

I.-CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA.

La mediación es un proceso estructurado de gestión de conflictos en el cual las personas enfrentadas se reúnen en presencia de un mediador/a y, por medio del diálogo, buscan salidas al problema conjuntamente " (Boqué, 2005, pp.130)

Quizás sea este sistema de apoyo entre iguales el que ha tenido un desarrollo mayor en cuanto a la extensión de su generalización en los centros educativos de nuestro país (Zaitegi, et al., 2010). Su inclusión legislativa en leyes de carácter estatal (LOE; 2006) así como en normas de rango autonómico ha recogido y tratado de normalizar prácticas que estaban dándose en los centros educativos como respuesta a la resolución pacífica y en positivo de los conflictos. Herederos de estudios que proclamaban los beneficios de este sistema de apoyo (Close y Lechman, 1997; Cohen, Compton y Diekmann, 2000; Jones, 1998; Van Slyck y Stern, 1999), la implantación de la mediación en los centros ha perseguido la resolución de los conflictos de forma pacífica y el afrontamiento de la violencia en un escenario, el de los iguales, donde realmente se construyen los significados compartidos y legitimados de las conductas aceptables y no aceptables (Zaitegi et al., 2010).

La mediación supera la propia gestión de las situaciones de conflicto y persigue sembrar cultura de mediación en la convivencia de quien la practica. Entre personas y en las estructuras del centro y su sistema de relaciones. Esto supera la propia formación de los y las mediadoras, imprescindible y crucial para desempeñar sus funciones, y exige una asunción colectiva de esa cultura por parte de la comunidad educativa. Las comunidades educativas de los centros comprobaron poco a poco que el alumnado ensayaba competencias con un fuerte valor educativo y transmitía ilusión a quienes participaban en el proyecto. Los centros comenzaron a observar las contradicciones en sus normas de organización y funcionamiento, observaron cómo cambiaban las dinámicas, mejoraban las relaciones y se establecían vínculos más positivos. Se empezó a hablar, entonces, de una “cultura de la mediación”.

La implantación de la mediación escolar ha sido una oportunidad para que los centros hayan puesto en práctica otra forma de resolver los conflictos, de educar al alumnado en el buen

trato, el que sucede cuando los chicos/as resuelven los conflictos por la vía del diálogo y de la respuesta no violenta. Esto es así porque de la mediación subyace una forma de entender las relaciones basada en el respeto por los puntos de vista del otro, avanzando desde un modelo reactivo (punitivo-sancionador) a otro más proactivo basado en la responsabilidad y la reparación emocional de los daños para avanzar hacia el futuro. Esto es, una gestión basada en un modelo de convivencia positiva. *

CUALES SON SUS FUNDAMENTOS?

La mediación se basa, entre otros, en los siguientes supuestos:

- **En sociedad los problemas con otras personas son inevitables.** El conflicto es, entonces, ineludible y se define como la incompatibilidad de intereses entre personas interdependientes.
- La propia escuela es un contexto en el que los y las adolescentes aprenden y se relacionan y surgen problemas. **El conflicto es una oportunidad de aprendizaje.** La mediación se asienta en una visión positiva del conflicto entendiendo que éste no es negativo en sí mismo: si se gestiona de forma agresiva el problema tiende a escalar y agravarse; si se huye sistemáticamente de él el problema tiende a perpetuarse. Pero si se resuelve constructivamente, desde el diálogo, ayuda a crecer a organizaciones y personas.
- **Se confía en el diálogo** como instrumento para afrontar los problemas. Los conflictos se fundamentan en una comunicación fallida, en la incapacidad de las personas para comunicarse excelentemente, para hacer llegar sus puntos de vista, aquello que más les ha dolido y que tienen guardado dentro: sus preocupaciones, lo que motivó su comportamiento, sus intereses, necesidades y también los valores que conforman el modo particular en que cada adolescente interpreta las cosas y justifica sus actos.
- **Cada persona tiene su punto de vista y hay posibilidad de entenderse.** Cada chico o chica construye su realidad y tiene un punto de vista válido. En el itinerario de la vida, cada uno va escribiendo una biografía diferente con necesidades, anhelos, costumbres o expectativas diferentes, que conforman un modo particular de observar el mundo. La labor del mediador es la gestionar esa comunicación para que ambas

partes se escuchen realmente, comuniquen sus puntos de vista y lleguen a acuerdos satisfactorios.

- **Es posible encontrar soluciones en las que ambas partes se sientan satisfechas, pues sus acuerdos han sido fruto de la cooperación.** El mediador tiene el reto de solventar los obstáculos emocionales y gestionar la comunicación para que las partes cooperen, no perciban el conflicto como un lucha de “suma 0” en la que hay que vencer para no ser vencido. Existen más posibilidades de que ambas partes lleguen a acuerdos satisfactorios si se aclaran y se comprenden los intereses y necesidades de cada parte limpiado la inundación de emociones negativas que invaden el conflicto.
- **Se hace justicia, pero justicia restaurativa.** Al igual que otros procesos restaurativos (círculos restaurativos, círculos de diálogo, técnicas restaurativas, etc..), la mediación no busca examinar las causas del pasado y encontrar a los culpables para establecer sanciones adaptadas a cada incumplimiento de las normas. Es otra cosa: hablamos de justicia restaurativa porque se basa en la reparación del daño y pone su punto de vista en el futuro.
- **La mediación otorga el derecho a que las partes participen directamente en la resolución de los conflictos que les afectan,** en ese sentido es escuela de democracia y fuente de poder. Esta forma de gestionar los conflictos, aunque más lenta, genera mayores satisfacciones y acuerdos más duraderos que el arbitraje ejercido por jefatura de estudios u otra persona externa que ofrece la solución al conflicto. La experiencia nos permite observar como entra y cómo sale el alumnado que acude a mediación: el aprendizaje que ahí se produce tiene un gran valor pedagógico para la escuela, pues se desarrollan competencias sociales y emocionales válidas para la vida en sociedad y empoderan a las personas participantes.
- **Supone que el centro confíe y apueste por la mediación como una herramienta de centro y por un modelo de convivencia positiva.** * Al igual que otros sistemas de apoyo entre iguales sigue un modelo de convivencia positiva basada en:
 - El rechazo a todo tipo de violencia y el abandono del modelo de dominio-sumisión en las relaciones humanas hacia otro basado en derechos y responsabilidades, en la dignidad humana. (Uruñuela, 2016).
 - El avance de un modelo reactivo (punitivo-sancionador) a otro más proactivo donde el alumnado construye los valores en los que se asientan las normas de convivencia y la

toma de decisiones, donde la escuela proporciona suficientes oportunidades para que las ensaye y desarrolle, porque el conflicto es una oportunidad de aprendizaje.

- El alumnado es protagonista en esa construcción y gestión de la convivencia. Se basa en su participación activa, en su implicación en la gestión de los conflictos del centro. Los sistemas de apoyo entre iguales propician que no miren hacia otro lado y se hagan responsables del bienestar de sus iguales.

- **La mediación es un proceso con reglas y relativamente estructurado, a saber:**

- La voluntariedad: Se trata de un encuentro en el que las partes llegan de forma voluntaria.
- La confidencialidad: Los y las adolescentes aprenden este valor durante el proceso de formación.
- La comunicación y la cooperación entre las personas en conflicto: no debe existir una fuerte asimetría de poder en la relación. Por otro parte, ambas deben colaborar, escucharse y esforzarse por encontrar soluciones que tengan en cuenta a la otra parte.
- Secuenciación: Es un proceso moderadamente sistemático, ordenado en una serie de fases, aunque la descripción de las mismas varían en función del autor o autora (Lederach, Torrego, Boqué, ...), a saber:
 - Premediación: se lleva a cabo antes de la mediación, y tiene como objetivo conocer la versión de cada parte por separado, recabar información sobre el conflicto, valorar si es o no “mediable, conocer quién ha solicitado la mediación y la disposición de las partes a colaborar. En esta fase funciona también como desahogo para las personas que van a participar en el proceso y se aclara qué es la mediación y cuales son las normas básicas: escuchar sin interrumpir, no insultar, colaborar, etc.
 - Iniciar la mediación. Con las dos partes reunidas en una sala, preferentemente en mesa redonda o con una disposición que invite al diálogo, se recuerdan y se aceptan las normas básicas , creando un clima de confianza, aclarando dudas, etc.

- Compartir los distintos puntos de vista. Cada parte se turna para contar no solo lo que les ha pasado sino también cómo les ha hecho sentir esa circunstancia, mientras la otra parte escucha. El mediador despliega entonces estrategias de escucha activa (parafraseo, clarificación, etc) para que ambas se sientan escuchadas y presten atención al otro. Por supuesto también vela para que se respeten las normas.
- Aclarar y definir el problema: se trata de explorar los aspectos más profundos del conflicto, sacar a la luz lo que más preocupa y más ha molestado a cada parte. La persona mediadora clarifica, resume y organiza los intereses, busca puntos en común y pone a cada parte en el lugar de la otra hasta llegar a una misma definición del problema que les afecta.
- Proponer soluciones: supone desplegar estrategias para que sean creativos y cooperen en la búsqueda de soluciones que beneficien a ambas partes (lluvia de ideas, soluciones mágicas, caucus...) Las partes seleccionan las propuestas y las valoran. La persona mediadora busca este equilibrio asegurando que las soluciones den respuesta real a los intereses y necesidades de cada parte y suele trabajarse a partir de acuerdos sencillos y parciales, a los más creativos y profundos.
- Redactar y revisar los acuerdos. Las partes redactan un acuerdo y proponen una fecha para la revisión del mismo. En la revisión, se explora el cumplimiento de los acuerdos, los sentimientos actuales de cada parte. En esta fase finaliza el proceso, pueden redefinirse o perfilarse los acuerdos, volver a otra mediación o derivar el caso a otras instancias.

- **Los mediadores y mediadoras están sujetos también a una serie de normas y exigencias, a saber:**

- no juzgan, no sancionan, no aconsejan, no dan las soluciones o “resuelven el problema”. Los acuerdos y las decisiones las toman libre y responsablemente las personas en conflicto.
- garantizan una actuación neutral y aseguran la confidencialidad.

Las personas mediadoras escuchan activamente y centran el proceso para la transformación del conflicto, buscando la expresión de sentimientos y puntos en común entre las partes.

Se confía en que el adolescente sea capaz de dirigir un proceso restaurativo, acogiendo a las personas en conflicto, siendo neutral en sus aportaciones, guardando la confidencialidad, garantizando el equilibrio de poder entre las partes, gestionando situaciones de gran carga emocional en las que es importante intuir en qué fase del proceso de mediación se encuentran las personas en conflicto.

Aunque puedan cometer errores respecto al mediador profesional, los chicos y chicas se entienden mejor entre sí que a través de un arbitraje ejercido por terceros, por ejemplo, la jefatura de estudios. Además, en mediación escolar se prefiere que sean dos las personas mediadoras. De esta forma se ayudan mutuamente y se dan seguridad durante el proceso.

QUÉ PROBLEMAS MANEJAN Y PARA QUÉ ESTÁN INDICADOS?

Las personas mediadoras intervienen en la resolución colaborativa y pacífica de los conflictos entre iguales basados en malos entendidos, burlas, rencillas, disputas, confrontación de intereses, choque de necesidades, rivalidades, celos... etc.

Como el conflicto se define como la incompatibilidad de intereses entre personas interdependientes, la mediación es muy útil en aquellos conflictos en los que las personas deben continuar la relación, como sucede entre el alumnado de un centro educativo. Habrá mayor probabilidad de éxito cuando existe deseo y preocupación para solucionar el problema que les afecta. Por otra parte, la estrategia resulta útil cuando todas las partes han cometido faltas y no es fácil saber quién es víctima y quién agresor o cuando hay varias personas implicadas. Por el contrario, no es adecuado en situaciones en las que hay una fuerte asimetría de poder (una parte carece de recursos para relacionarse en pie de igualdad con la otra o le tiene miedo) Igualmente, puede ser desaconsejable cuando los sentimientos aún muy vivos por hechos recientes y el conflicto está muy escalado. Si una de las partes ha ejercido violencia grave contra la otra, o si ya hubo un proceso de mediación anterior y se incumplieron los acuerdos, nos encontraremos entonces con un proceso muy difícil.

Aún así, se ha experimentado con resultados positivos en mediaciones donde la diferencia de poder era evidente y fácil identificar una víctima y un agresor. Pero exponer a la víctima con su victimario sin una preparación previa es inasumible. Las mediaciones víctima-agresor deben estar bien ensayadas, producirse después de que el agresor haya cumplido parte de su sanción y comprobarse buena voluntad y ganas de reparar el daño. Por parte de la víctima, se realiza porque se cree útil para la reparación del daño causado.

II.-TIPOLOGÍA QUE ADOPTA:

Existen muchas experiencias de servicios de mediación integrales, en los que participan alumnado, profesorado y familias como personas mediadoras que han realizado el curso de formación conjuntamente o por separado, pero nos centraremos en la mediación alumno-alumno realizada entre iguales.

La mediación entre desiguales es positiva cuando la cultura de mediación está extendida e interiorizada en la comunidad educativa. Las formas más usuales que adopta en los centros es la de alumnado mediador, aunque también ha tenido formas como los equipos de mediación, alumnado negociador, co-mediadores, etc.

III.-HABILIDADES NECESARIAS EN QUIENES PARTICIPAN PARA APLICARLO CON EFECTIVIDAD

Mucho se ha hablado sobre las habilidades necesarias y el perfil del alumnado mediador. Aunque exista un perfil preferente cualquier alumno o alumna puede pertenecer al equipo de mediación siempre que haya superado el curso de formación y adquirido los compromisos necesarios. Hablaremos más de este tema en [el apartado](#)

Perfil del alumnado: requisitos y habilidades.

En general, el profesorado busca integrar habilidades que atienden a un perfil con algunas de estas características:

- Experiencia en otros sistemas de apoyo entre iguales (alumnado ayudante, alumnado de acogida, etc).
- Tener capacidad para soportar situación de tensión emocional.
- Creatividad.
- Alta percepción y expresión emocional.
- Disposición ante los problemas o conflictos de otras personas con actitudes activas y positivas ante ellos. Tendencia a percibir y considerar estas situaciones como una oportunidad para avanzar y de aprendizaje.
- Liderazgo positivo en el grupo (ascendencia y respeto).
- Habilidades comunicativas: escucha activa y empatía.
- Gusto por ayudar a los demás.
- Respeto por la confidencialidad y neutralidad (discreción).

Boqué, por su parte, destaca las siguientes habilidades de perfil:

- personas que descartan la violencia como medio adecuado para la solución de problemas.
- que aceptan los conflictos como algo natural en la vida
- consideran que todas las personas son diferentes y que esa diversidad es fuente de riqueza para toda la humanidad
- saben que las sanciones no sueles ser la mejor solución, no se quedan indiferentes ante compañeros/as que lo están pasando mal, actúan de manera preventiva y temprana antes de que el conflicto vaya a más.
- creen que en el conflicto todos pueden salir ganando

IV.-CONTENIDOS NECESARIOS

FORMATIVOS

Las habilidades de las que parten, la formación durante el curso, el apoyo y asesoramiento constante a través de la coordinación adulta y la experiencia, son los factores que más influyen en el éxito del adolescente como mediador.

En la siguiente descripción se establece la secuencia de los contenidos organizada en bloques así como su caracterización.

Bloque I. CONOCIMIENTO DEL GRUPO.

Se trata de actividades para que el alumnado, que tal vez proceda de aulas y cursos diferentes, se conozcan, ganen confianza y establezcan vínculos emocionales que sustenten al grupo como equipo de mediación. Este bloque incluye dinámicas para:

- el conocimiento mútuo
- superar la timidez
- aumentar la confianza y la cohesión grupal

Bloque II. EL CONFLICTO COMO OPORTUNIDAD

El alumnado aprende aquí sobre la visión positiva del conflicto, entendiendo que éste no es negativo en sí mismo en tanto que si se resuelve desde el diálogo, ayuda a crecer a organizaciones y personas.

Se persigue que adopten una actitud activa hacia los conflictos, que no miren hacia otro lado, haciéndose responsables del bienestar de los demás.

BLOQUE III. INTRODUCCIÓN AL CONFLICTO

Se introduce al alumnado en los aspectos más técnicos de la teoría del conflicto y el sentido que cobran estas aportaciones durante el proceso de mediación. Supone entrenar su mirada para que observe los elementos que influyen en los problemas entre las personas, en qué momento se encuentran éstos, los puntos de vista y posiciones que declaran pero también los

intereses, emociones y necesidades que no suelen expresar las partes . Son contenidos de este bloque:

- El análisis de los conflictos: personas, proceso y problema
- Las fases de los conflicto. Escalada, estancamiento y desescalada del conflicto
- Las percepciones en los conflictos y atención selectiva
- Papel de las emociones en los conflictos
- Posiciones, intereses y necesidades

BLOQUE IV. COMUNICACIÓN ASERTIVA Y ESCUCHA ACTIVA

El alumnado aprende conceptos y estrategias útiles para gestionar la comunicación entre dos partes enfrentadas orientando la conversación hacia la desescalada del conflicto, fomentando la confianza y favoreciendo la escucha mútua y el respeto por los puntos de vista de la otra persona.

- Concepto de comunicación. Comunicación verbal y no verbal
- Obstáculos y claves para la comunicación eficaz
- Técnicas de escucha activa
- Mensajes yo y otras estrategias asertivas
- La empatía. Qué es y cómo fomentarla.
- Torbellino de ideas y soluciones creativas para la redacción de acuerdos

BLOQUE V. Estilos de afrontamiento de los conflictos:

Este bloque responde a la necesidad de que el alumnado reconozca las formas con que las personas reaccionamos ante los conflictos, comprenda los fundamentos de la colaboración y del ganar-ganar como respuesta óptima en cualquier conflicto. La mediación se asienta en la colaboración entre las partes, no concibe el conflicto como una situación de suma 0, de ahí que persiga la cooperación entre las partes. Son contenidos de este bloque:

- Estrategias en la gestión de los conflictos: ganar-perder (Suma 0), perder-perder o ganar-ganar.

- Estilos de respuesta a los conflictos: competir, colaborar, eludir, acomodar, compromiso.

BLOQUE VI. Las fases de la mediación

El alumnado debe aquí tanto entrenar como reconocer las partes del proceso de mediación, llevando a la práctica lo aprendido hasta ahora sobre el conflicto y la comunicación. También, se ensayan los protocolos y registros propios de centro (libreta del mediador, ficha modelo de acuerdos, etc) Se trabaja a partir de la simulación de casos en grupo y posterior crítica, así como de la observación directa a través de recursos audiovisuales. Una idea interesante es ir entrenando dichas habilidades (la escucha activa, mensajes yo, etc a medida que se enseña cada una de las fases) Son contenidos de este bloque:

- Qué es la mediación. La persona mediadora: funciones y compromisos
- Claves y errores comunes
- La mediación y sus fases: premediación, iniciar la mediación, compartir los distintos puntos de vista, aclarar el problema, proponer soluciones, redactar y revisar los acuerdos.

BLOQUE VII. Cierre de la formación

Se realizan actividades para concluir el proceso formativo y por tanto, de resumen de lo aprendido, evaluación y celebración. Suele entregarse un diploma y realizar algún acto que de cuenta de la importancia de su papel en el centro. También, será el momento para hablar de la coordinación del servicio y actividades posteriores. Son contenidos de este bloque:

- la evaluación final del curso
- el reconocimiento y celebración
- la coordinación en mediación

V.- EJEMPLO DE PROPUESTA FORMATIVA

Bloque I. CONOCIMIENTO DEL GRUPO

Ejemplos de actividades. Dinámicas de grupo para conocerse

OBJETIVO: favorecer el conocimiento mútuo y la cohesión grupal

DESARROLLO: En un espacio amplio, en el que los y las alumnas se puedan mover fácilmente, se realizan diferentes actividades grupales para conocerse, superar la timidez y favorecer la cohesión grupal, muchas de las cuales son ampliamente conocidas. Describimos a continuación 4 de ellas como ejemplo:

- La telaraña [adaptado de Torrego. Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas] En círculo, con una madeja de lana, el profesor/a agarra un extremo de la cuerda, comenta una característica positiva que, por sus conocimientos, habilidades o personalidad puede aportar al grupo y, sin soltar su extremo, lanza la madeja a un alumno/a. A su vez, este agarra la cuerda, expone su característica positiva y la lanza a su vez otro alumno o alumna sin soltar su extremo de la cuerda, y así sucesivamente hasta conformar una telaraña con la madeja de lana. El profesor/a les da la bienvenida al grupo de mediación como red de apoyo en el centro. También, tirando de un hilo u otro, comenta que en clase y en el centro, el comportamiento de unos afecta a los otros, y que todos somos responsables del bienestar de los demás.
 -
 - pensar individualmente una característica que posee útil para el grupo de mediación. recoger y lanzar la madeja.
- El dado para conocerse: se construye con cartón o similar un dado grande. Se escribe una frase en cada cara del dado del tipo: “mi grupo favorito es...”, “en mi tiempo libre me gusta...”, “no me gusta nada...”, “creo que soy bueno en...” “yo nunca”, “yo siempre” En círculo, se va pasando el dado y completando la frase que les ha tocado cuando lo han cogido, hasta que todos hayan intervenido al menos una vez.

- recursos: un dado grande en el que se hayan escrito las seis frases.
 - trabajo individual: pensar una característica que posee útil para el grupo de mediación. recoger y lanzar el dado a un compañero o compañera.
- Busca a alguien que: en un folio se elabora una lista con unas diez características del tipo “calce el mismo pié que yo” “le guste la serie Juego de Tronos” “Nunca haya tenido una amonestación en el instituto” etc.. Cada alumno debe encontrar a alguien en el grupo que cumpla esa característica y anotar el nombre al lado. No puede repetir nombres. Gana quien complete antes la lista. Se recomienda elaborar una lista con características cercanas a la realidad del alumnado.
 - recursos: una ficha por alumno con dos columnas (características/nombre). Un bolígrafo por alumno.
 - trabajo individual: hacer preguntas para llenar y completar la ficha en el menor tiempo posible
- Rojo tomate, amarillo limón, verde brécol:
 El alumnado camina libremente observando el espacio. El profesor/a grita alguna de las siguientes consignas que implican agruparse rápidamente: Verde brecol (deben reunirse en pareja); Amarillo limón (deben ponerse en grupos de 4-6) Rojo tomate (deben reunirse y apiñarse en una zona central). Se sugiere utilizar esta actividad para construir los grupos y parejas de las siguientes actividades.
 - trabajo individual: atender rápidamente a la consigna y agruparse según signifique
- Masaje grupal: Se les pide que se pongan en grupos de 4- 6. Un alumno/a del grupo se sitúa en el centro, rodeado de los demás. Cuando el profesor diga “jabón” deben ponerse a frotar, como “enjabonando” el cuerpo del compañero del centro del círculo; cuando diga “lluvia” deben masajear con los dedos al compañero, simulando la lluvia. La actividad acaba cuando todos los miembros del grupo han pasado por el centro.
 - trabajo grupal: atender rápidamente a la consigna y realizar el masaje. Concentrarse en las sensaciones.

- Juego de confianza: El alumnado camina libremente observando el espacio. Se les explica que tal vez alguno se encuentre mal y se desmaye. Rápidamente, todos deben acudir y sostenerle para que no se caiga. Comienza el profesor/a simulando el desmayo y dejándose caer. Luego cada alumno es libre de “desmayarse” cuando se sienta confiado.
 - trabajo grupal: simular un desmayo y dejarse caer. Atender y concentrarse para acudir en ayuda.
- Más dinámicas, especialmente con grupos grandes:
https://docs.google.com/file/d/0B4-ylg2PuepfVHVxNwd3aG1rZjQ/edit?usp=drive_web

Conclusión:

El profesor/a da la bienvenida al grupo de mediación como red de apoyo en el centro. Ahora son un grupo que comparte una serie de valores de ayuda a los demás. Pueden confiar. En clase y en el centro el comportamiento de unos afecta a los otros. Todos somos responsables del bienestar de los demás.

Compromiso:

Adoptar una actitud de ayuda de unos sobre el bienestar de los otros. Confiar en los demás miembros del grupo de mediación.

BLOQUE II. EL CONFLICTO COMO OPORTUNIDAD

Ejemplos de actividades

resuelve constructivamente, desde el diálogo, ayuda a crecer a las organizaciones y a las personas.

Desarrollo:

1. Preguntas de verdadero o falso sobre el conflicto

Se entrega a cada alumno o alumna una tarjeta de “De acuerdo” y otra de “En desacuerdo”. El profesor/a lee una serie de afirmaciones y el alumnado debe posicionarse a derecha o izquierda y levantar su tarjeta en función de si está de acuerdo o en desacuerdo. Con cada afirmación, el profesor o profesora realiza preguntas a cada grupo para que justifiquen su postura. Las personas pueden moverse de un grupo o a otro si han sido persuadidas de la otra postura.

Algunas afirmaciones para trabajar pueden ser:

- a. Tener conflictos siempre es negativo, hay que tratar de evitarlos
- b. Si te agreden, debes agredir también para que no se sigan metiendo contigo
- c. Sempre hai dos grupos, los fuertes y los débiles. Debes permanecer en uno de ellos y mejor es estar en el de los fuertes.
- d. Lo mejor, cuando no estás de acuerdo con alguien es pasar de él para no meterse en líos o para no herir sus sentimientos.
- e. Si se meten con un compañero de clase debo intervenir aunque no sea mi problema porque nadie tiene derecho a hacerle daño a propósito.

2. Teatro imagen de mediación.

s decir, que ha de utilizar el cuerpo de los demás y modelarlos con precisión para esculpir un conjunto de estatuas relacionadas entre sí en una imagen fija , de manera que se haga visible para todos y todas la imagen real que se tiene del concepto.

- Como personas que viven en sociedad, los problemas con otras personas son inevitables. El conflicto es, entonces, ineludible y se define como una incompatibilidad de intereses entre personas interdependientes. La mediación es útil para cuando las personas deben seguir conviviendo, como sucede entre compañeros del instituto o el colegio. Huir o agredir no son soluciones eficaces.
- El conflicto es una oportunidad de aprendizaje. Si se gestiona de forma agresiva el problema tiende a escalar y agravarse; si se huye el problema tiende a perpetuarse. Pero si se resuelve constructivamente, desde el diálogo, ayuda a crecer a organizaciones y personas. La mediación se asienta en una visión positiva del conflicto.
- El diálogo es el mejor instrumento para afrontar los problemas. Los conflictos se fundamentan en una comunicación fallida, en la incapacidad de las personas para comunicarse excelentemente.

Trabajo:

Individual

- Pensar y escoger la opción que consideramos correcta. Cambiarse de lugar si he sido persuadido por otros argumentos. (Ejercicio 1)
- Pensar en una imagen que represente el concepto que se ha asignado al grupo. Modelar o dejarse modelar cumpliendo con la función de escultor o estatua.
- Tratar de adivinar y hacer contribuciones para mejorar el concepto que se trata de representar en imágenes.

Pequeño Grupo:

- Crear una imagen estática que represente el concepto asignado al grupo (ejercicio 2)

Plenario:

- Resumir lo aprendido sobre los conceptos representados

Compromiso:

- Rechazar la violencia como forma de solucionar los conflictos

- Adoptar un papel activo ante los conflictos, no mirando hacia otro lado
- Interiorizar la visión positiva del conflicto como oportunidad

BLOQUE III INTRODUCCIÓN AL CONFLICTO. Ejemplos de actividades

1. Las percepciones en los conflictos y atención selectiva

Objetivo: Hacer notar que en los conflictos las personas tienen diferentes puntos de vista válidos .

Desarrollo:

- Ilusiones ópticas.

Se presentan diferentes ilusiones ópticas en pocos segundos (por ejemplo, las recopiladas en este pptx).

Se les pide que, individualmente, anoten lo primero que ven en esas figuras. Al finalizar, se van pasando una a una y se les pide que cuenten qué han visto. Se realizan preguntas destinadas a descubrir las diferentes percepciones de una misma imagen, dando cuenta de que ambas percepciones son válidas, responden a cómo nuestro cerebro procesa los estímulos y son interpretadas con tono emocional e influidas por el contexto.

Algunos ejemplos:

Imagen 1. Quién ha visto la mujer joven en esta imagen? Quién la mayor?

Imagen 2. Cómo es posible que hayáis visto movimiento en una imagen fija?

Imagen 3. Ambas flechas son iguales, pero muchos habéis notado una más grande que otra. Por qué?

- Vídeos sobre percepción y atención selectiva. Se proyectan algunos de estos videos:
 - <https://youtu.be/pla--a3Uzhg>
 - https://youtu.be/j8bcu4_r_v4
 - <http://natgeotv.nationalgeographic.es/es/brain-games/videos/brain-games-ver-con-tu-cerebro>

- <http://natgeotv.nationalgeographic.es/es/brain-games/videos/brain-games-confusion-continua>
 - <http://natgeotv.nationalgeographic.es/es/brain-games/interactuar/brain-games>
 - <http://natgeotv.nationalgeographic.es/es/brain-games/videos/choice-blindness> (categorías)
- Lectura de la historia de Verónica (Libro Carmen Boqué “Tiempo de mediación” páxina 45 y 146) En grupos, deben contestar a las preguntas de esta actividad.
 - Lectura del Cuento de Caperucita Roja contada por el lobo. Páginas 86 y 87 “aprender a convivir” de Xesús R. Jares.
 - Proyección del vídeo publicitario “Graffiti”: <https://youtu.be/K6fSETphe4A>

Trabajo:

Individual

- Anotar en el cuaderno las primeras impresiones del PPT y de algunos de los videos que se proyectan.
- Creación de una nube de palabras en el ordenador, impresión y puesta en el tablón de clase o en el perfil personal de la red social.

Pequeño Grupo:

- Contestar y resumir las conclusiones del debate sobre las preguntas de la lectura de la historia de Verónica.
- Recoger y contar las impresiones de la lectura sobre Cuento de caperucita roja
- Explicar lo que al grupo ha resultado más llamativo del video publicitario

Plenario:

- Resumir lo que pueden influir las distintas percepciones en la generación de conflictos y su resolución.

Conclusión:

Qué aprendimos? (individual y en grupo)

Nuestro cerebro solo observa una parte de la realidad. Cada persona construye su punto de vista y presta atención de forma selectiva a las situaciones. Las emociones juegan un papel importante a la hora de interpretar esa información y también son influidas por el contexto (los rumores y los comentarios de los compañer@s etc...) La labor del o de la mediadora será lograr que ambas partes comuniquen sus diferentes puntos de vista.

Compromiso:

Para qué nos sirve (individual y grupo)

Cuando me encuentre a una situación de conflicto o a otras personas, no me fiaré siempre de mis primeras impresiones y valorar los puntos de vista que ofrecen los demás, dar más tiempo y mirar las cosas desde otro punto de vista.

2. Los intereses, posiciones y necesidades en un conflicto.

Objetivo: Identificar posiciones, intereses y necesidades en los conflictos

Descripción:

1. **Dos historias para comprender.** Se cuentan 2 historias diferentes:

- La historia de la fábrica de conservas. Esta es una historia real sucedida en los años 50 del pasado siglo. Sucedió en una fábrica de conservas donde el 90 % eran mujeres jóvenes trabajadoras. Las mujeres se pusieron en huelga porque sus condiciones de trabajo eran muy malas y deseaban un aumento del 10%. La patronal no estaba dispuesta a aumentar más de un 2% el salario.

Pregunta: ¿Qué soluciones se os ocurren?

El conflicto se alargó hasta que llamaron a una persona mediadora, que se centró en buscar soluciones en las que ambas partes salieran ganando. En la fábrica había un local en desuso. Los jefes de la fábrica acondicionaron el local, compraron material escolar y contrataron a una maestra. La gran mayoría de las mujeres tenían hijos pequeños. Ahorrarse la guardería y tenerlos cerca de su trabajo suponía un gran alivio económico. Para los jefes de la fábrica supuso un coste muy pequeño respecto al sueldo demandado.

- La historia de la naranja. Dos hermanas se pelean por una naranja y son sorprendidas por su padre. - Yo la vi primero! dice una. - No, es mía, yo la cogí antes! dice la otra

Pregunta: qué debe hacer el padre? Partirla por la mitad? Ambas quieren toda la naranja, no solo la mitad..

En esta historia, el padre, formado en mediación de conflictos, pregunta a cada parte por qué o para qué necesitan la naranja. La hija mayor quería tener la naranja para rallar la monda y hacer un pastel; la menor solo estaba interesada en la pulpa para exprimirla y tomarse un zumo. Ambas salen ganando porque pueden hacer el zumo y rallar la monda.

- Proyección de un iceberg, donde en la parte superior aparezca la palabra “posiciones”, y en la inferior los intereses y las necesidades. Se explica teóricamente las diferencias.
- Proyección del vídeo del “Corto sobre el Whatsapp y las parejas” Pregunta: ¿qué posiciones, intereses y necesidades detectas en las partes?

Trabajo:

Individual:

- Ofrecer oralmente soluciones a los problemas planteados en las historias
- Tomar apuntes teóricos sobre el tema explicado.
- Anotar en el cuaderno las primeras impresiones del vídeo que se proyecta.

Plenario:

- Concluir la diferencia entre las posiciones, los intereses y las necesidades en los conflictos

Conclusión:

Las personas tienden a comunicar solo sus posiciones (merezco que me suban el sueldo un 10%, la naranja es mía porque la vi primero, etc) El mediador debe sacar a la luz qué es lo que realmente preocupa o le ha dolido del problema a cada parte (intereses y necesidades). Hay más posibilidades de encontrar una solución satisfactoria para ambas partes si se discute sobre intereses y necesidades que sobre las posiciones de cada parte. Discutir sobre posiciones lleva a que el conflicto escale. Lograr que las personas hablen con mensajes yo, revelando los que sienten, creen y para qué o por qué necesitan aquello que demandan lleva a la mejor comprensión mutua, a la desescalada del conflicto y a encontrar soluciones ganar-ganar.

Compromiso:

- comunicar los verdaderos intereses en conflictos personales.
- cuando presencie un conflicto atenderé no solo a lo que pide la persona (posiciones) sino que trataré de averiguar qué intereses reales tiene y qué valores o necesidades se han visto afectadas.

BLOQUE IV COMUNICACIÓN ASERTIVA Y ESCUCHA ACTIVA.**Ejemplo de actividades****Técnicas de escucha activa**

Objetivo: aprender estrategias de comunicación que preparen al receptor a escuchar y concentrarse en el hablante. Aprender la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

Desarrollo:

- Proyección del vídeo “esto no es escucha activa” <https://youtu.be/BSsLqa0Rvo0> realizando al final preguntas:

Pregunta 1: ¿Cómo se ha sentido el personaje de la rana?

Pregunta 2: ¿Qué es lo que ha impedido la comunicación?

- Explicación de las técnicas de escucha activa, basándose en la presentación virtual (pptx.)
- Realizar puzzles de escucha activa y jugar a las tarjetas de memoria sobre el parafraseo (Adaptado de Boqué “Tiempo de mediación” materiales fotocopiables. páginas 255-258 y 251) Dividimos la clase en 4 grupos. Cada grupo intenta componer un puzzle sobre las técnicas de escucha activa. Al finalizar, se entrega el solucionario para la autocorrección. Se juega al juego de memoria con las tarjetas de parafraseo.
- Práctica de situaciones ficticias en las que poner en práctica las técnicas. Adaptado de Boqué. Construir la paz. Páginas 134-140. Se proyecta y explica primero un cuadro con las situaciones que favorecen la comunicación (mostrar interés, parafrasear, reflejar, aclarar, resumir, reformular, hacer preguntas circulares...) y las que impiden la

comunicación (criticar, ignorar, interrumpir, tranquilizar, aconsejar, quitar importancia, amenazar). Después, se realizan los roll-playing por parejas.

Trabajo:

Individual

- Anotar en el cuaderno las primeras impresiones del PPT y de algunos de los videos que se proyectan.

Pequeño Grupo:

- Componer el puzzle sobre escucha activa y memorizar las posiciones de las tarjetas sobre el parafraseo. Autocorregir el trabajo en grupo.
- Realizar roll-playing sobre situaciones ficticias que interrumpen o mejoran la comunicación.

Plenario:

- Intentar adivinar si las situaciones representadas interrumpen o mejoran la comunicación y cuál de las estrategias está empleando.

Conclusión:

En mediación necesitamos que las partes que están enfadadas o molestan entre si escuchen a la otra parte cuando habla. Por otra parte, debemos demostrar como personas mediadoras que estamos concentrados en lo que nos cuenta. Para eso, utilizamos las técnicas de escucha activa.

Compromiso:

Emplear las técnicas de escucha activa aprendidas durante el proceso mediador.

BLOQUE V. ESTILOS DE AFRONTAMIENTO DE LOS CONFLICTOS.

Ejemplos de actividades

1. Bájate de la silla!

Descripción:

Se coloca una silla en el centro de la sala. Se solicita la colaboración de 6 personas voluntarias. Una de ellas se sube a una silla. De una en una, las demás personas voluntarias se acercan y tienen 2 minutos para convencer a la persona que está en la silla de que se baje. No se permite insultar o agredir. La persona de la silla, de sentirse sinceramente convencida o tentada a bajarse, debe hacerlo. Al finalizar, se explican los distintos tipos de estrategias que el alumnado ha desplegado: negociar, sobornar, dar pena, amenazar, etc... Se explica con apoyo visual los diferentes estilos de afrontamiento en los conflictos.

2. Más actividades :

- El dilema del prisionero. adaptado del experimento clásico de [Merrill M. Flood](#) y Melvin Dresher, en Tiempo de mediación, páxina 63 “Boqué
- Juego de clips “Un punto en común” (páxina 73, libro “tiempo de mediación”. Boqué)
- Resolución en clase de ejemplos prácticos. Páginas 57- 60 (parte del profesorado) e 124-129 (parte del alumnado) Libro Boqué “Construir la paz. Transformar los conflictos en oportunidades.

Trabajo:Individual

- Anotar en el cuaderno qué estrategia se cree que están utilizando las personas voluntarias para lograr bajar a la persona de la silla
- Tomar apuntes sobre los diferentes estilos de afrontamiento de los conflictos explicados
- Tomar la decisión personal de acusar o absolver al contrario en el dilema del prisionero.

En pequeño grupo

- Persona voluntaria de la silla: bajarse si ha sido convencida o tentada sinceramente a bajarse de la silla.

- En las demás personas voluntarias: desplegar el mayor número de estrategias para hacer bajar a la persona.
- Observadores:
- Resolver en grupo los ejemplos prácticos

Plenario:

- Realizar un colax con las conclusiones de los ejercicios realizados en las actividades propuestas con logre la palabra “mediación” con su forma.

Conclusión: muchas veces, cooperar conlleva más beneficios que competir. La mediación se basa en la cooperación de las partes para alcanzar acuerdos en los que ambas partes ganen.

Compromiso:

Adoptar una actitud de cooperación con otras personas para alcanzar acuerdos satisfactorios.

BLOQUE 7. NOS PREPARAMOS PARA MEDIAR

Ejemplos de actividades

Objetivo: comprender y ensayar las fases de la mediación escolar, así como de las cualidades y errores típicos de la persona mediadora.

Desarrollo:

Propuesta de actividades previas:

- Entrega de material fotocopiado con las fases de la mediación. Explicación previa.
- Explicación das fases con power point “mediación paso a paso”
- Ordenar en grupo unas tarjetas con las fases de la mediación. Páxinas 158-173. Construir la paz. Boqué.
- Proyección del Vídeo de Xulián Magariños (www.youtube.com/watch?v=Sln0vu_t8h0) y comentario en grupo.
- Mediación leída en pequeño grupo (páxinas 215-232 Manual abreviado de Tiempo de Mediación. Boqué)
- Proyección del vídeo “mediación de conflictos” UNED, 2001.
<https://www.youtube.com/watch?v=M29IVbp7EaI>

- Lectura dramatizada de la actividad de la página 42 del libro de “Prada, de Prado, J., López Gil, J.A.. (2010). Mediación Escolar. Cuaderno para la formación de mediadores escolares.”
- Realización en grupo de un colax con los errores típicos y cualidades de un mediador (Mediación de conflictos en instituciones escolares. Torrego, coord)
- Proyección de casos alumno-alumno reales:
<http://www.educa.jccm.es/recursos/es/materiales-convivencia>
- Juego del Bingo. Actividad “isla mediación” pax 150-155 Construir la paz. Boqué.
- Práctica y mas práctica de casos simulados

1. Elaboración de un vídeo colaborativo sobre mediación:

- 1) Pensad en un conflicto entre dos o más personas. Hay que inventarse una historia de un conflicto que pueda gestionarse por la vía de la mediación o bien publicitar algún aspecto interesante para darla a conocer.
- 2) Haced un torbellino con las ideas que se os ocurran, sin juzgarlas. Apuntadlas en un pequeño papel.
- 3) Valorad los pros y contras de cada idea con respeto. Dibujad una diana para ordenar las ideas: las más valoradas se colocan en el centro y las que menos en el círculo exterior.
- 4) Elaborad ahora un pequeño guión, es decir, qué va a contar el vídeo y sus personajes paso a paso.
- 5) Elaborad un storyboard, es decir, lo que va a grabar la cámara (ejemplo: _____ usando la aplicación StoryBoardThat o ToonDoo.
- 6) Usad vuestro móvil* para grabar y editarlo con la App VivaVídeo o similar.
- 7) Una vez que tengáis el vídeo, difundidlo en vuestras redes sociales.
- 8) Realizad una evaluación grupal. Pensad que, más importante que el resultado, es lo que habéis aprendido y qué os ha hecho sentir el proceso.
- 9) Toca celebrarlo en clase!

Trabajo:

Individual:

- Traer ideas anotadas para elaborar el vídeo
- Difundir el vídeo en redes sociales

En pequeño grupo:

- Anotar propuestas e ideas para realizar el vídeo
- Valorar cada idea señalando pros y contras
- Realizar un guión y un storyboard
- Asignar en el grupo diferentes roles (director, cámara, iluminación...)
- Grabar y editar el vídeo.

Plenario:

- Celebración de los vídeos elaborados y resumen de las aportaciones de cada creación

Conclusión: La mediación es un proceso relativamente estructurado en una serie de fases.

Hemos creado un vídeo colaborativo para explicar o difundir los valores del servicio. En mediación muchas veces, necesitaremos hacer campañas de difusión para darnos a conocer como vía de resolución de los conflictos y también para animar en servicio cuando no tengamos mediaciones a las que atender.

Compromiso:

Recordar frecuentemente las fases de la mediación. Crear materiales para la difusión del servicio.

Bloque 8. CIERRE Y CELEBRACIÓN DEL CURSO.

Ejemplo de actividad

Objetivo: realizar la evaluación del curso de formación.

Desarrollo:

Se realizan las siguientes preguntas:

- Qué has aprendido?
- Qué valoras?
- Qué críticas?

- Qué felicitas?

Se entrega al alumnado cuatro papeles o clave, conceptos, frases o sensaciones respecto a las 4 preguntas. En cuanto rellenen un papel, lo van pasando a una persona que mecanografía el texto en la plataforma Wordle (<http://www.wordle.net>) con el objetivo de crear 4 nubes de palabras que resuman el curso en cuanto a esas 4 preguntas diana. Finalmente, se leen en alto las palabras más grandes o más repetidas, se imprimen las nubes y se colocan en un panel. Se colorea y se expone.

Trabajo:

Individual: anotar todas las ideas, conceptos, sensaciones o aspectos que hemos aprendido durante el curso respecto a las 4 preguntas.

Grupal:

Crear un panel con papel o similar donde pegar la nube de palabras

Plenario: nombrar un portavoz que explique y lea lo más destacado

Nombrar a una persona que mecanografe el texto.

VI.-CÓMO PONERLO EN PRÁCTICA EN UN CENTRO EDUCATIVO

Seguiremos el esquema propuesto (García Barreiro et al., 2012) en la publicación “Mediación en la práctica, manual de implantación de un servicio de mediación” <http://convivesenlaescuela.blogspot.com.es/2015/02/mediacion-en-la-practica-manual-de.html>

1. Justificar el inicio del programa en el centro.

El inicio del programa de mediación ha de fundamentarse en el análisis de la convivencia del centro escolar en tanto que habrá mayor probabilidad de éxito si éste servicio ofrece una respuesta a una necesidad que ha sido percibida por la mayoría de la comunidad educativa. Además, es una oportunidad de poner en evidencia problemáticas ocultas a las que no se había prestado atención, como una conflictividad entre iguales no percibida por el profesorado. Proponemos que su necesidad se discuta ampliamente antes de su puesta en práctica en los diferentes foros (CCP, Claustro, Consejo escolar, AMPA) y sea fundamentada en:

- a) La necesidad de desenvolver competencias socioemocionales y de orientar al centro hacia un modelo positivo de gestión de los conflictos.
- b) El análisis de la convivencia del centro (disputas, conflictos por malos entendidos potencialmente). Algunas herramientas de valoración son:
 - Análisis de los partes de conducta (incidencias), expedientes disciplinarios/informativos relacionados con conflictos entre iguales.
 - Observación directa
 - Celebración de foros participados por familias, profesorado y familias para analizar problemáticas compartidas.
 - Participación en estudios y realizados por servicios externos y universidades.
 - Cuestionarios formales para evaluar la convivencia.
- c) Las posibilidades del centro para iniciar el programa, mediante un Análisis DAFO, que explice las fortalezas y debilidades internas, por una parte, y las amenazas y oportunidades externas, por otra.

La justificación de la propuesta es clave, ya que supone un primer estímulo para los miembros de la comunidad educativa. En las reuniones tendremos que exponer y manejar argumentos que apoyen la implantación y también prever ciertas resistencias basadas en prejuicios con las que nos podemos encontrar para responder con datos y argumentos, a saber: la mediación sustituye la aplicación de las normas de organización del centro y resta autoridad a la dirección o al profesorado, el sistema punitivo es más rápido y eficaz, supondrá más trabajo, si tiene lugar en horas de clase perderán el ritmo de las materias, el alumnado no será capaz de

guardar la confidencialidad o de ser neutral, la mediación es injusta porque pone en el mismo plano a la víctima y a su agresor y pueden salir impunes, etc..

2. Implicar al centro educativo.

La implicación de la comunidad educativa para con el programa es un trabajo continuo y muy necesario para su éxito. Sin embargo, se identifican ciertos momentos en los que es necesario intensificar las campañas de implicación: al principio del programa y durante la oferta anual del curso de formación. Las actividades de dinamización son parte importante de la formación continua del alumnado y mejoran la aceptación del programa por parte de la comunidad educativa. Ofrecemos ejemplos prácticos para motivar, destacar y hacer visible la estrategia en el centro.

Implicación del alumnado:

- Organizar videoconferencias con alumnado experto de otros centros educativos.
- Presentar el programa en las tutorías en las que se requieran voluntarios/as, por ejemplo, 2º ESO. Si el servicio ya está en marcha, pueden ser los propios mediadores quienes lo expongan a sus iguales, al profesorado nuevo en el centro o al alumnado de primaria y sus familias que acuden a las jornadas de puertas abiertas.
- Realizar campañas publicitarias en la que involucrar a los diferentes Departamentos Didácticos que pueden incluirse como una forma de enriquecer los aprendizajes de las materias, como un proyecto de aprendizaje y servicio: diseño de un logo, slogan, carteles, folletos, marcapáginas, presentaciones o vídeos colaborativos que promocionen el servicio y de los que hacer un estreno en el centro. Crear MEMES, gifs u otras micronarrativas, para la publicidad del servicio etc..
- Hacer visible el servicio y sus principales mensajes en los espacios del centro: tablero, buzón, paneles informativos, buzón las actividades etc, realizados por el alumnado. Colocar carteles tipo “no molestar” en las puertas de las clases con información del equipo.
- Informar en la web o blog del centro, así como crear un blog o app, específicas.
- Crear un grupo de mensajería para consultas de los usuarios (grupo de whatsapp u otros, correo, etc)

- Redactar artículos, anuncios en la revista escolar y participar en los medios de comunicación locales.
- Fomentar encuentros presenciales con mediadores y mediadoras de otros centros educativos. Un ejemplo lo encontramos en la Red de Centros para una convivencia positiva: <http://www.usc.es/revistas/index.php/ie/article/view/2126>

Implicación del profesorado:

- Crear grupos de trabajos, favoreciendo la formación sobre el tema
- Argumentar sobre su necesidad en el centro basándonos en el análisis de la convivencia.
- Incluir un punto de la orden del día de claustros o CCP por trimestre que valoren el impacto de los servicios de ayuda entre iguales en la construcción de la convivencia.
- Trasmitir información al profesorado con carteles específicos, trípticos, reuniones, recursos audiovisuales, etc.
- Crear una estructura estable que permita hacer un seguimiento del servicio (comisión de convivencia, grupo de tutores..)
- Conocer experiencias de otros centros.

La implicación del equipo directivo es de indudable relevancia porque algunos de los casos habrán de trabajarse coordinadamente. También porque algunos casos serán derivados desde orientación o jefatura, quienes deben conocer y participar en la decisión sobre si un caso en el que se han alterado las normas de convivencia puede derivarse a mediación..

Implicación de las familias:

- programar sesiones específicas formativas de padres y padres
- participar los padres y madres en tertulias con el alumnado mediador
- diseñar o dar a conocer servicios y materiales orientados a este sector.
- participar en encuentros con padres y madres de otros centros

3. Introducir el programa en los planes de centro

El Servicio debe integrarse en el Plan de Convivencia y, por ende, en el Proyecto Educativo. Se

persigue que sea una herramienta de centro consensuada e interiorizada en la mayoría de los miembros de la comunidad educativa y no algo extraño o una actuación lejana, extraescolar y dependiente de la ocasión o la ocurrencia.

Debe diseñarse, discutirse y darse a conocer un pequeño protocolo que especifique su funcionamiento básico, a saber:

- En qué consiste el servicio: definición, participantes, destinatarios, objetivos, contenidos, requisitos de funcionamiento, actividades y metodología.
- Quién puede formar parte del servicio y cómo se accede. Perfil y selección del alumnado, requisitos de participación, entrada, supervisión y salida del Servicio.
- Quién realiza las mediaciones. Normalmente son las partes en conflicto las que eligen cada una a la persona mediadora, pero puede resultar útil que, en casos en los que el conflicto haya supuesto una falta contra las normas del centro, que la asignación de mediadores/as se haga por parte del coordinador o coordinadora del servicio por estas razones: asignar los mediadores más expertos para los casos más complejos, introducir la figura del mediador en prácticas (acompañando el experto al mediador con menos experiencia), evitar que sean siempre los mismos quienes medien por contar con mayor confianza en el centro o asignar a dos personas mediadoras de la misma clase para interrumpir menos la dinámica del centro.
- En qué lugar realizan las mediaciones y cuando se media. Mejor si se cuenta con un espacio propio que garantice la confidencialidad. Por otra parte, los recreos pueden estar bien para realizar las premediaciones, pero serían poco prácticos para el resto del proceso. En muchos centros, bajo permiso de jefatura o la persona coordinadora, se opta por sacar de las horas de tutoría a los mediadores o mediadoras. El profesorado puede negarse a dejar salir en caso de examen o preparatoria de examen y es responsabilidad del alumnado ponerse al día.
- Cómo se forma al alumnado y qué contenidos incluye: habilidades necesarias y en construcción, Contenidos formativos, Tiempos y Agentes formativos.
- Quién, cómo y con qué periodicidad se coordina. Supervisión, secuencia de seguimiento y evaluación del Servicio.
- Requisitos y condiciones de aplicación del Servicio. Solicitud, sistemas de derivación de casos a personas adultas. Responsables del asesoramiento al servicio, etc.

- Inserción en el sistema disciplinario del centro y lugar y estatus dentro del reglamento de régimen interno. Muchas veces, estas decisiones dan cuenta del grado de concienciación del centro escolar en cuanto a la cultura de la mediación: en algunos, acudir a mediación es en sí misma la medida correctiva reparadora; en otros, el alumnado puede acudir a mediación para reparar los daños emocionales entre las partes, pero tendrán una sanción disciplinaria en los casos en los que hayan incumplido las normas de 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 de las partes pues pueden verse tentadas a aceptar el proceso sin voluntad real de resolver el conflicto para evitar una sanción y, en muchos casos, no ofrecen una colaboración de calidad. Por otra parte, las diferentes autonomías han legislado a este respecto y contienen restricciones que hay que atender. En la publicación “Mediación en la práctica” se ofrece una tabla explicativa y ejemplos de protocolos.

Además, el proyecto puede tener relación y cabida en diferentes planes que funcionen en el centro educativo:

- Dentro del Plan de Acción Tutorial en tanto que algunas o parte de las actividades se pueden desarrollar a través de las tutorías.
- Dentro del Plan de Convivencia, garantizando su coherencia con otras medidas de funcionamiento de otros sistemas de apoyo entre iguales.
- En el Proyecto Educativo, dentro de las Normas de Organización y Funcionamiento, aclarando cómo conviven estas actividades preventivas con las correctoras, articulando su funcionamiento y espacio y límites de intervención.
- En las programaciones didácticas de los departamentos implicados, como un programa de aprendizaje y servicio.

4.-Detectar y seleccionar al alumnado.

La participación en el servicio es voluntaria y el alumnado tiene que aceptar la supervisión que realiza el profesorado sobre el Servicio.

La selección del alumnado es una labor enormemente delicada puesto que queremos transmitir la idea de que todos y todas pueden colaborar en la vida del centro, pero también garantizar un cierto éxito, seriedad y compromiso del servicio de mediación. El papel de las personas adultas es decisiva en este sentido. ¿Qué hacer con el alumnado que no cumple el perfil pero tienen interés? ¿Y con el alumnado que tiene mal comportamiento?

Aunque suele existir un proceso de “selección natural” durante el curso de mediación, comprobando el compromiso del alumnado y su asistencia, en el caso de un fuerte exceso de candidaturas recomendamos atender al perfil señalado en el apartado III de este texto y establecer ciertas prioridades:

- Primar el perfil socioemocional y moral frente al técnico.
- Valorar la participación en otros modelos de ayuda anteriores
- Atender su rol y estatus en el grupo de convivencia y considerar la opinión de los y las tutoras de convivencia.

El proceso de selección podría considerar y tener en cuenta algunas claves:

1. Prueba escrita de mediación realizada en un recreo destinada a conocer el ajuste con el perfil.
2. La recopilación de datos significativos:
 - Valoración del equipo de Tutores y Tutoras, atendiendo al perfil
 - Opinión del equipo docente a través del profesorado tutor.
 - Incidencias recogidas en Jefatura de Estudios.
 - Entrevista personal con algunos candidatos para valorar el ajuste conforme a sus funciones y compromisos.

Se recomienda una reunión con el alumnado seleccionado y enviar una carta de felicitación y bienvenida.

Qué pasa con el alumnado que no cumple el perfil y desea colaborar

Se discute mucho sobre si todas las personas voluntarias pueden ser mediadoras. La experiencia demuestra que todos y todas pueden pertenecer al servicio de mediación aunque

no realicen muchas mediaciones, siempre que acepten las condiciones que se exigen a un mediador y reciban la formación adecuada.

Cada año conocemos a chicos y chicas relativamente conflictivos, con bajo rendimiento escolar, y que encuentran aquí un nuevo estímulo y motivación que les lleve a modificar su conducta en el centro.

Los campos de actuación del alumnado mediador son muy amplios y no todas las personas que participan tienen por qué realizar mediaciones, que quizás es la labor más compleja. El Servicio desarrolla también tareas sencillas, de gestión o complementarias a las tareas más complejas, que pueden ser asumidas y desarrolladas por el alumnado que tiene menos habilidades requeridas para el perfil: tareas de difusión, preparación de encuentros, merchandising, todas esas personas pueden tener cabida de algún modo en el servicio de mediación.

Tampoco el alumnado necesariamente tiene que tener un rendimiento académico excelente, puede destacar en otras facetas. Sin embargo, es importante que se vele porque no posea actitudes que perjudiquen abiertamente la labor del Servicio o la convivencia en el centro. En este caso, es posible generar un "banquillo" y, tras la realización de las tareas reeducativas que se determinen, volver a formar parte del servicio otra vez.

5.- Formar al alumnado mediador

Interesa que el paquete formativo sea sencillo, adaptado a la edad y que promueva la participación. Hay que recordar que la formación es importante, pero lo central es que existan como grupo. Además, no es necesario esperar a recibir la formación completa para iniciar algunas de las tareas de dinamización y difusión.

Agentes formativos

Es deseable aspirar a una formación interna, a cargo de un pequeño equipo del centro que pueda completarse con la intervención puntual de otros servicios externos. Contar con un equipo propio de formadores y formadoras tiene ventajas:

- Mayor apego y confianza del alumnado,
- Se da una formación más adaptada al perfil de las actividades formativas
- Permite adaptar los materiales al alumnado al que van dirigidos y sus necesidades.

- Supone un mayor esfuerzo por parte del profesorado implicado.

También el centro puede explorar otras oportunidades formativas más especializadas y puntuales a través de la celebración de jornadas presenciales o bien de pequeñas videoconferencias que salven las distancias: organismos oficiales (incibe, inteco, defensor del pueblo,), personas expertas reconocidas (técnicos, universidades,).

Esta formación puntual también tiene sus ventajas:

- El profesorado responsable cubre campos de responsabilidad formativa que de otra forma no es capaz de abordar.
- La presencia de agentes externos y especializados enriquece el proyecto y al centro, ya que incorpora nuevas visiones y perspectivas.
- Se pueden añadir otras metodologías y visiones que pueden suponer un apoyo en contenidos específicos.
- Esta opción puede suponer a veces una inversión económica.

Horarios formativos

El horario para desarrollar la formación no es un tema menor. Entendemos que no se trata de una formación al margen de los tiempos curriculares y del horario escolar. Por ello, existen muchas posibilidades de actuaciones atendiendo a las características de cada centro. Algunas queremos señalar:

- Dentro de las acogidas en los períodos lectivos, conviene ubicar la celebración de las Jornadas de Formación anual para el Servicio de mediación.
- También dentro del horario lectivo se puede realizar la formación durante horas curriculares en espacios escolares.
 - A. Determinadas horas de tutorías,
 - B. Dentro de una materia concreta, como un programa de aprendizaje y servicio
 - C. Como una materia específica de libre configuración,
- Incluidas dentro del horario lectivo también, la programación de los centros educativos permite ubicar esos momentos formativos necesarios, si no de jornada completa, si de parte de ella, cuando se celebran Semanas Culturales, Celebraciones Monográficas,

Días Conmemorativos, etc.

Por otra parte, algunas de las actividades anteriores pueden prolongarse durante períodos no lectivos. Esta formación puede articularse como una actividad esporádica, por ejemplo, como parte de una jornada intensa de formación como un fin de semana en un albergue que se complete después con pequeñas actividades formativas en alguna hora curricular y el seguimiento en algún recreo del mes.

Materiales formativos

Son necesarios materiales específicos para realizar la formación de los miembros del Servicio. Como hemos indicado anteriormente, los materiales formativos se deben reunir en torno a manuales de trabajo (cuaderno físico o virtual del alumno/a y del profesorado) que permitan al profesorado que desarrolla la formación utilizar sesiones estructuradas para trabajar los temas fundamentales en el itinerario formativo del mediador o mediadora.

Se recomienda trabajar con protocolos y registros propios del centro y tenerlos en cuenta durante la formación .

7. Coordinar el servicio:

La coordinación orientada a la dinamización del equipo es el factor más importante para el éxito del funcionamiento del Servicio. Para ello, son condiciones óptimas:

- Una persona coordinadora del Servicio, con atribución horaria asignada, sensibilidad y formación hacia el tema. Su perfil debe reunir capacidad para coordinar y organizar desde la colegialidad, la dinamización de grupos y dotada de liderazgo.
- Un pequeño equipo dinamizador, que ayude en la fase de formación, desarrollo y supervisión.
- Respaldo inequívoco del Equipo Directivo y del Departamento de Orientación en momentos específicos (momentos formativos, gestión disciplinaria, gestión de casos graves, casos que requieran coordinación externa, ...).
- Gestión sostenible y ecología de esfuerzos, integrándose en horario escolar durante la tutoría, alternativas etc..

- Integración del Servicio en la dinámica del centro: aceptado y discutido ampliamente, reflejado en el Plan de Convivencia y el NOF
- Momentos específicos de coordinación de las personas adultas que intervienen en el Servicio. La coordinación del Servicio supondrá acciones como las siguientes:
 1. Seguimiento exhaustivo de los casos que surgen.
 2. Respuesta colectiva a las demandas que se han comunicado al servicio (correo, app, buzón, etc...).
 3. Creación y fomento de cohesión grupal y clima de trabajo.
 4. Momentos formativos, aprovechando para recordar lo tratado.
 5. Preparación de formación, charlas y docencias.
 6. Realización de materiales.
 7. Realización de actividades dinamizadoras del servicio.
 8. Entrenamiento en observación de conflictos.

Reuniones de coordinación:

En esta reunión se suelen poner sobre la mesa la tipología de casos que se están tratando

Estos momentos las personas supervisoras suelen usarlos para:

- Transmitir confianza a los y las mediadoras.
- Transmitirles seguridad aludiendo a su buena preparación.
- Ensayar situaciones con las que se han encontrado o se van a encontrar (practicar y modelar les tranquiliza mucho).
- Sugerirles que escriban y lleven anotaciones en su agenda (normas, frases hechas para el “parafraseo”, etc.).
- Asignar las mediaciones en función de sus habilidades y la tipología del caso.

En ocasiones, algún mediador tiene necesidad de consultar algún caso de forma específica, o derivar su tratamiento al exceder el contenido del mismo de sus competencias.

VII. EVALUACIÓN DEL SISTEMA

Como medida de centro, el programa rendirá cuentas de forma continua, por lo que se someterá a una constante revisión y mejora. Es necesario tener en cuenta que ha de valorarse tanto elementos cuantitativos como otros de carácter cualitativo, como la repercusión emocional que el proceso de mediación ha tenido en las partes en conflicto y que revelen los cambios de actitudes o la concienciación de la comunidad educativa.

Proponemos a continuación algunos indicadores para la evaluación:

Que ha de valorarse? Criterios :

- Grado de participación y satisfacción de los agentes implicados
- Número de solicitudes de mediación. Número de casos resueltos y no resueltos. Cumplimientos de acuerdos.
- Sectores de la comunidad educativa que derivan casos de mediación.
- Calidad de los materiales creados
- Grado de cumplimiento de los objetivos
- Impacto en los planes de centro
- Impacto en las redes sociales y medios de comunicación
- Ajuste de los recursos humanos, materiales y organizativos.
- Calidad y utilidad de los contenidos de la formación.
- Porcentaje de asistencia al curso de formación

Cuando se valora? Momentos:

Inicialmente con la valoración de la idea inicial en los foros del centro, aportaciones en las reuniones iniciales con el profesorado coordinador y el alumnado cibermentor. Valoración inicial de conocimientos en los grupos expuestos. Procesualmente durante las reuniones de seguimiento. Finalmente con evaluación final de las exposiciones y de los materiales y la memoria final.

Cómo se valora? Herramientas:

Encuesta de satisfacción. Comentarios recogidos sobre la calidad de los materiales. Actas de centros (CCP, etc). Debates y reuniones con el profesorado, alumnado y familias. Entrevista abierta a las familias. Análisis del impacto en visualizaciones y shares en twitter, youtube, etc. Test inicial y retest final de conocimientos. Las conclusiones se harán constar en una breve memoria final y se expondrán en el claustro final y en el consejo escolar. Portfolio.