema, no el detalle. - Animar a que cuenten más, a que se desahoguen, evitando la sensación de interrogatorio. - Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada parte, utilizando técnicas como las de: mostrar interés, clarificar, parafasear, reflejar el sentimiento, resumir, etc. - Ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes del conflicto. - No valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto. - Prestar atención tanto a los aspectos del contenido en sí del conflicto como a la relación entre las partes. - Apoyar el diálogo entre las partes. Reconocer sentimientos y respetar silencios.

OBJETIVOS Y DESARROLLO*



<p>4. ACLARAR EL PROBLEMA</p> <p>Dónde estamos</p>	<p>Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes.</p>	<p>Actuación de los mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a tratar para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto. - Conseguir una versión consensuada del conflicto. - Concretar los puntos que pueden desbloquear el conflicto y avanzar hacia un entendimiento y acuerdo. - Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, pues crea confianza y mantiene el interés. - Explorar los intereses subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de intereses.
<p>5. PROPONER SOLUCIONES</p> <p>Cómo salimos</p>	<p>Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo.</p>	<p>Actuación de los mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones. (Lluvia de ideas) - Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte. - Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra. - Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones. - Solicitar su conformidad o no con las distintas propuestas.
<p>6. LLEGAR A UN ACUERDO</p> <p>Quién hace qué, cómo, cuándo y dónde</p>	<p>Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo.</p>	<p>Actuación de los mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo. - Tener en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos de las partes: <ul style="list-style-type: none"> • Equilibrado • Realista-Posible • Claro y simple • Aceptable por las partes • Que mantenga expectativas de mejora de la relación. • Redactado por escrito. Así se evita el olvido y las malinterpretaciones y se facilita el seguimiento - Felicitar a las partes por su colaboración. - Hacer copias del acuerdo para cada parte y archivar el original.

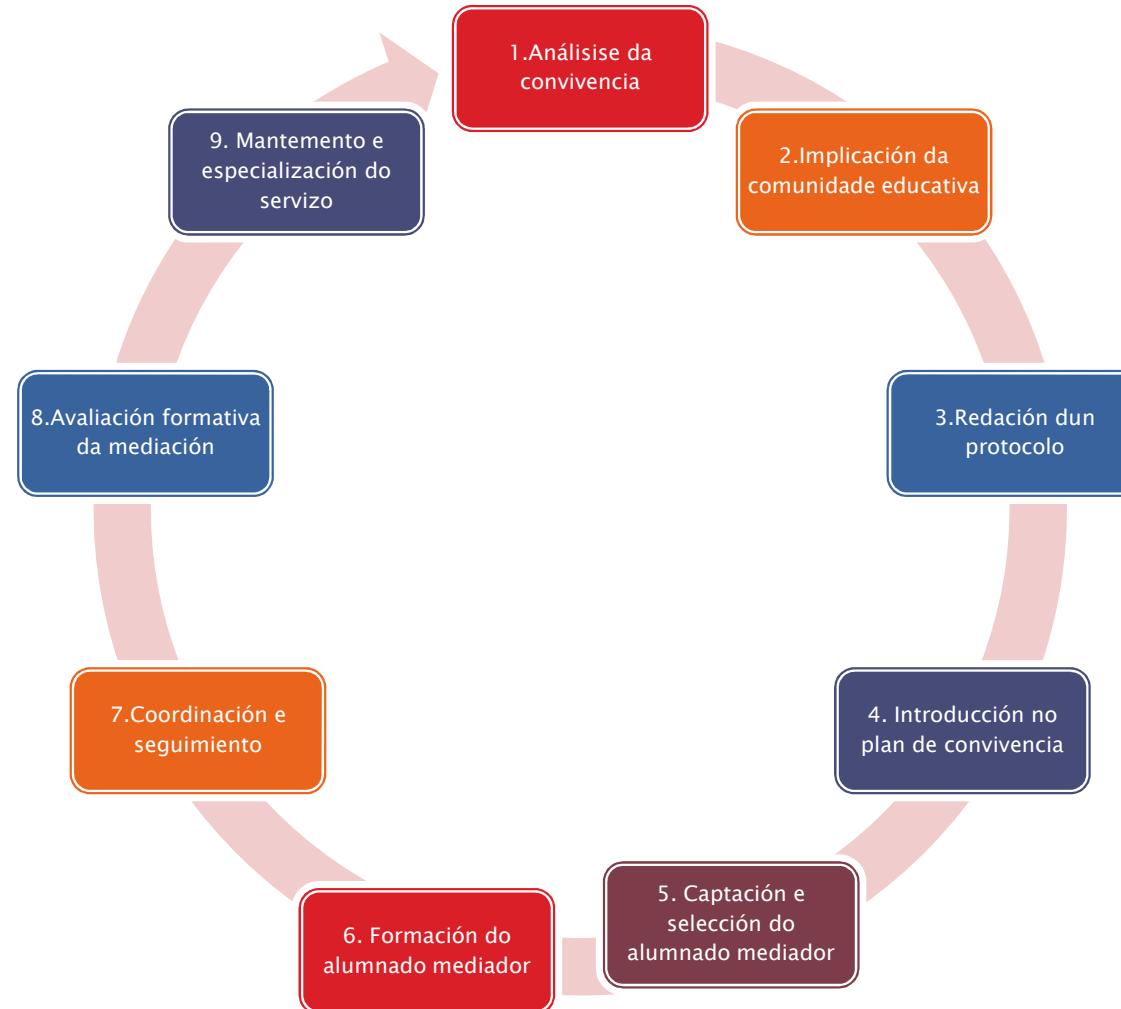


Pasos na creación do servizo
de mediación

- ▶ Victoria Díaz Ribeira, 26 de marzo de 2011
(<http://craaltaribagorza.net/spip.php?article715>)

“En mi opinión, la mediación escolar presenta más problemas que soluciones. Me parece una perspectiva bastante ingenua que no explica las consecuencias de la mayor parte de sus ideas. Por ejemplo ¿qué hacer cuando uno de los dos firmantes se salta el acuerdo? ¿Usar un mediador de segundo grado? Otra cosa preocupante es que ante una injusticia, se lanza el mensaje de que, el que ha hecho algo malo a otro, si ese otro está dispuesto a ceder -siendo la víctima-, la mediación puede arreglar el asunto, pero transmitiendo al que se ha portado mal, que puede volver a hacerlo, porque la mediación le permitirá salir impune. El otro alumno, que pudo haber sido perfectamente coaccionado para mediar con el primero, entenderá que la mediación es una medida injusta. Aparte están los problemas de mediación con el profesorado, que ya han causado muchos problemas a decenas de profesores, que ven como sus alumnos les faltan al respecto y se ven obligados a “mediar” con ellos, permitiéndoles salir airosos del asunto. y, por supuesto, el profesor que no media, es que no tiene intención de arreglar las cosas y no es buen profesor o no quiere enseñar con mano izquierda. Qué razonamientos más perversos ¿verdad? ”

GUIÓN DA EXPERIENCIA

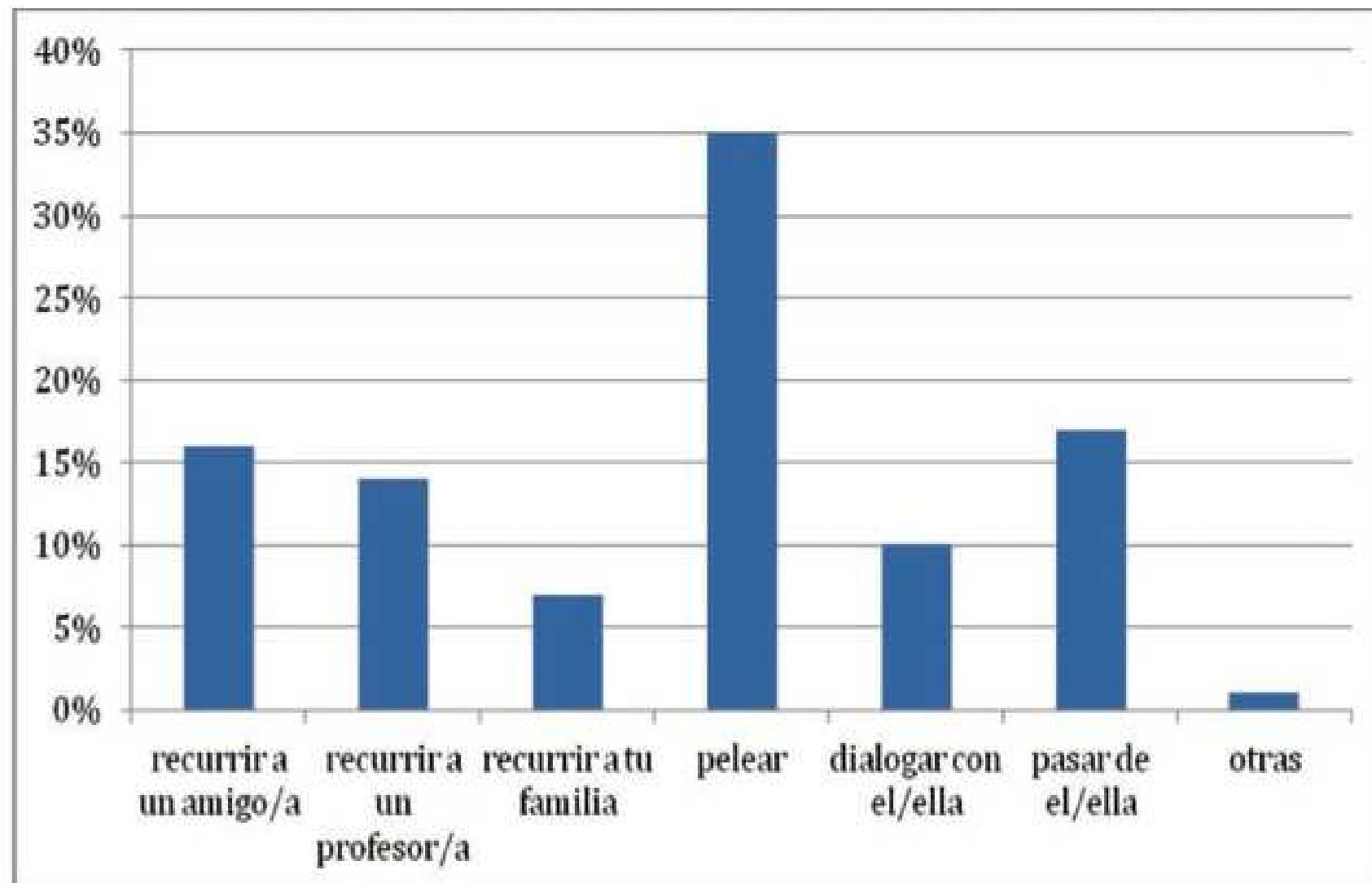


1. Analise da convivencia

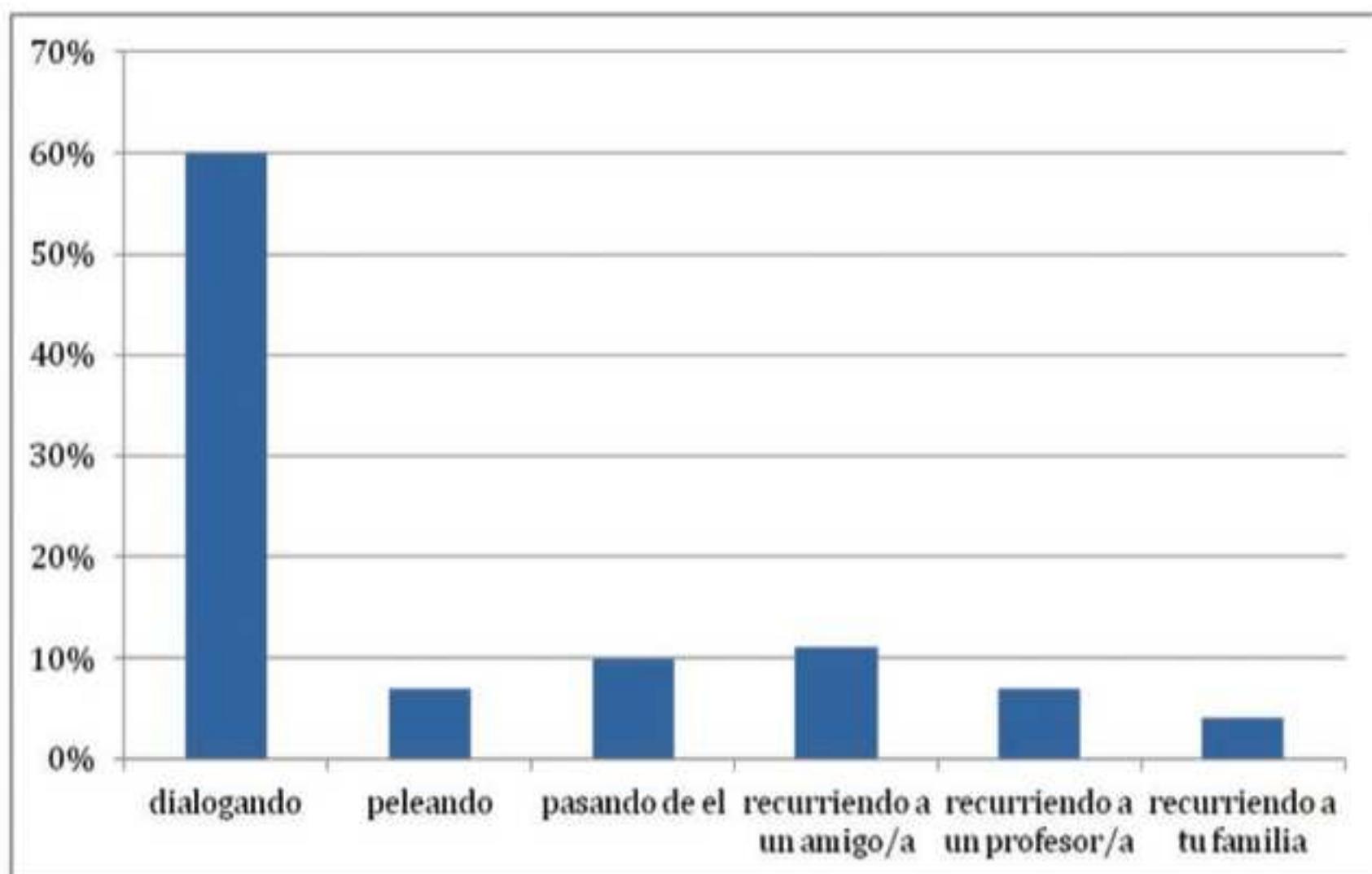
- ▶ Crear un equipo de mediación, supón un investimento de enerxía e un custo de recursos humanos, materiais e organizativos. En consecuencia, existen maiores expectativas de éxito se esta ofrece unha resposta ou solución a unha necesidade prioritaria do centro percibida pola mayoría.
- ▶ Por outra banda, a análise da convivencia pode pór en evidencia problemáticas ocultas, como unha conflitividade entre iguais menosprezada polo profesorado, alumnado illado, acosado, etc.

FERRAMENTAS: Cuestionarios, análisis dos partes de conducta, observación directa de rumores, malentendidos, motes, burlas, diferenzas nas aulas, pelexas nos recreos...

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



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



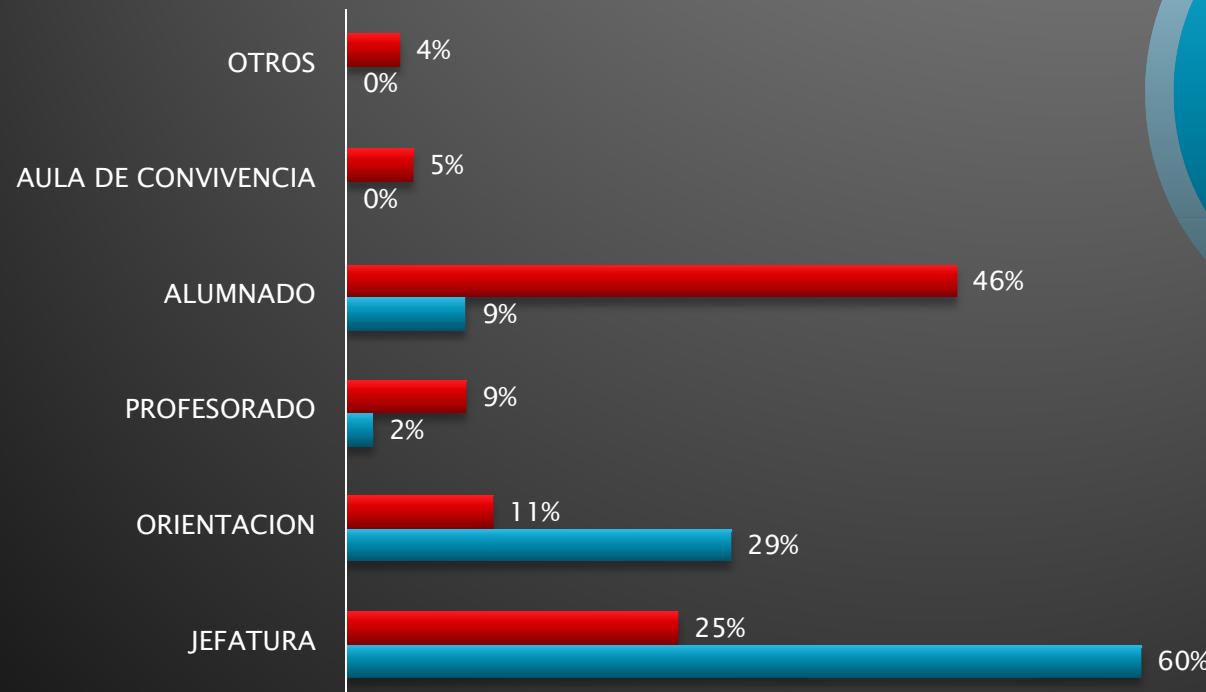
2. Implicación da comunidade educativa

»»

2.1 Implicación do profesorado

Comparativa de las derivaciones

■ CURSO 2009-10 ■ CURSO 2004-05



A implicación
nos niveis altos
da xerarquía
escolar

- ▶ Crear grupos de traballo.
- ▶ Argumentar sobre a súa necesidade no centro baseándonos na análise da convivencia
- ▶ Transmitir información sobre a mediación con carteis, dípticos, reunións recursos audiovisuais, etc.
- ▶ Coñecer experiencias doutros centros
- ▶ Ter foro de intervención en claustros e CCPs
- ▶ Incluir na orde do día de claustro e CCP un punto fixo sobre a análise da convivencia.
- ▶ Invitar a responsables de mediación doutros centros con esta medida consolidada.
- ▶ Encontros co profesorado doutros centros
- ▶ Explicación ó profesorado novo por parte do alumnado mediador

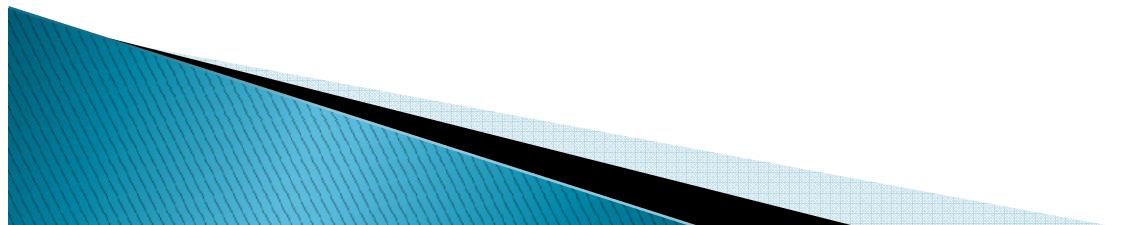
2. Implicación do alumnado

- ▶ Involucrar ao alumnado na creación e difusión de materiais e actividades: carteis, folletos, presentacións, xogos, prácticas, etc.
- ▶ Planificar unha campaña publicitaria na que se involucren os diferentes Departamentos Didácticos, por exemplo, o Departamento de Lingua e Literatura castelá na creación de lemas, o Departamento de Música na procura ou creación de cancións, o Departamento de Educación Plástica e Visual no concurso de logos, etc.
- ▶ Encher o centro con información sobre a mediación e como solicitala.
- ▶ Charlas informativas ao alumnado.
- ▶ Dinámicas de resolución de conflictos: a mediación como vía para resolvélos.
- ▶ Transmitir experiencias doutros centros onde a mediación estéase levando a cabo.



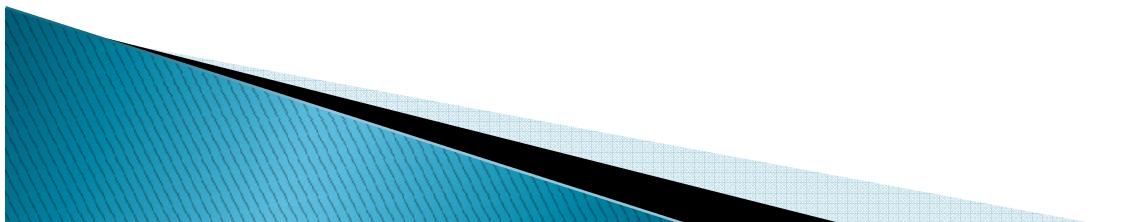
Se o servizo de mediación xa está en funcionamento podemos tamén:

- ▶ Participación do alumnado mediador nas xornadas de acollida ao alumnado de educación primaria, ao alumnado de incorporación tardía ou por traslado de matrícula ao centro.
- ▶ Charlas informativas e dramatizaciones do alumnado mediador aos seus compañeros e compañeiras. Estas teñen un dobre atractivo: son motivadoras e efectivas polo seu carácter próximo.
- ▶ **Fomentar encontros con mediadores e mediadoras doutros centros.**
- ▶ Difusión e exposición das actividades que realizou o equipo de mediación.



Accións que favorecen a sensibilización de todos os sectores da comunidade escolar:

- Buscar espazos para expor información (taboleiro), para recoller solicitudes (caixas de correos, Departamento de Orientación, aula de convivencia, sala de profesores, biblioteca), para realizar as mediacións
- Elaboración e distribución dun díptico informativo no que se recolla de forma sinxela en que consiste o programa.
- Información específica na web ou blog do centro, así como a creación dun blog específico para a mediación e aproveitamento das redes sociais. Xornadas de intercambio de experiencias entre diferentes centros educativos que teñan implantado o servizo de mediación.
- Artigos, anuncios na revista escolar e a participación nos medios de comunicación locais e nacionais.



2.3 Implicacion das familias

Recepción inicial das familias

Información e colaboración á ANPA

Formación conxunta

3-4 Redacción dun protocolo e aprobación por parte do centro

Ter previstos os argumentos a favor e en contra.

Acordar un procedemento que especifique o proceso dende que sucede o conflito ata que se revisan os acordos:

- ▶ Como se accede a mediación?
- ▶ Cando se media?



CARPETA ROSA					
Alumnos/as que solicitan mediación	Observaciones	Tutor de mediación	Fecha	Mediadores/AS	
43 Silvia Reina 2º B y Francisco Navarro 2º	Pela en el patio. Francisco dice que está harto de Sergio.	Tutor de mediación	10/01/08	MP Carmen Fuentes y Cristina Jiménez	
44 Beatriz Rusche 1º D	Beso se pelea con el conserje con Alba. Alba le jura que ellos se rien de ella, debido a falsos rumores.	Tutor de mediación	11/01/08	Elena Gómez y Rocío Hernández	
45 Beatriz Rusche 1º D y Víctor Díaz Galache 1º D	Alba insulta a Víctor y éste le golpea.	Jefatura de servicios	22/01/08	Patricia Martínez y Myriam Negrete	
46 Juan José Vázquez 2º A y Manuel A. Carreiro Romero 2º D	Juan José Vázquez se mantiene con Manuel. Tienen pelas.	Vigilante alumno	24/01/08	Uxía y Alejandra Roman	
47 Jessica Salter Santiago y Nira 2º A	Jessica tira de los pelos a Nira porque le mira mal. Nira le pega y le dice que no le había tocado a ella.	Jefatura/profesor	24/01/08	Ana Cubedo y Alejandra Gómez	
48 Nira 2º A	Investigar sobre tema "acoso".	Tutora de mediación	24/01/08	Ana Cubedo y Alejandra Gómez	
49 Alberto Aguilera 2º D	Jessica está constantemente insultando y burándose de Alberto.	Jefatura	24/01/08	Myriam Caro y Mercedes Alonso	
50 Juan Manuel Cano y Manuel Espinoza 1º A	Juan Manuel Cano le hace la pelea a Manuel. Este le pega un puñetazo. Dicen que se han perdonado ya pero deben llegar a un compromiso.	Jefatura	24/01/08	Nani y Myriam Gómez	
51 Juanatan Santiago y Beatriz Rusche		Profesor	29/01/08	Myriam Negrete y Patricia Martínez	

Que relación ten coas medidas sancionadoras?

Lei 7/2011 de convivencia e participación da comunidade educativa

- Artigo 20. Procesos conciliados de resolución de conflictos

¿Todo o noso alumnado vale para ser mediador? ¿Qué cualidades e requisitos son necesarios? ¿Qué ocorre co alumnado ó que non se lle infieren cualidades ou non cumplen en principio os requisitos? ¿Deixaríamos participar no programa ó alumnado con problemas de comportamiento? ¿E aqueles con poucas habilidades sociais, os extremadamente tímidos ou con problemas adaptación? ¿Poden formar parte do equipo aínda que non medien?

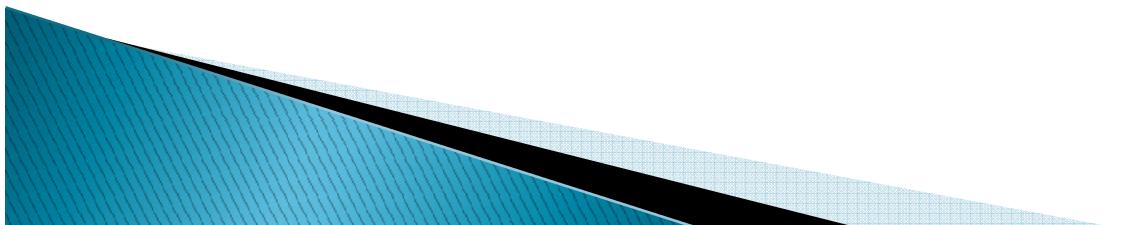
»» 5. Captación e formación do alumnado mediador

Perfil do mediador

- ▶ Capacidad de escoita activa
- ▶ Empatía
- ▶ Capacidad para recoñecer, comprender e expresar emocións coordinando mensaxes non verbais(expresión corporal, mirar aos ollos, gesticular, asentir...) e verbais.
- ▶ Creatividade na procura de solucións, motivando ás partes para o cambio
- ▶ Confidencialidade, ou prudencia e discreción

Para iso, as súas calidades persoais deben tender a:

- ▶ - Ser digno/a de confianza, sincero/a e honesto/a
- ▶ Gusto por axudar aos demais
- ▶ Liderado positivo en grupo
- ▶ Conduta prosocial



Proceso de selección

1. CAMPAÑA DE CAPTACIÓN NAS AULAS. VOTACIÓN DE CLASE 2. PROBA EXAME DE MEDIACIÓN, nun recreo.

- ▶ Os seus motivos para formar parte do proxecto.
- ▶ As súas calidades como mediadores e mediadoras.
- ▶ O seu coñecemento da medida.
- ▶ O seu grao de compromiso.
- ▶ A súa postura ante os conflitos.
- ▶ O seu desexo de axudar aos demais.

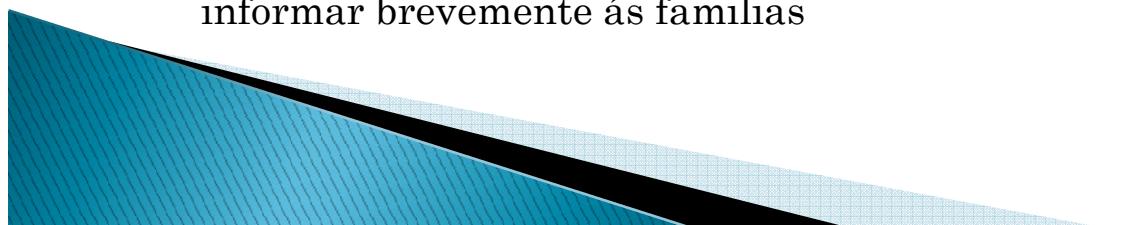
3 TÁBOA DE REXISTRO:

- ▶ A opinión do equipo educativo a través do profesorado titor.
- ▶ A cantidade e tipoloxía de amoestacións que xefatura de estudos ten deste alumnado.
- ▶ A participación e implicación do alumnado na vida do centro.

4. ENTREVISTA PERSONAL

5. REUNIÓN COAS SELECCIONADOS para aclararalles as súas funcións e obligacións como mediadores/as do centro. Asinarán o seu compromiso de vir unha tarde por semana ás reunións de mediación, nas que se revisarán casos, organizaranse actividades e recordarase parte da teoría.

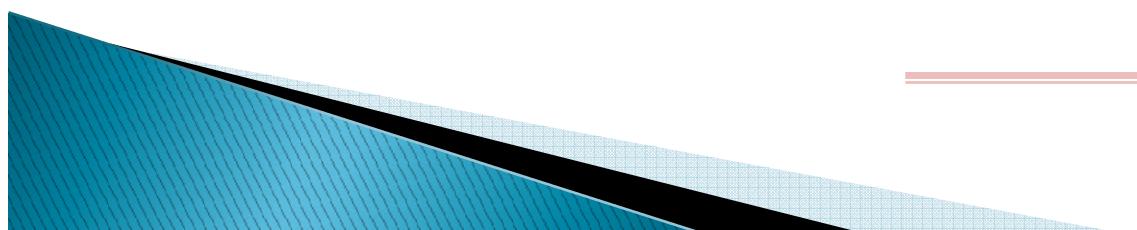
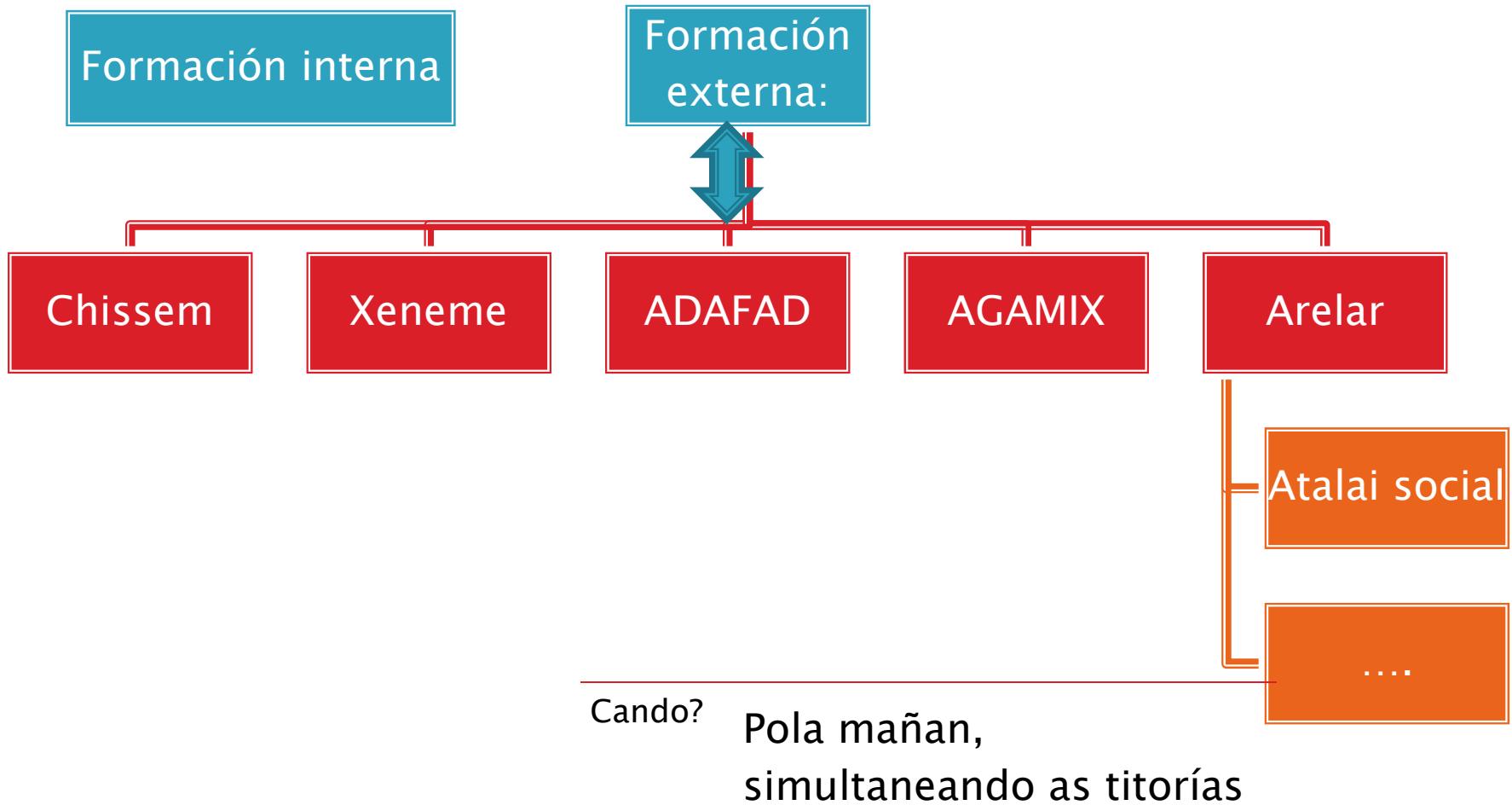
- ▶ 6. CARTA DO TITOR na que se lle dá o parabén por pasar todas as probas e por formar parte do equipo de mediación. Aproveitamos esta carta para informar brevemente ás familias



AYUDANTES DE CONVIVENCIA	MEDIACIÓN DE AULA	MEDIACIÓN ENTRE IGUALES. NIVEL I	MEDIACIÓN ENTRE IGUALES. NIVEL II	TUTORÍA PERSONAL
<ul style="list-style-type: none"> •Cuidados del Centro (material, orden...) •Contribuir a la mejora del clima de •“Acompañar” al alumnado nuevo. •Tomar contacto con la cultura de Mediación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Ayudar a detectar conflictos en el aula y derivarlos a mediación. •Neutralizar el momento en el que estalla el conflicto. •“Acompañar” al alumnado nuevo •Tomar contacto con la cultura de Mediación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Solucionar conflictos a través del diálogo, comunicación, cooperación, empatía... •Modelos para el alumnado menor. •“Acompañar” al alumnado nuevo. 	<ul style="list-style-type: none"> •Solucionar conflictos más complejos (violencia de género, racismo, xenofobia, NEE...) •Ayuda en nivel de formación I. •“Acompañar” al alumnado nuevo •Modelos alumnado menor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha y asesoramiento personalizado. •Apoyar en la resolución de conflictos. •Acompañar al alumnado en su día a día. •Modelo de referencia ante la vida. •Motivación personal y mejora de expectativas profesionales.

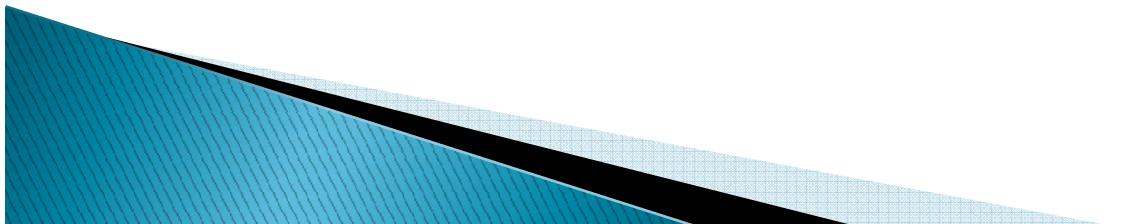
6.

»» FORMACIÓN DO ALUMNADO



CURSO DE MEDIADORES/AS

- ▶ Curso de mediación de 28 horas POLA TARDE. Baséase nos libros:
- ▶ Resolución de conflictos en instituciones escolares, de Juan Carlos Torrego, ou
- ▶ Tiempo de Mediación – M^a Carme Boqué Torremorell.
- ▶ Construir la Paz. Transformar los conflictos en oportunidades. M. Carme Boqué Torremorell
- ▶ CONFLICTO EN EL CENTRO ESCOLAR: EL MODELO DE ALUMNO AYUDANTE COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCION EDUCATIVA de FERNANDEZ, ISABEL y VILLAOSLADA, EMILIANA y FUNES, SILVINA. Ed. LA CATARATA (ASOCIACION LOS LIBROS DE LA CATARATA)
- ▶ Ou materiais propios (IES Viana do Bolo, IES LA ROBLA, IES PORTADA ALTA, IES MONTES OBARENES...)



► Contidos:

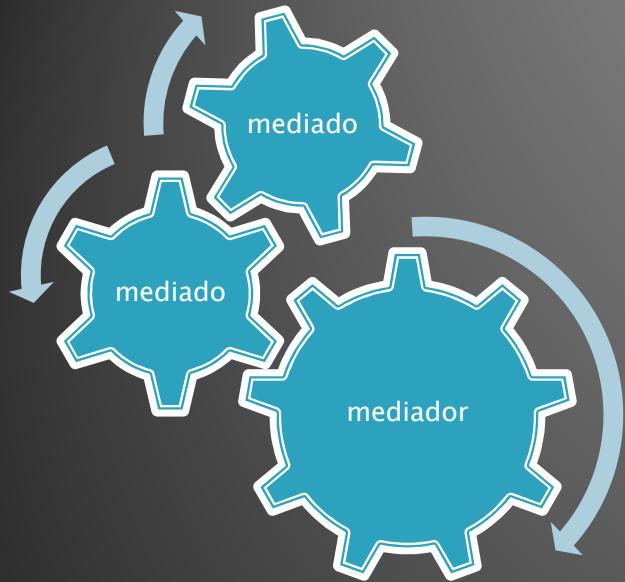
1. Exercicios de coñecemento mutuo
2. Teoría do conflitos e Habilidades sociais:
 - As percepcións nun conflito.
 - posicións, intereses, necesidades,
 - escalada do conflicto, ...
 - Técnicas de escucha activa, estilos de afrontamiento de un conflicto (pasivo-agresivo-asertivo), mensaxes eu,



mediador

3. Entrenamento nas fases da mediación e algunas técnicas, habilidades do mediador...as doce típicas...

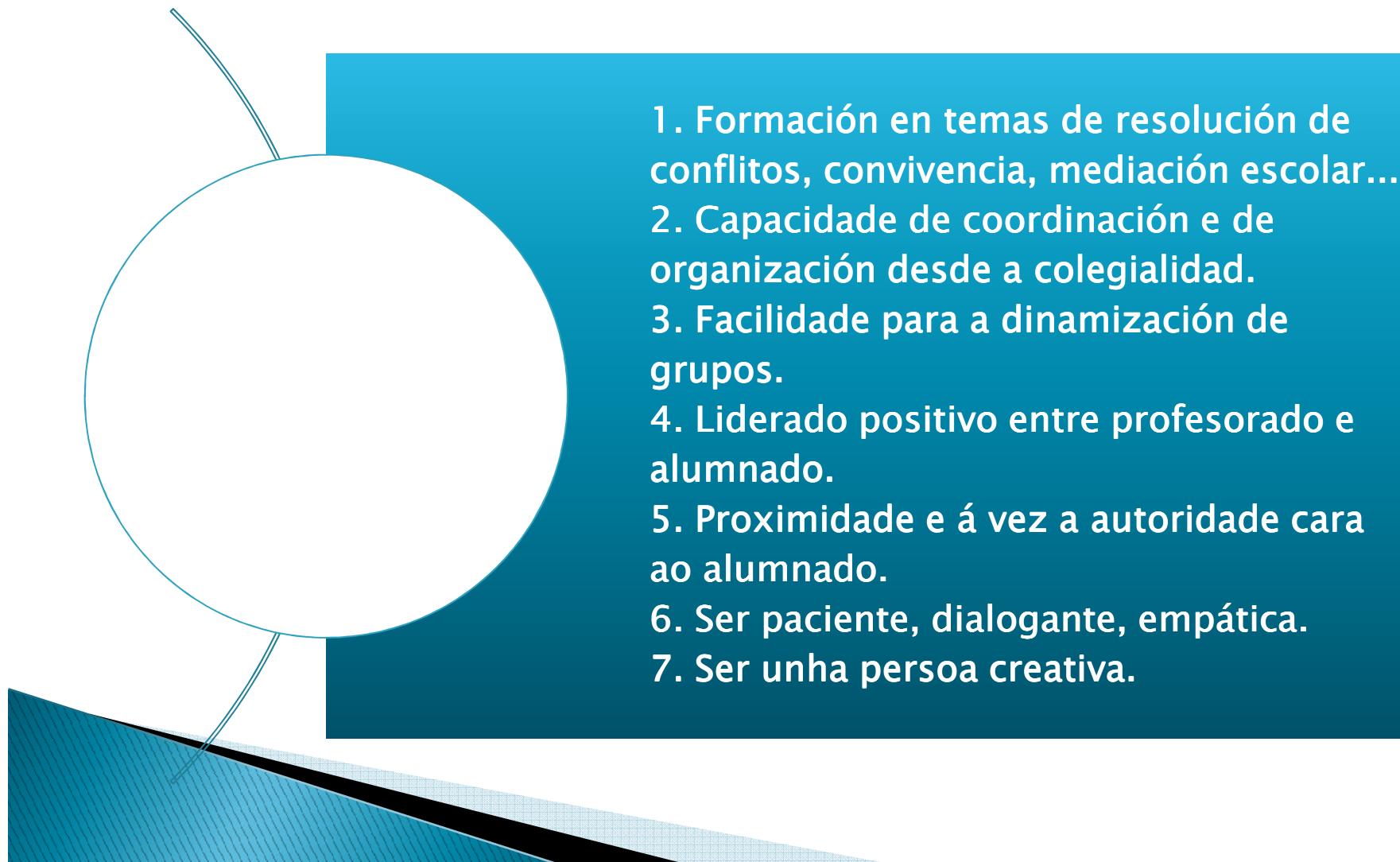




7.

» COORDINACIÓN E
SEGUIMENTO

a persoa coordinadora:



Reunións de seguimento

estudio dos casos

profundizazación na formación

entrenamento na observación de conflitos e na función denuncia

Crear materiales de formación

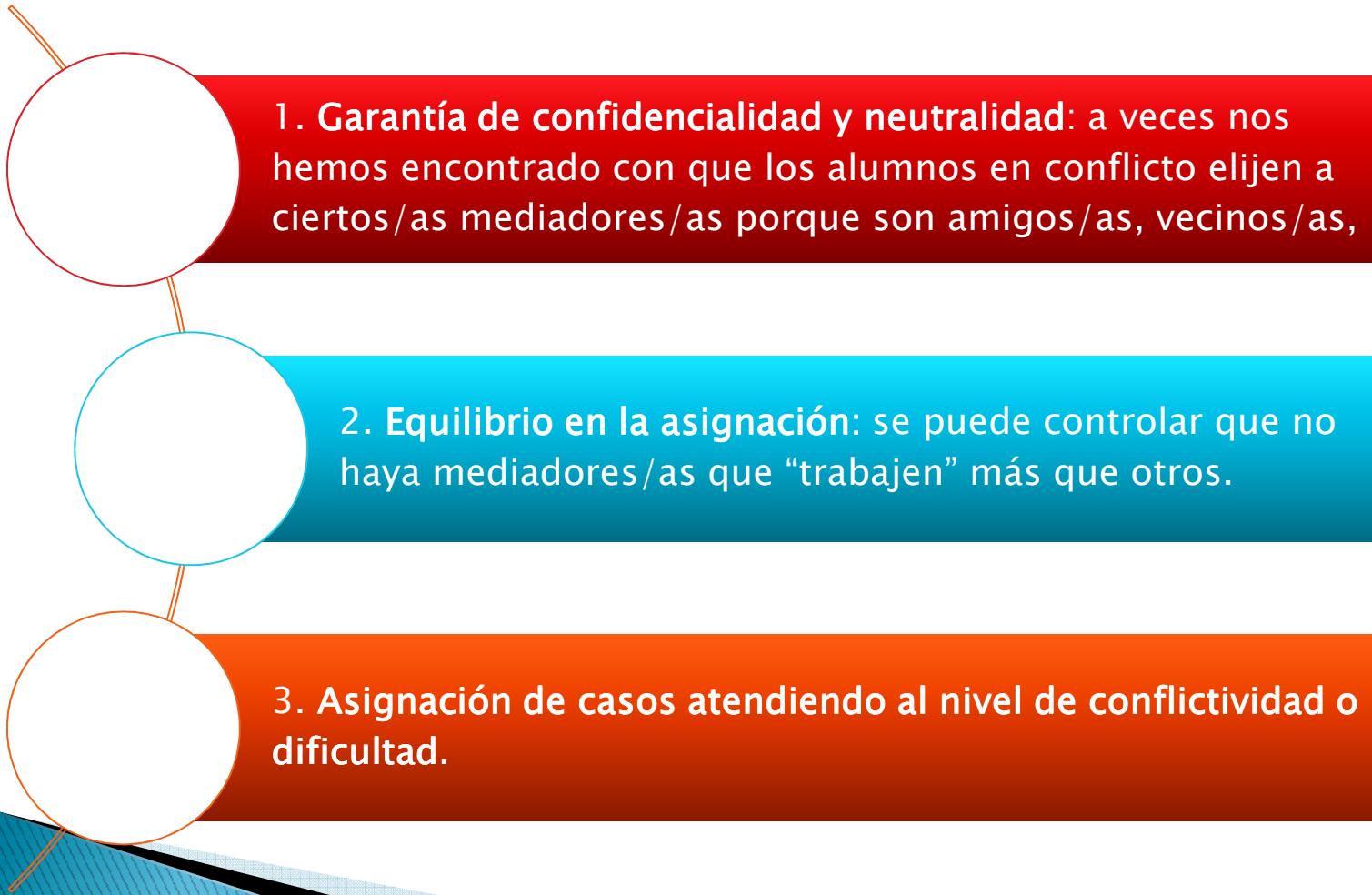
Crear materiales para a divulgación do servizo.

incrementar a cohesión do grupo

Preparar as saídas, encontros, actividades de acollida.

Actividades de acollida

O coordinador escoge a los mediadores para que:



1. **Garantía de confidencialidad y neutralidad:** a veces nos hemos encontrado con que los alumnos en conflicto eligen a ciertos/as mediadores/as porque son amigos/as, vecinos/as,

2. **Equilibrio en la asignación:** se puede controlar que no haya mediadores/as que “trabajen” más que otros.

3. **Asignación de casos atendiendo al nivel de conflictividad o dificultad.**

8. Avaliación do servizo

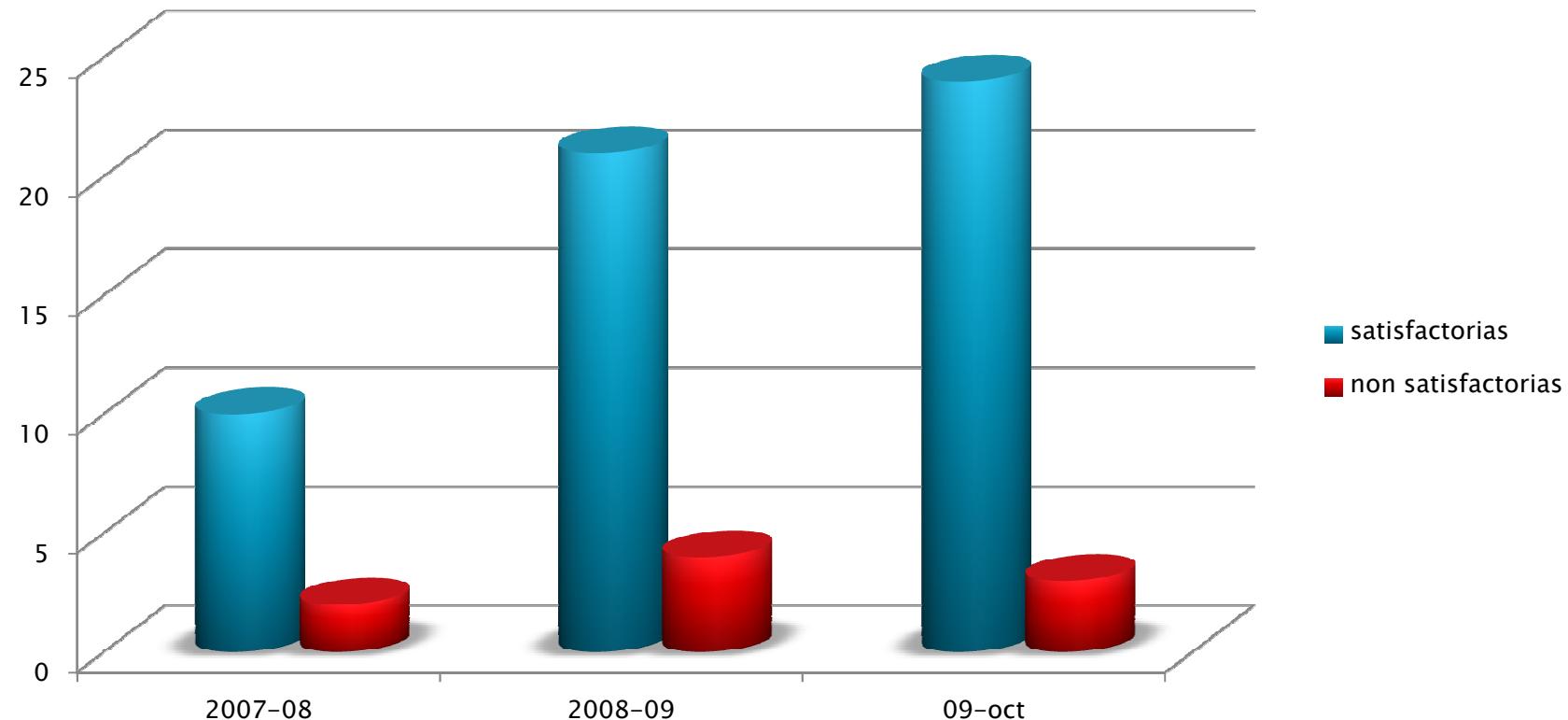
¿Qué se avalia?.– Porcentaxe de Mediacións resoltas: (Nas que se cumpriron os acordos)

- ▶ Grao de satisfacción dos implicados.
- ▶ Grao de implicación da comunidade educativa
- ▶ Grao de coñecemento da comunidade educativa do servizo de mediación
- ▶ Grao de coordinación entre a Xefatura de Estudios e o Servizo de Mediación
- ▶ Introdución do procedemento nos plan de centros (RRI)
- ▶ **¿Cando?**Inicialmente coa análise da convivencia, procesualmente, celébrandose reunións mensuais dos coordinadores para posta en común e co alumnado mediador. Realízase ó final de curso unha reunión final, para avaliar resultados.



EXEMPLOS

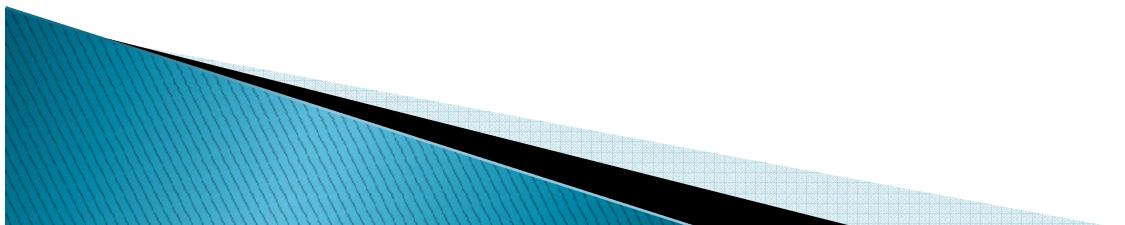
Estatísticos ...



Bolaños, I. 2005." o éxito non debe medirse polo nº de acordos non conseguidos senón polas repercusións emocionais que o proceso produce nas partes."

Motivos para non acudir á mediación ..

- ▶ Temor á que o manipulen
- ▶ A que se saquen temas pouco apropiados
- ▶ Non quere telo enfrente
- ▶ Non queren perder clase
- ▶ Non confian na confidencialidade

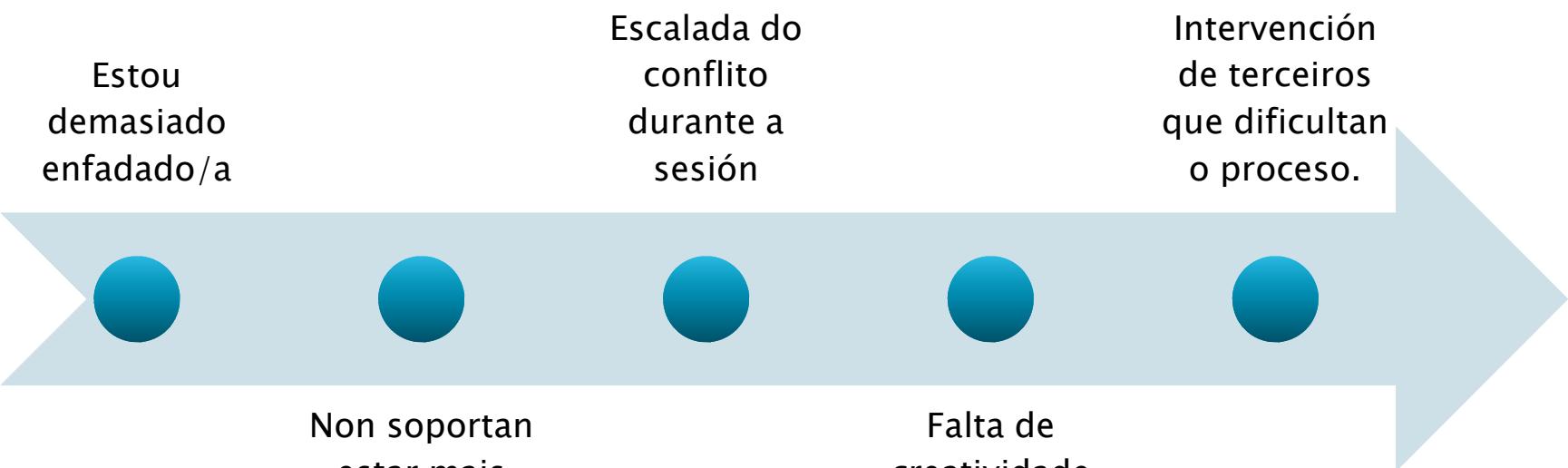


Motivos de fracaso

Estou demasiado enfadado/a

Escalada do conflito durante a sesión

Intervención de terceiros que dificultan o proceso.



Non soportan estar mais tempo escuchando mentiras da outra persona

Falta de creatividade na procura de solucións



8. Especialización do servizo

» E mantenemento do programa



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

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



PROGRAMA ARCE
AGRUPACIONES DE
CENTROS EDUCATIVOS



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN
Y CULTURA

PROGRAMA
EDUCACIONAL VOLUNTARIO
Y DEPORTIVO