



# **Mediación en la práctica**

**Manual de implantación de un servicio de mediación escolar**

**Javier García Barreiro**  
**Olivia Giménez Fernández**  
**M<sup>a</sup> Begoña González García**  
**M<sup>a</sup> Victoria Grund Pendón**  
**Blanca Lara Serna**

**Autores:**

Javier García Barreiro  
Olivia Giménez Fernández  
M<sup>a</sup> Begoña González García  
M<sup>a</sup> Victoria Grund Pendón  
M<sup>a</sup> Blanca Lara Serna

**Prólogo:**

Pedro M<sup>a</sup> Uruñuela Nájera

**Diseño - Maquetación:**

Roger Alemany Ventura · [www.rogeronit.es](http://www.rogeronit.es)

**Portada e ilustraciones página 23:**

Amaranta Pozo Herrera

**Imágenes:**

IES Portada Alta (Málaga)  
[morguefile.com](http://morguefile.com)

**Impreso y Editado:**

Copicentro

**Depósito legal:**

MA 994-2012

**ISBN-10:**

84-615-7848-1

**ISBN-13:**

978-84-615-7848-1

# ÍNDICE

07	Prólogo
11	Justificación teórica y legal
15	Fases en la implantación del servicio de mediación
15	Análisis de la convivencia
21	La sensibilización de la comunidad educativa
27	El protocolo de actuación
31	Introducción en el plan de convivencia
35	Captación y selección del alumnado mediador
39	Formación del alumnado mediador
43	Coordinación y seguimiento del servicio
49	Evaluación del servicio
53	Especialización y consolidación del servicio
58	Bibliografía comentada
60	Materiales anexos
110	Premios, galardones y reconocimientos



# AGRADECIMIENTOS

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

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

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

*También a todos los que nos inspiran con su contribución a una sociedad más justa y democrática, como Pedro M<sup>a</sup> Uruñuela Nájera.*

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





# PRÓLOGO

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

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

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

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

De ahí el interés que tiene este ***Manual de implantación de un servicio de mediación escolar***, elaborado por los responsables de mediación de los Institutos **Fin do Camiño** de Fisterra, **Portada Alta** de Málaga, **Alto Nalón** de Barredos-Laviana y **Montes Obarenes** de Miranda de Ebro. Partiendo de su propia experiencia, reflexionan sobre las condiciones que se deben tener en cuenta a la hora de poner en marcha un servicio de mediación en los centros.

No se trata de una mera especulación sobre lo que debe ser, sino una profunda reflexión compartida entre los cuatro institutos acerca de su propia experiencia sobre la implantación de la mediación en sus propios centros.

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

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

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

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

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

Por último, con una mirada clara hacia el futuro, analizan cómo especializar y consolidar el servicio de mediación, abriéndolo a otras actuaciones coherentes con lo trabajado en el mismo y ofreciendo nuevas posibilidades a aquellos alumnos/as que ya tienen una notable



experiencia en mediación. Figuras como la de ayudantes de convivencia, mediadores en el aula, mediadores entre alumnos en conflictos de mayor complejidad, mediadores/as en el banquillo o tutorías personales son sólo algunos de los ejemplos que se consideran, reflexionando sobre sus funciones y la formación necesaria para su desempeño. Como muy bien señalan, el reto de un servicio de mediación ya implantado es su consolidación y para conseguirla es útil estructurar el servicio en grupos especializados, creando redes de apoyo que evolucionen hacia servicios de más complejidad, pero muy útiles para la convivencia.

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

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

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

Frente a estas propuestas basadas en la disciplina y control del alumno/a, es preciso seguir reivindicando el papel de la mediación como herramienta de transformación pacífica de conflictos y de educación para la convivencia. La mediación no es sólo un instrumento útil para regular y encauzar determinadas situaciones de los centros sino que es, sobre todo un instrumento educativo de primer orden, que contribuye a 10 desarrollar en los alumnos y alumnas las competencias necesarias para la convivencia, la apropiación de los valores imprescindibles para una convivencia desde el respeto y la aceptación de las diferencias, el fomento de actitudes de diálogo y escucha de todas las partes implicadas en un conflicto.

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

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





# JUSTIFICACIÓN TEÓRICA Y LEGAL

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

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

## 1.1 En el ámbito Internacional.

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

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

## 1.2 En el ámbito nacional.

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

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

La ley Orgánica 2/2006 de Educación (LOE) recoge la competencia social y ciudadana y considera principios del sistema educativo la educación para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos, así como la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social.

Es, también, una finalidad explícita de la educación y un objetivo común en todas las etapas educativas:

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

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

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

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

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

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

### **Bachillerato. Artículo 33.b:**

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

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

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

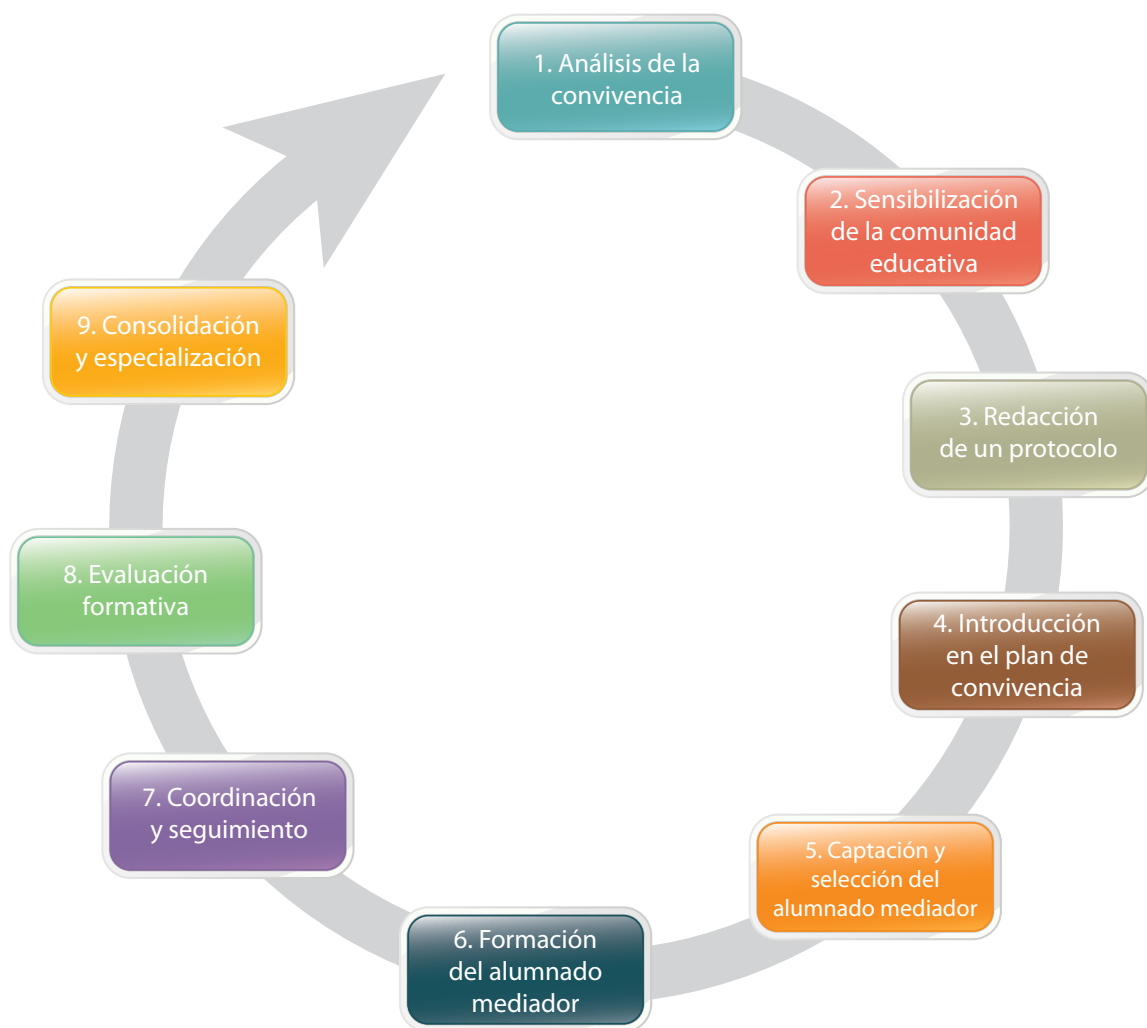
Estos planes brindan la oportunidad para reflexionar y cuestionar el modo de entender la convivencia y las medidas a desarrollar, intentando implantar innovaciones en el campo de la resolución de conflictos.

En algunos centros surgen experiencias centradas en la implantación de estrategias organizativas de gestión pacífica de conflictos: aulas de convivencia, grupos de ayuda, equipos de mediación, alumnado ayudante, tutorías personales, asamblea de clase, etc. de carácter más democráticas y que otorgan mayores oportunidades para que sea el propio alumnado quien participe en la resolución de sus propios conflictos. Por otra parte, la negociación compartida de las normas, los programas de educación emocional en el marco del plan de acción tutorial y los planes de prevención del acoso escolar suponen otras experiencias para la promoción de la convivencia.

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

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

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





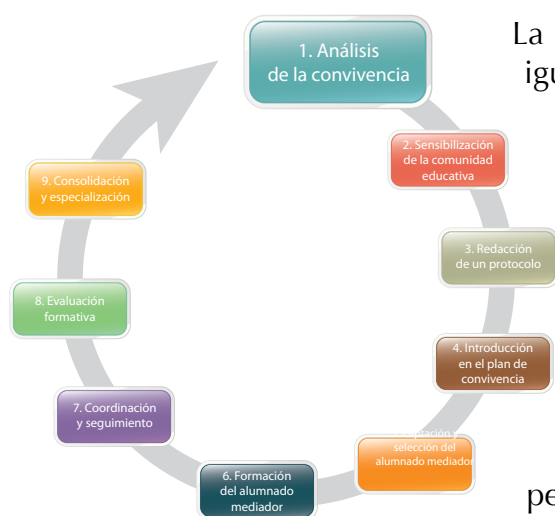
# FASES DE LA IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

## 1. ANÁLISIS DE LA CONVIVENCIA



### Objetivo:

*fundamentar la necesidad de la puesta en marcha de un servicio de mediación escolar*



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

Por otra parte, el análisis de la convivencia puede poner en evidencia problemáticas ocultas a las que no se había prestado atención, como una conflictividad entre iguales a veces no percibida para el profesorado, razón que fundamentaría la puesta en marcha de un servicio de mediación.

Apostamos por un análisis funcional, concreto y realista.

Su objetivo será identificar las prioridades de actuación que existen en cuanto a la convivencia escolar y hacerlas visibles entre la comunidad educativa.

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

### 1. Cuestionarios a la comunidad educativa.

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

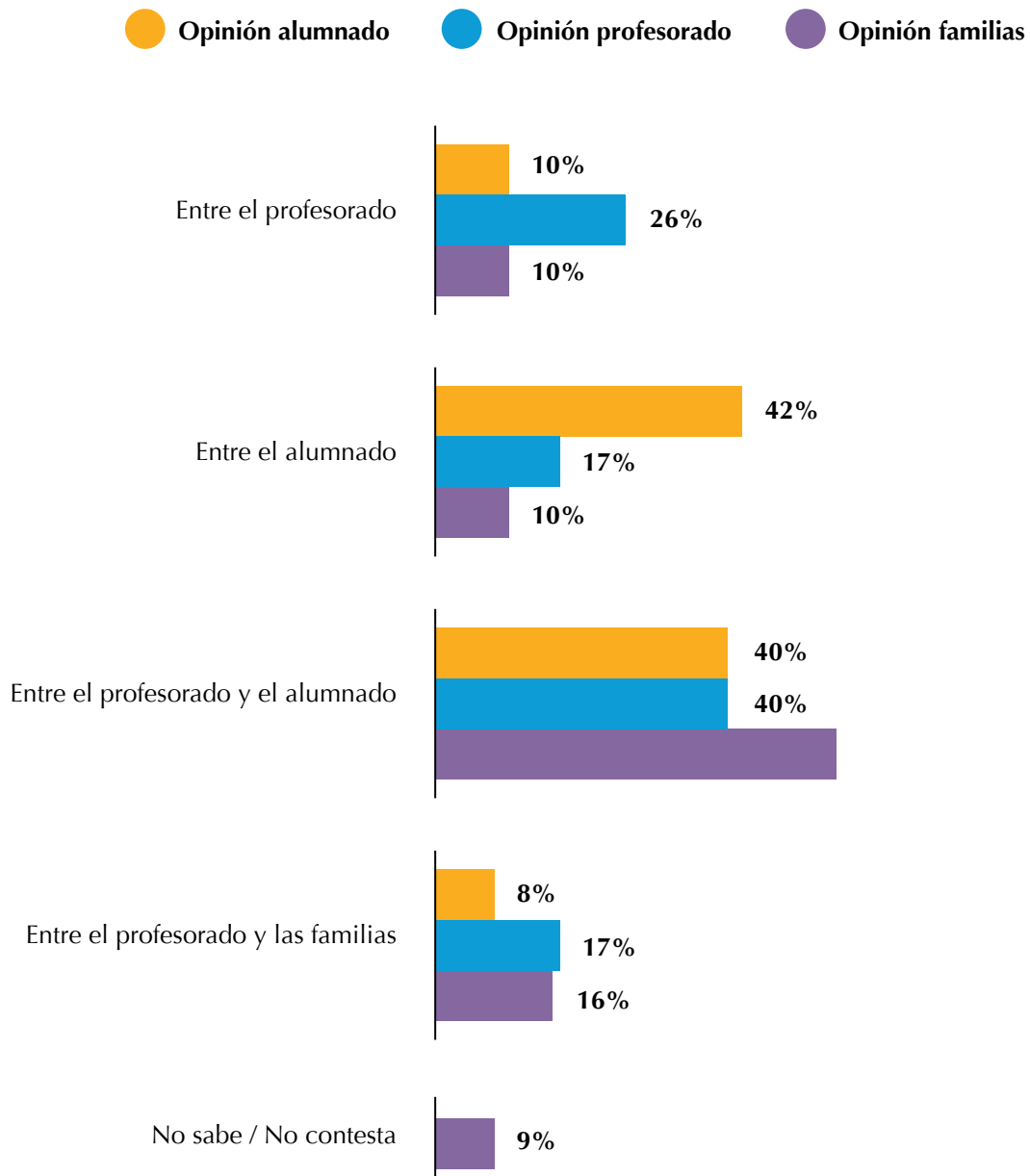
- Elegir el cuestionario apropiado a las características del centro. Valorar su adecuación.
- Adaptar el vocabulario de las preguntas a quienes vaya dirigido, incluido el Alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo.

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

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

**Pregunta:**

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



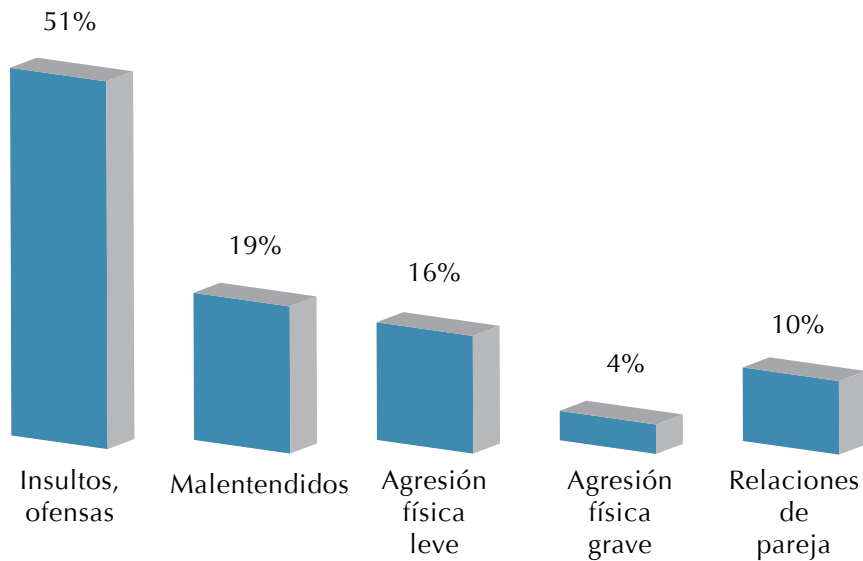
Esta gráfica ilustra al menos dos situaciones de interés para el tema:

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



**Pregunta al alumnado:**

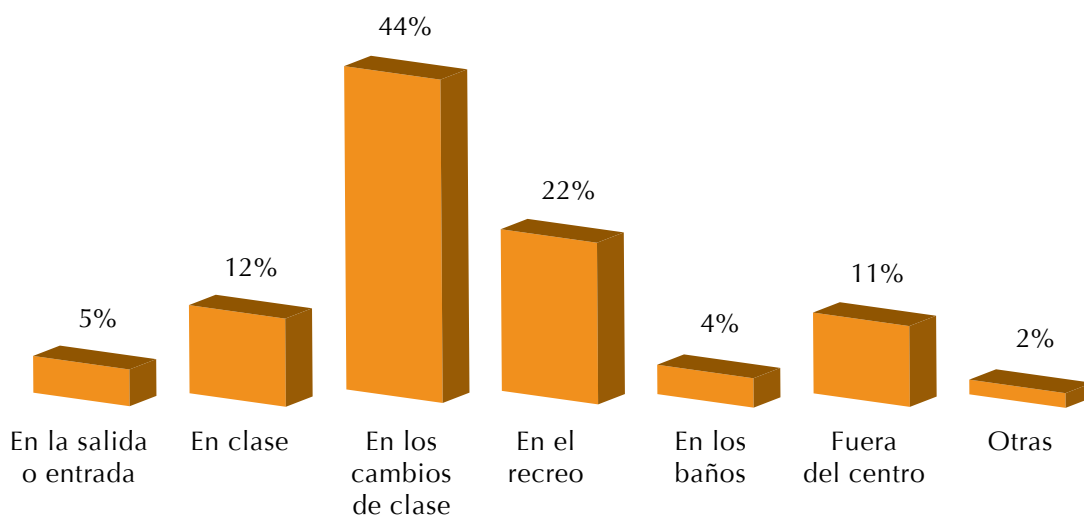
¿Qué tipo de conflictos son más frecuentes entre tus compañeros y compañeras?



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

**Pregunta al alumnado:**

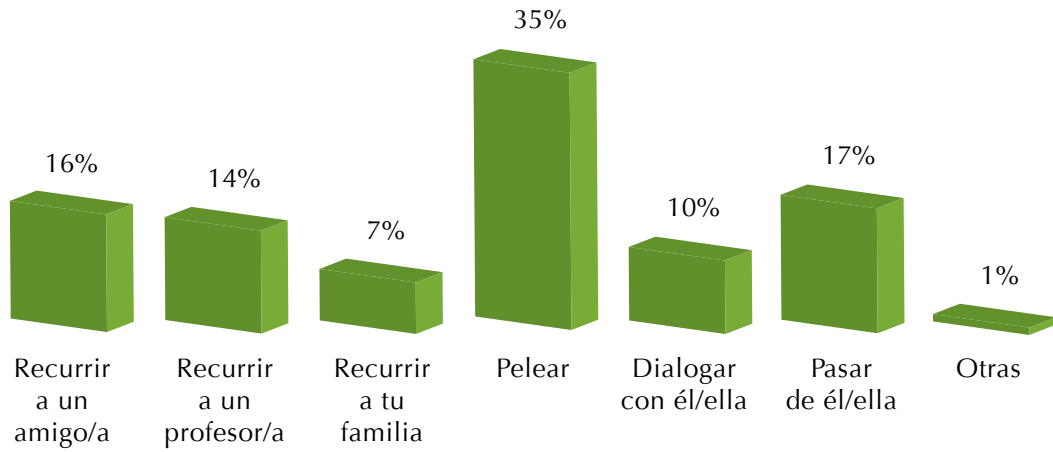
¿Dónde ocurren los conflictos?



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

**Pregunta al alumnado:**

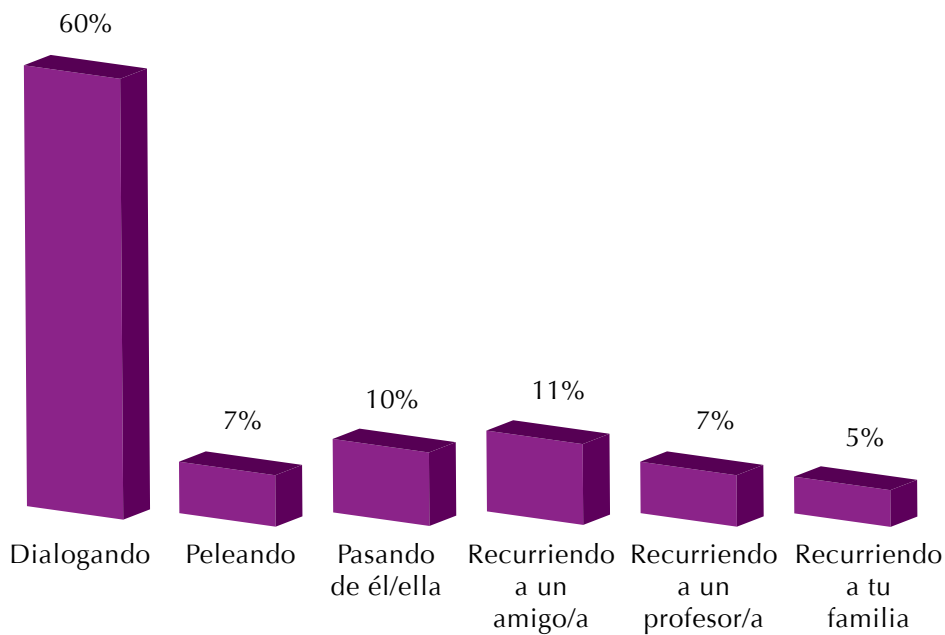
*¿Qué haces para resolver un conflicto con un compañero o compañera?*



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

**Pregunta al alumnado:**

*Si pudieras, ¿cómo te gustaría resolver un conflicto con un compañero/a?*

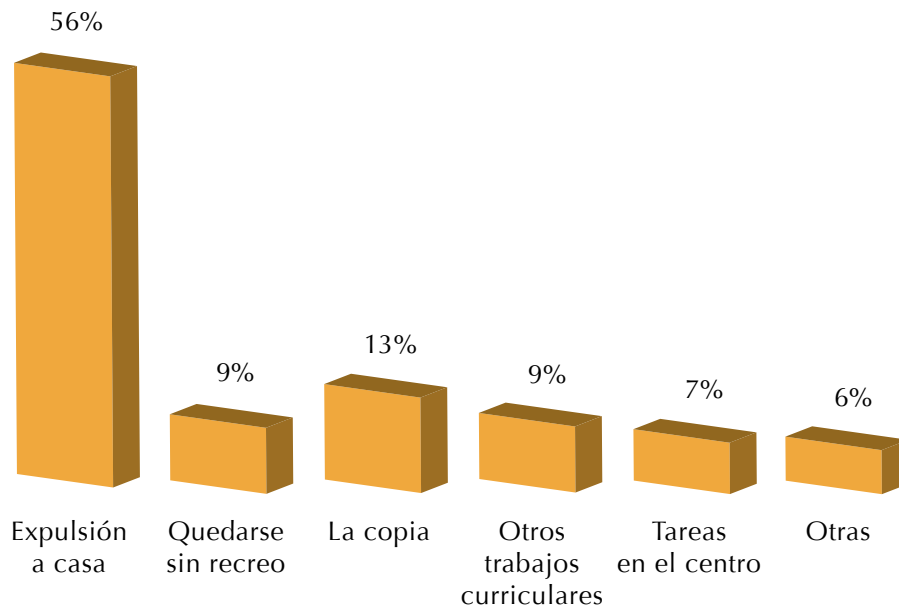


## 2. Análisis de los partes de conducta.

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

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

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



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

Por otra parte, queda cuestionado el aprendizaje que pueda haber entre el alumnado objeto de estas medidas reparadoras, ya que es baja la relación entre la conducta contraria a las normas y la sanción aplicada por el centro.

### 3. Observación directa.

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

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

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

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

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

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

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



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

---

## 2. LA SENSIBILIZACIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA



### Objetivo:

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



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

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

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

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

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

### MEDIDAS DE SENSIBILIZACIÓN:

#### En el marco del Proyecto Educativo:

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

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

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

### **En el marco del Plan de Acción Tutorial:**

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

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

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

### **En el marco del Plan de Convivencia:**

La mediación proporciona una salida constructiva a los conflictos de cada día. Además, favorece:

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

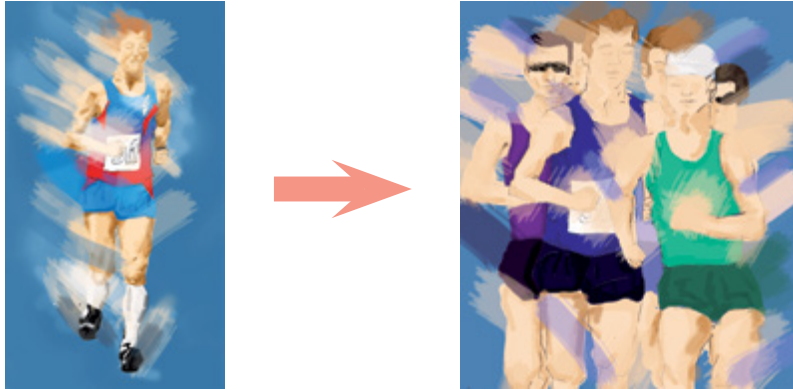
Son estos, aspectos que forman parte de los objetivos de todo Plan de Convivencia, por lo tanto, debe quedar recogido este servicio, la mediación, como apuesta fundamental para la consecución de los objetivos del Plan.

### **Medidas de sensibilización al profesorado:**

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

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

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



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

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

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

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

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

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

Cuando la medida ya está en marcha, la sensibilización ha de ser continua. Al inicio de curso, con el profesorado que llega nuevo, invitándole a participar en el servicio e incluyendo la mediación como tema a tratar en las jornadas de acogida al profesorado. Con el profesorado fijo, continuar motivando en el trabajo de mediación. Transmitir todo lo que se hace es fundamental.

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

### **Sensibilización al alumnado:**

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

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

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

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

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

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

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



### **Sensibilización a las familias:**

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

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

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

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

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

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

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



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

---

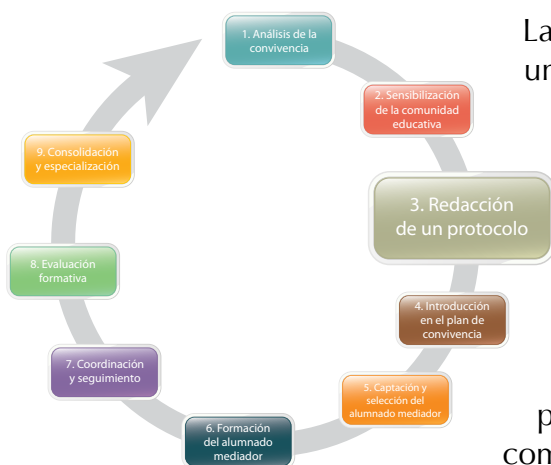


### 3. EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN



**Objetivo:**

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



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

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

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

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

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

	QUIÉN	CUÁNDO	DÓNDE	CÓMO	MATERIALES
<b>SURGE EL CONFLICTO</b>	Entre alumnado.		En el centro educativo (aula, pasillo, recreo) o fuera de él pero que afecta a la vida del centro.		
<b>SE SOLICITA EL SERVICIO</b>	Todo la comunidad educativa puede proponer.	Siempre.	En el departamento de orientación.	Rellenado la solicitud y poniéndola en el buzón.	Ficha de solicitud ( <b>Anexos XIV y XV</b> ) Buzón de mediación.
<b>PROCESO DE MEDIACIÓN</b>	Alumnado mediador y alumnado en conflicto.	En horas de tutoría, de guardia, recreo, tardes, etc., del alumnado mediador. (ver <b>Anexo VIII</b> )	En el Aula de Mediación.	Según las fases y los principios de la mediación.	Registro de mediación Pase de pasillo (ver <b>Anexo XVIII</b> )
<b>REVISIÓN DE LOS ACUERDOS</b>	Las personas mediadoras con las partes en conflicto.	Según se haya establecido en el acuerdo.	En el Aula de Mediación.		Registro de compromisos (ver <b>Anexo XVI</b> )
<b>COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN</b>	Los mediadores y mediadoras con la persona coordinadora del proyecto.	Reunión de Mediación.	En el Aula de Mediación o espacio alternativo.	Revisión, análisis y debate de los casos.	Autoevaluación de los mediados (Ver <b>Anexo XX</b> ) Registro de mediación (Ver <b>Anexo XXII</b> )

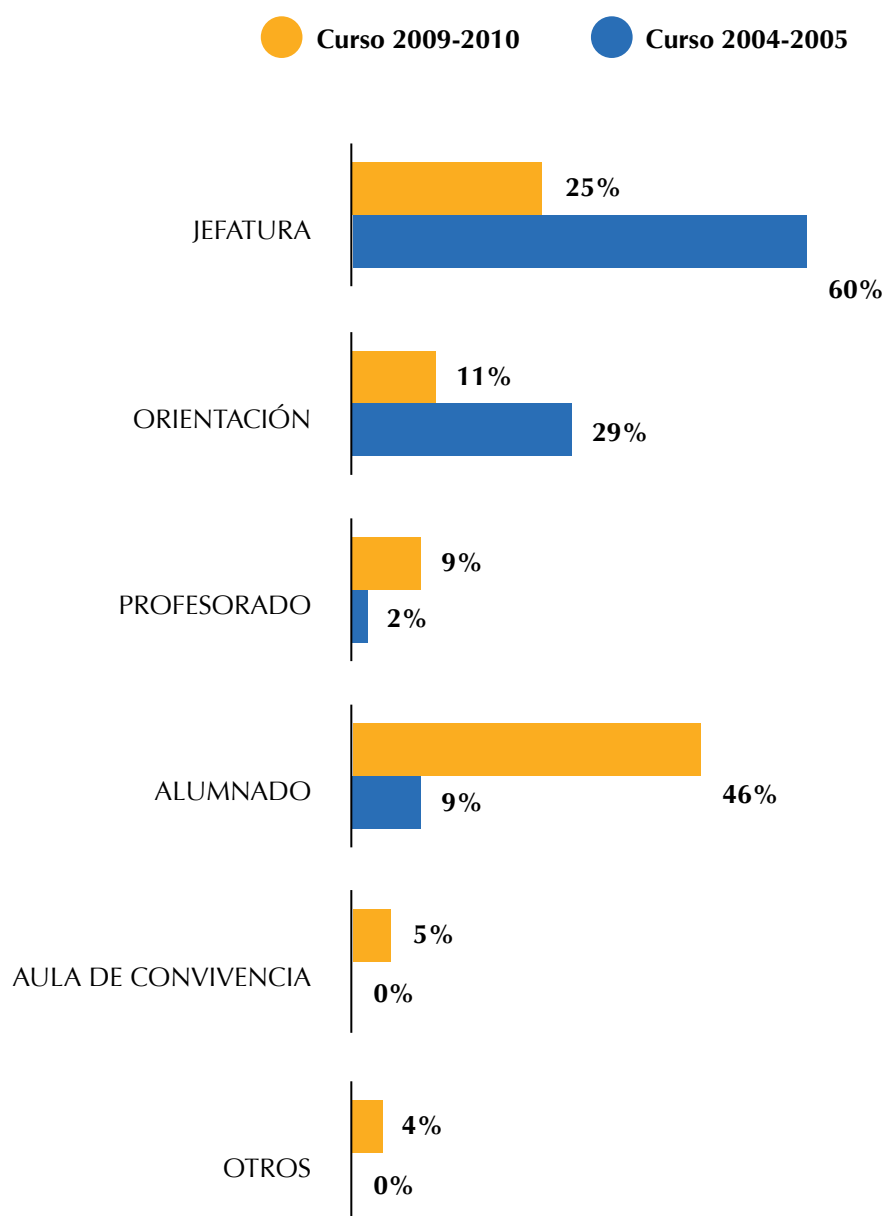
En un principio es habitual que poco alumnado solicite de manera voluntaria la mediación como modo de afrontar sus conflictos.

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

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

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

### COMPARATIVA DE LAS DERIVACIONES



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

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

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

**Artículo 1.**

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

**Artículo 2.**

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

**Artículo 3.**

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

**Artículo 4.**

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

**Artículo 5.**

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

**Artículo 6.**

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



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

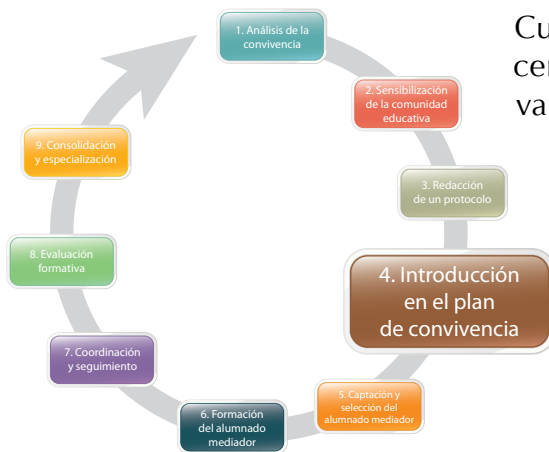
---

## 4. INTRODUCCIÓN EN EL PLAN DE CONVIVENCIA



### **Objetivo:**

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



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

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

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

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

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

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

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

En el siguiente cuadro recogemos los más habituales:

POSIBLES CREENCIAS O RESISTENCIAS DEL PROFESORADO	ARGUMENTOS A FAVOR DE LA IMPLANTACIÓN
Este tipo de medidas de resolución pacífica de conflictos sustituyen a la aplicación de las NOF o a la propia autoridad de la Dirección.	No se trata de sustituir un modelo por otro sino que ambos se integran plenamente en el engranaje de todo el sistema de gestión de la convivencia.
El hecho de que el alumnado participe de forma igualitaria en la resolución de sus propios conflictos cuestiona el principio de autoridad del profesorado. La Jefatura de Estudios es la responsable de la disciplina.	Es compatible que Jefatura de Estudios sea la responsable de la disciplina y que el profesorado conserve su autoridad con el derecho y el deber que tiene el alumnado de participar en la resolución de sus propios conflictos. Además, la satisfacción que se genera en cada una de las partes en conflicto es mayor que la que genera el arbitraje por parte de jefatura de estudios.
El sistema punitivo es más rápido y eficaz que la mediación.	La mediación facilita que los conflictos no se enquisten y que el alumnado aprenda, adquiriendo un carácter preventivo y preventivo. Genera cambios más duraderos en el comportamiento y mayor satisfacción a las partes en conflicto.
Supondrá más trabajo para el profesorado.	Efectivamente, supone una mayor implicación del profesorado, pero es también una inversión de tiempo y esfuerzo que satisface personal y profesionalmente y que revierte en la comunidad educativa.
Si la mediación tiene lugar durante horas de clase, tanto mediadores como mediadores, perderán el ritmo de las materias.	El alumnado mediador no tiene por qué perder horas lectivas de clase realizando las mediaciones en horas de tutoría, guardias y tiempo no lectivo (tardes, recreos, etc.). Ver <b>Apartado 7</b> .
Es difícil asegurar que un adolescente mantenga la confidencialidad y la neutralidad (pilares básicos de la mediación) o impedir que sean percibidos por sus iguales como "chivatos".	El alumnado no puede adquirir valores de confidencialidad y neutralidad si no se le enseña. La mediación supone una oportunidad de aprendizaje de estos valores.
Es difícil determinar cuándo un conflicto es susceptible de mediación.	La formación, la experiencia, el programa de gestión a través de la persona coordinadora determina qué conflictos son mediables.
Dificultad de disponer de recursos humanos.	Para impulsar el programa es suficiente contar con un grupo mínimo de tres o cuatro profesores y profesoras con el apoyo del departamento de orientación y del equipo directivo.
Dificultad de disponer de espacios físicos.	Es suficiente acondicionar un pequeño espacio que asegure la confidencialidad. En su defecto, se pueden rentabilizar los espacios comunes: biblioteca, departamento de orientación, un aula libre, sala de reuniones, un rincón con un biombo, etc.
Dificultad de disponer de recursos materiales y económicos.	Es necesario disponer de un mínimo de inversión. Se pueden solicitar diferentes tipos de ayudas (grupos de trabajo, participación en proyectos educativos, AMPA, ayuntamiento...).
La mediación puede ser injusta ya que pone en el mismo plano a la víctima y al agresor, pudiendo este último salir impune.	¿Quién está preparado para decidir <i>a priori</i> quién es agresor y quién es víctima? Es una oportunidad de aprendizaje para ambas partes: ambos se expresan y se escuchan, se comprenden y buscan una solución satisfactoria para ellos. Jefatura actuará de forma disciplinaria en caso de que fuera necesario. La mediación forma parte de un proyecto y está englobada en un conjunto de medidas de gestión del centro.



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

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

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

**1º.- Discusión en los Órganos de Coordinación Docente** existentes en el centro educativo (regulados por la Comunidad Autónoma correspondiente). Con el objetivo de optimizar los recursos organizativos que tenemos en los centros, es interesante que la propuesta se haga llegar a todo el profesorado a través de los Órganos de Coordinación Docente más funcionales de que dispongamos. Así, por ejemplo, la “Comisión de Coordinación Pedagógica” es un órgano de coordinación docente regulado por muchas comunidades autónomas. En ella, está representado todo el profesorado de los departamentos del Centro. La presentación del proyecto en dicho órgano permite iniciar las primeras conversaciones formales, su posterior discusión por departamentos, la recogida de opiniones, las preocupaciones, las dudas, las sugerencias y posicionamientos de todo el profesorado.

**2º.- Presentación al claustro.**

La inversión de esfuerzo en la fase anterior supone una garantía de éxito en la presentación al claustro, ya que todo el profesorado conoce el proyecto y ha tenido la oportunidad de hacer las aportaciones pertinentes, resolver dudas, etc. Pedir al claustro su colaboración para la puesta en práctica del proyecto, agradecer a todo el profesorado su implicación, insistir en la idea de que la actitud y el apoyo de cada persona afecta -sin duda- a su desarrollo es la base para que el proyecto comience su andadura.

**3º.- Información al AMPA y a la Junta de Delegados.**

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

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

El Consejo Escolar tiene las competencias de aprobar y evaluar el proyecto educativo. Si el proceso iniciado hasta el momento de la aprobación por parte del Consejo Escolar ha sido debatido, clarificado y consensuado, se facilita su aprobación. En el IES Montes Obarenes, la propuesta se presentó en un primer momento al equipo directivo para valorar la viabilidad de la puesta en marcha y funcionamiento del programa. Su apoyo supuso facilitar la aprobación por parte del resto de los órganos.



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

---



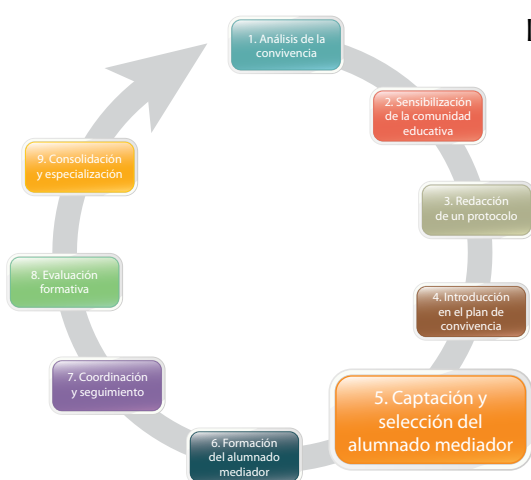


## 5. CAPTACIÓN Y SELECCIÓN DEL ALUMNADO MEDIADOR



### **Objetivo:**

*determinar quiénes formarán parte del programa de mediación*



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**1. Campaña de sensibilización, información y divulgación:** el alumnado debe conocer de qué trata el servicio, y tenemos que presentarlo de forma atractiva, sin eludir el esfuerzo y el compromiso que requiere participar (tal y como hemos explicado en el Apartado 2 “Sensibilización de la comunidad educativa”). Lo presentamos en su aula: qué es la mediación, las distintas percepciones que las personas tienen ante un conflicto y el papel del mediador como agente que ayuda a analizarlo desde varios puntos de vista. Trabajamos las cualidades del mediador y, a partir de ellas, cada alumno votará en secreto a los tres compañeros/as que cumplen dichas cualidades. A los más votados les animamos a que se presenten (ver **Apartado 2**).

**2. Prueba escrita de Mediación** (ver **Anexo IX**) enfocada a valorar los siguientes aspectos entre otros:

- Sus motivos para formar parte del proyecto.
- Sus cualidades como mediadores y mediadoras.
- Su conocimiento de la medida.
- Su grado de compromiso.
- Su postura ante los conflictos.
- Su deseo de ayudar a los demás.

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

**3. Recogida de información.** La información obtenida en esta prueba se complementa con:

- La opinión del equipo educativo a través del profesorado tutor.
- La cantidad y tipología de amonestaciones que jefatura de estudios tiene de este alumnado en caso de que las hubiera.
- La participación e implicación del alumnado en la vida del centro.

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

**4. Entrevista personal.** Cuando estimemos oportuno ampliar la información sobre algún candidato o candidata haremos entrevistas individuales en las que se valore su nivel de madurez, de implicación, su motivación, su disponibilidad, etc. (Ver **Anexo X**. *Tabla de valoración de los candidatos*).

**5. Reunión del alumnado seleccionado.** En la que se establecen sus funciones, obligaciones y se aclaran sus dudas. No solo tienen que mediar, sino que son un referente a seguir por sus compañeros y compañeras. Además, como miembros de un grupo, exigimos su compromiso y responsabilidad para asistir a su formación y a las sesiones de seguimiento, así como su participación activa en las tareas del equipo de mediación. Deben firmar un acuerdo que recoge todos estos compromisos y responsabilidades (ver **Anexo XI**. *Contrato de mediación*).

**6. Carta de felicitación y bienvenida** como punto final del proceso con la que además informamos a las familias y las hacemos partícipes del proyecto. Esto, a su vez, le otorga un carácter más formal. (Ver **Anexo XII**. *Carta del responsable de mediación a las familias*).

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

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

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

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



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

---





## 6. FORMACIÓN DEL ALUMNADO MEDIADOR



### **Objetivo:**

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



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

### **¿Quién imparte el curso de formación?**

Los centros pueden elegir entre varios modelos de formación: formación externa, interna o mixta.

#### **Formación externa**

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

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

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

## Formación interna

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

De este modo, destacamos las siguientes ventajas:

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

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

## Formación mixta

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

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

### ¿Cuándo se realizará el curso de formación?

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

#### Dentro del periodo lectivo.

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



### **Fuera del periodo lectivo:**

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

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

### **¿Qué contenidos tendrá la formación?**

Básicamente los contenidos de la formación serán los siguientes:

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

## Metodología de la formación

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

Los contenidos se transmiten a través de las siguientes técnicas:

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

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

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

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

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



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

---

## 7. COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO



### **Objetivo:**

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



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

### **Perfil de la persona coordinadora**

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

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

### **Las funciones**

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

## Reuniones de seguimiento

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

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

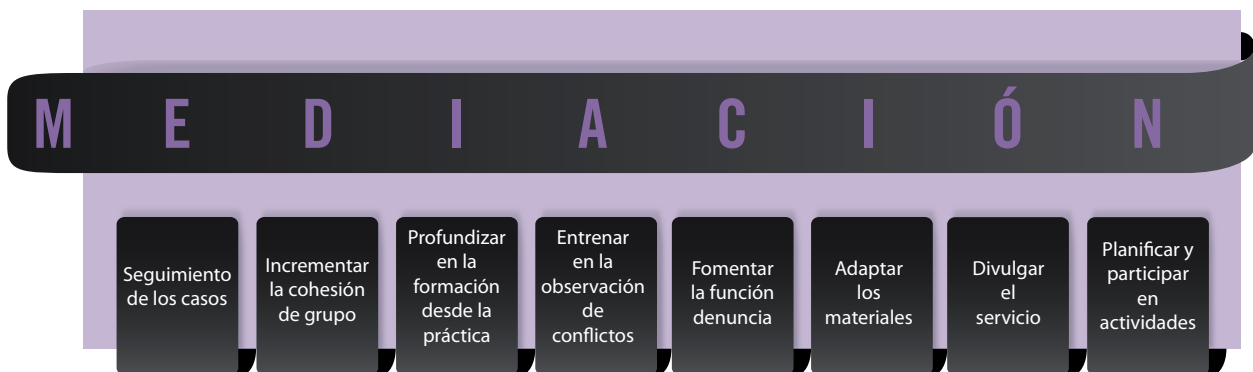
Por otro lado, estas reuniones suponen una continuación de la formación. La evolución del alumnado, su madurez para solventar conflictos y enfrentarse a ellos se ven reflejados en estas sesiones. Son, además, el momento y el lugar para compartir experiencias, para consultar dudas, para sentirse arropado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

Estas reuniones están enfocadas a:

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

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

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



### Asignación

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

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

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

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

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

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

4. Necesidad de urgencia de atención del caso. La persona coordinadora conoce la disponibilidad horaria del alumnado mediador y por tanto, puede realizar la elección de manera más rápida y efectiva.

### La coordinación en las mediaciones:

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

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

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

### El registro de información

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

### La coordinación en las primeras mediaciones:

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

- Tranquilizar a las personas mediadoras. Hacerles saber que pueden recurrir al coordinador o coordinadora en cualquier momento les da mucha confianza, y saber que no pasa nada si se equivocan, también. ¿Cómo ayudarles?:
  - Transmitiéndoles seguridad aludiendo a su buena preparación.
  - Haciendo dramatizaciones o ensayos de situaciones con las que se van a encontrar (la práctica y modelar sobre ella les tranquiliza mucho).
  - Sugerirles que lleven anotaciones en su agenda de alumnado mediador (normas, frases hechas para el “parafraseo”, etc.).
  - Asignar personas mediadoras en función de sus habilidades y tipología del caso.

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

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

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



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

---

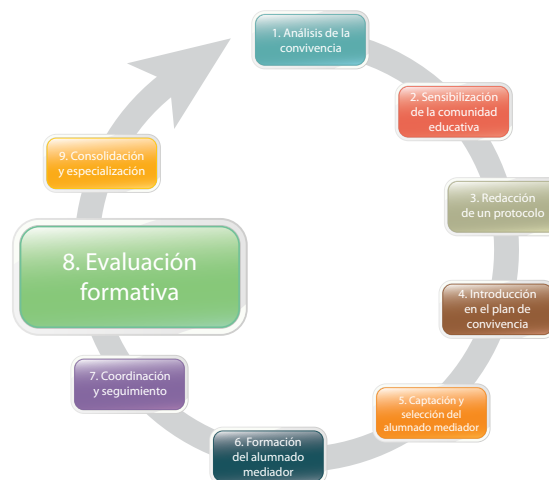




## 8. EVALUACIÓN DEL SERVICIO



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



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

Es importante que se valoren no solo datos cuantitativos, sino también los resultados cualitativos que revelen los cambios de actitudes o la concienciación de la comunidad educativa, así como el impacto que a largo plazo haya causado la cultura de la mediación en el entorno educativo.

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

# EVALUACIÓN DE UN SERVICIO DE MEDIACIÓN

## QUÉ EVALUAR

### Indicadores de evaluación:

- Número de alumnado y profesorado que solicita entrar en el equipo de mediación.
- Número de solicitudes de mediación.
- Sectores de la comunidad educativa que derivan casos de mediación.
- Cursos/grupos que solicitan el servicio.
- Grado de implicación y concienciación de la comunidad educativa ante el proyecto.
- Número de alumnado que comienza y que finaliza el curso de formación.
- Asistencia al curso.
- Grado de satisfacción del alumnado que acaba el curso de formación.
- Grado de adecuación de los contenidos, metodología, materiales y tiempos de los cursos de formación.
- Grado de satisfacción del alumnado mediado.
- Número de mediaciones resueltas satisfactoriamente.
- Cumplimiento de los acuerdos.
- Grado de conocimiento, implicación y satisfacción de la comunidad educativa.
- Aprovechamiento de los recursos (materiales, humanos y organizativos).
- Asistencia y grado de implicación de los asistentes a las reuniones de seguimiento.
- Grado de consecución de los objetivos.
- Calidad y funcionalidad de los materiales elaborados.

## EVALUACIÓN DE UN SERVICIO DE MEDIACIÓN

### CUÁNDO EVALUAR

### CÓMO EVALUAR

Inicialmente

Análisis de la convivencia: cuestionarios, análisis de los partes de conducta, observación directa, estudio sociocultural.

Procesualmente

- Observación directa.
- Registro de asistencia a las reuniones semanales de coordinación.
- Estadísticos de la conflictividad.
- Comentarios recogidos en las actas y memorias de CCPs, claustros, consejos escolares, equipos educativos.
- Registros de evaluación del proceso. Portfolio.

Finalmente

- Cuestionarios.
- Encuestas.
- Observación directa.
- Registros de evaluación.
- Comentarios recogidos en las actas y memorias de CCPs, claustros consejos escolares, equipos educativos.
- En la memoria final se hará constar:
  - Objetivos alcanzados
  - Dificultades encontradas
- Propuestas de mejora.



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

**Ignacio Bolaños**, Profesor de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid, 2005.



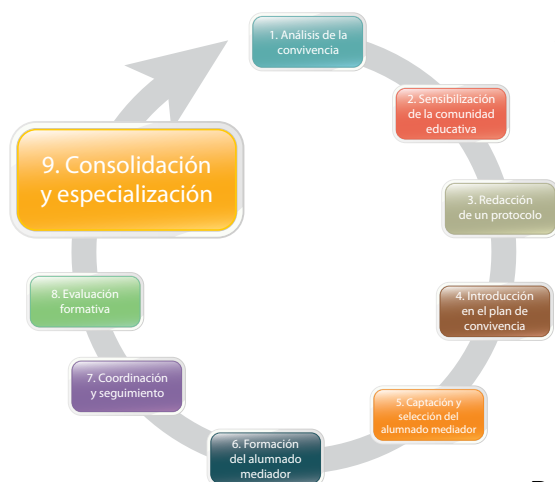


## 9. ESPECIALIZACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SERVICIO



### Objetivo:

*mantener activo el servicio y favorecer una red especializada*



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

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

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

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

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

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

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

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

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

IES Portada Alta. Mediación entre iguales.

## 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	RESPONSABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuidados del centro: material, orden, ...</li> <li>- Ayudar a mantener el orden en los pasillos y en el aula durante el cambio de clase.</li> <li>- Mejorar la convivencia en el patio durante los recreos.</li> <li>- "Acompañar" al alumnado nuevo.</li> <li>- Tomar contacto con la cultura de Mediación.</li> <li>- Participar en las actividades de <i>Escuela, espacio de paz</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayudar a detectar conflictos en el aula y derivarlos a Mediación.</li> <li>- Neutralizar el momento en el que estalla el conflicto.</li> <li>- Fomentar el buen clima del aula.</li> <li>- "Acompañar" al alumnado nuevo.</li> <li>- Ayudar a mantener el orden en los pasillos y en el aula durante el cambio de clase.</li> <li>- Tomar contacto con la cultura de Mediación.</li> <li>- Participar en las actividades de <i>Escuela, espacio de paz</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solucionar conflictos a través del diálogo, comunicación, cooperación, empatía...</li> <li>- Modelos para el alumnado menor.</li> <li>- "Acompañar" al alumnado nuevo.</li> <li>- Participar en las actividades de <i>Escuela, espacio de paz</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solucionar conflicto, centrándose en casos más complejos (violencia de género, homofobia, racismo, xenofobia, discapacidad).</li> <li>- Ayuda en nivel de formación I.</li> <li>- Modelos para el alumnado menor.</li> <li>- "Acompañar" al alumnado nuevo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solucionar conflicto, centrándose en casos más complejos (violencia de género, homofobia, racismo, xenofobia, discapacidad).</li> <li>- Ayuda en nivel de formación I.</li> <li>- Modelos para el alumnado menor.</li> <li>- "Acompañar" al alumnado nuevo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Privación de participar en actividades de carácter lúdico.</li> <li>- Obligación de asistir por las tardes para reunirse con la persona responsable de la medida.</li> <li>- Revisión del conflicto de manera personalizada.</li> <li>- Reflexión y compromiso.</li> <li>- Aplicación del protocolo de sanción reparadora.</li> <li>- Revisión de compromisos.</li> </ul>
FORMACIÓN	FORMACIÓN	FORMACIÓN	FORMACIÓN	FORMACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Derecho de todos/as a "vivir en paz".</li> <li>- Valoración del Centro.</li> <li>- Comunicación no violenta.</li> <li>- Lenguaje no verbal.</li> <li>- Asertividad.</li> <li>- Empatía.</li> <li>- Tratamiento del alumnado "especial".</li> <li>- Reflexión sobre los valores y el conflicto.</li> <li>- Cultura de Mediación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tratamiento de la violencia y el acoso en el aula.</li> <li>- Asertividad.</li> <li>- Empatía.</li> <li>- Tratamiento del alumnado "especial".</li> <li>- Trabajar en valores.</li> <li>- Reflexión sobre los valores y el conflicto.</li> <li>- Cultura de Mediación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El conflicto y su tratamiento.</li> <li>- La prevención: cómo aprender a afrontar un conflicto.</li> <li>- Comunicación y percepción.</li> <li>- Sentimientos y empatía.</li> <li>- Mediación: pilares y fases.</li> <li>- Escucha activa.</li> <li>- Figura del mediador/a.</li> <li>- Mediación en acción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profundización en el tratamiento de los casos.</li> <li>- Tratamiento de casos más complejos.</li> <li>- Racismo y xenofobia. Interculturalidad.</li> <li>- Homofobia.</li> <li>- Violencia de género.</li> <li>- Mediación y discapacidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La tutoría personal: funciones, características, metas, actuaciones y límites, papel del tutor/a personal.</li> <li>- El autoconcepto y la autoestima.</li> <li>- Las expectativas y la motivación ante los estudios / vida futura.</li> <li>- Las etiquetas y sus consecuencias.</li> <li>- La alegría ante la vida: las motivaciones personales.</li> <li>- Conocimiento personal e interpersonal.</li> </ul>	

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

- **SENSIBILIZACIÓN.** El alumnado con experiencia divulga este sistema fuera del centro incluso en niveles superiores de enseñanza como la universidad, asistiendo a estos eventos en compañía de la persona coordinadora de mediación.

- **FORMACIÓN.** Tanto el propio alumnado mediador de nivel II o nivel superior como el antiguo alumnado del centro es a su vez formador de otros compañeros y compañeras bajo la supervisión y coordinación de la persona responsable de mediación.

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

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



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



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

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

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

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



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

---

# BIBLIOGRAFÍA COMENTADA

## **Para empezar:**

BINABURO ITURBIDE, J.A. *“Educar desde el conflicto. Guía para la mediación escolar”*. Barcelona, Conserjería de Educación de la Junta de Andalucía y CEAC - Ed. Planeta, 2006.

*Libro introductorio en conflicto y mediación escolar que nos sirve de marco de referencia para establecer de qué hablamos en los conflictos escolares y cómo la mediación es una buena herramienta para abordar algunos de ellos.*

## **Formación en Mediación:**

TORREGO, J. C. COORD. *“Resolución de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores”*. Ed. Narcea, 2000.

*Manual de formación en las fases de la mediación. Muy útil los documentos de trabajo en escucha activa y el cuadro de las fases de la mediación aunque es aconsejable actualizarlo y adaptarlo. Para seguir un esquema sencillo y funcional de la formación este manual es de supervivencia para el formador en mediación.*

BOQUÉ TORREMORELL, C. *“Tiempo de Mediación”*. Conserjería de Educación de la Junta de Andalucía, 2005.

*Guía para la formación en mediación escolar especialmente en los inicios del proyecto. Las actividades presentadas son fácilmente adaptables a las distintas realidades de los centros educativos. Interesante el cd adjunto con materiales para realizar las actividades.*

FERNÁNDEZ, Isabel, VILLAOSLADA, Emiliana y FUNES, Silvina. *“Conflicto en el Centro escolar. El modelo del ‘alumno ayudante’ como estrategia de intervención educativa”*. Ed. Los Libros de la Catarata, 2002.

*Manual de trabajo sobre conflictos escolares que presenta el modelo de alumno ayudante como estrategia de intervención. De él podemos extraer dinámicas de escucha activa, comunicación, análisis de conflictos y estrategias para resolverlos. Destacamos las dinámicas que plantea en este aspecto al final del libro. Está muy contextualizado en los centros escolares.*

### **Dinamización constante:**

CASCÓN, P. y MARTÍN, C. *“La alternativa al juego I”*. Ed. Los libros de la Catarata, 1986.

CASCÓN, P. y MARTÍN, C. *“La alternativa al juego II”*. Ed. Los libros de la Catarata, 2004.

*Libros esenciales en dinámicas y juegos de educación para la paz, que nos permite formar a las personas en grupos desde su presentación, conocimiento, afirmación, cooperación, confianza, comunicación, resolución de conflictos y distensión. Muchas de ellas se pueden aplicar en cualquier momento de la formación, en las reuniones de seguimiento, convivencias, etc.*

### **Formación Continua:**

DÍAZ-AGUADO JALÓN, María José. *“Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia”*. Ed. INJUVE (Instituto de la Juventud), 2004.

*Son multitud las obras que se pueden consultar y utilizar de esta autora. Destacamos por ejemplo los trabajos y publicaciones sobre acoso escolar, prevención de la violencia en la adolescencia, tolerancia e interculturalidad y trabajo cooperativo.*

# MATERIALES ANEXOS

## ÍNDICE DESCRIPTIVO

### 1. PARA EL ANÁLISIS DE LA CONVIVENCIA

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

### 2. PARA LA SENSIBILIZACIÓN

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

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

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

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

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

### 3. PARA LA REDACCIÓN DE UN PROTOCOLO

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

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

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



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

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

Anexo X. TABLA DE VALORACIÓN DEL ALUMNADO CANDIDATO. Tabla en la que hace constar las razones que el alumno tiene para presentarse, la opinión del tutor, la nota de la prueba escrita de mediación y si ha sido votado o no por la clase.

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

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

## **6. PARA LA FORMACIÓN DEL ALUMNADO**

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

## **7. PARA LA COORDINACIÓN**

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

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

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

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

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

Anexo XIX. DIARIO DEL MEDIADOR. Breve muestra de un diario del mediador. Los integrantes del servicio anotan aquí las mediaciones pendientes, las frases y apuntes importantes para mediar, los cumpleaños o las direcciones de sus compañeros/as mediadores/as.

## **8. PARA LA EVALUACIÓN FORMATIVA**

Anexo XX. CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN AL ALUMNADO MEDIADO. Modelos utilizados para evaluar la satisfacción de las partes en conflicto sobre el proceso.

Anexo XXI. CUESTIONARIOS AL ALUMNADO MEDIADOR. Modelos para evaluar la satisfacción y la utilidad que para el alumnado ha tenido el curso de mediación.

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

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

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

# 1. Para el análisis de la convivencia

## Anexo I: Cuestionarios para el análisis de la convivencia

Cuestionario de acogida y convivencia diseñado por el grupo de trabajo de autoevaluación del I.E.S. Alto Nalón en el curso 2008/09.

### ÁMBITO DE CONVIVENCIA

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

Señalar con una cruz la respuesta elegida. Si se equivoca, táchela completamente y vuelva a marcar.

#### 1. RELACIONES ENTRE EL ALUMNADO

	Nunca o casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Siempre o casi siempre
1.1 Faltar al respeto a los compañeros y compañeras.				
1.2 Agresiones físicas (peleas, empujones...).				
1.3 Agresiones verbales (burlarse, atemorizar, insultarse...).				
1.4 Esconder materiales y efectos personales de los compañeros y compañeras.				

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

	Nunca o casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Siempre o casi siempre
2.1 Seguir las indicaciones del profesorado en el aula.				
2.2 Seguir las indicaciones del profesorado fuera del aula.				
2.3 Faltar al respeto al profesorado y a otros miembros de la comunidad educativa (insultar, burlarse, contestar mal...).				
2.4 Actitud pasiva o negativa hacia áreas o materias.				
2.5 Seguir las indicaciones de otros miembros de la comunidad educativa (responsables de conserjería, administración, transporte escolar, mantenimiento...).				

### 3. RELACIONES CON LAS FAMILIAS

#### A. Familias-Centro

	Nunca o casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Siempre o casi siempre
3.1 Existe una buena y rápida comunicación entre las familias y el profesorado.				
3.2 Las familias acuden al centro por iniciativa propia.				
3.3 Las familias acuden al centro cuando son convocadas.				
3.4 Las familias participan y colaboran con las actividades del centro (jornadas culturales, viajes de estudios, AMPAS...).				
3.5 Las familias tratan y hablan con respeto de la comunidad educativa.				
3.6 Las familias siguen los consejos y orientaciones del profesorado.				
3.7 Las reuniones de las familias con el profesorado son cordiales.				

#### B. Familias-Alumnado

	Nunca o casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Siempre o casi siempre
3.8 Informas regularmente a tu familia de tu comportamiento y actitud en clase.				
3.9 Hablas regularmente con tu familia de tus relaciones con tus compañeros y compañeras.				
3.10 La relación con tus padres es buena.				
3.11 Consideras que tus padres son exigentes con tus estudios.				
3.12 Consideras que tus padres son exigentes con tu comportamiento.				
3.13 Informas regularmente a tu familia de las notas y calificaciones que obtienes en clase (trabajos, actividades de clase, materiales, controles...).				

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

	Nunca o casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Siempre o casi siempre
4.1 Faltar a clase injustificadamente.				
4.2 Salir del centro sin permiso en horas de recreo, guardias...				
4.3 Llegar tarde a clase habitualmente.				
4.4 Molestar en otras clases: abrir las puertas, asomarse a las ventanas...				
4.5 Molestar en clase: interrumpir las explicaciones, hablar con compañeros y compañeras durante las explicaciones...				
4.6 Deteriorar el material del centro.				
4.7 Usar dispositivos electrónicos durante las clases.				
4.8 Falsificar firmas, notas o documentos oficiales.				
4.9 Introducir en el centro sustancias u objetos que puedan dañar o molestar a los miembros de la comunidad educativa.				
4.10 Las sanciones impuestas por el centro son proporcionadas a las faltas cometidas por el alumnado.				
4.11 Las conductas inadecuadas del alumnado son sancionadas adecuadamente por el centro.				

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



## ÁMBITO DE CONVIVENCIA

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

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

### 1. RELACIONES ENTRE EL ALUMNADO

	Nunca o casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Siempre o casi siempre
1.1 El trato del alumnado entre sí es correcto y respetuoso.				
1.2 En mi clase hay alumnado que molesta y no deja trabajar al resto.				
1.3 En el centro hay alumnado que abusa con su fuerza de los compañeros y compañeras.				
1.4 Entre el alumnado hay agresiones físicas.				
1.5 Los conflictos en clase suelen ser entre el alumnado.				

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

	Nunca o casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Siempre o casi siempre
2.1 En este instituto se aprecian problemas de convivencia.				
2.2 Cuando aparecen problemas de conducta en su aula, los afronta sin acudir a otras personas.				
2.3 En el caso de no poder solucionar los problemas de conducta cuenta con el apoyo del equipo educativo, dirección y del departamento.				
2.4 El profesorado tiene en cuenta la opinión del alumnado.				
2.5 En conflictos entre profesorado-alumnado se da por hecho que el alumnado es culpable.				
2.6 Su relación con el alumnado es buena.				
2.7 Su relación con sus compañeros y compañeras es buena.				
2.8 Los conflictos en el aula suelen ser entre el profesorado y el alumnado.				
2.9 En este centro se siente a gusto.				

## 3. RELACIONES CON LAS FAMILIAS

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

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

	Nunca o casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Siempre o casi siempre
4.1 Las medidas educativas aplicadas al alumnado que altera la convivencia dan resultado.				
4.2 Con el alumnado que altera la convivencia se toman medidas disciplinarias.				
4.3 En general se envía al alumnado a dirección cuando se produce un problema.				
4.4 Sospecho que hay alumnado que trae drogas al centro.				
4.5 Sospecho que hay alumnado que consume drogas o alcohol antes de venir a clase.				
4.6 Tiene tranquilidad para dejar sus cosas en clase.				
4.7 En general, el alumnado respeta las normas del centro.				

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

## ÁMBITO DE CONVIVENCIA

### CUESTIONARIO FAMILIAS

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

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

#### 1. RELACIONES ENTRE EL ALUMNADO

	Nunca o casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Siempre o casi siempre
1.1 Faltas de respeto a los compañeros y compañeras.				
1.2 Agresiones físicas (peleas, empujones...).				
1.3 Agresiones verbales (burlarse, atemorizar, insultarse...).				
1.4 Esconder materiales y efectos personales de los compañeros y compañeras.				

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

	Nunca o casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Siempre o casi siempre
2.1 Seguir las indicaciones del profesorado en el aula.				
2.2 Seguir las indicaciones del profesorado fuera del aula.				
2.3 Faltar al respeto al profesorado y a otros miembros de la comunidad educativa (insultar, burlarse, contestar mal...).				
2.4 Actitud pasiva o negativa hacia áreas o materias.				
2.5 Seguir las indicaciones de otros miembros de la comunidad educativa (responsables de conserjería, administración, transporte escolar, mantenimiento...).				

### 3. RELACIONES CON LAS FAMILIAS

#### A. Familias-Centro

	Nunca o casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Siempre o casi siempre
3.1 Existe una buena y rápida comunicación entre las familias y el profesorado.				
3.2 Las familias acuden al centro por iniciativa propia.				
3.3 Las familias acuden al centro cuando son convocadas.				
3.4 Las familias participan y colaboran con las actividades del centro (jornadas culturales, viajes de estudios, AMPAS...).				
3.5 Las familias tratan y hablan con respeto de la comunidad educativa.				
3.6 Las familias siguen los consejos y orientaciones del profesorado.				
3.7 Las reuniones de las familias con el profesorado son cordiales.				

#### B. Familias-Alumnado

	Nunca o casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Siempre o casi siempre
3.8 Sus hijos e hijas les informan regularmente de su comportamiento y actitud en clase.				
3.9 Sus hijos e hijas hablan regularmente con ustedes de sus relaciones con los compañeros y compañeras.				
3.10 Su relación con sus hijos e hijas es buena.				
3.11 Ustedes son exigentes con los estudios de sus hijos e hijas.				
3.12 Ustedes son exigentes con el comportamiento de sus hijos e hijas.				
3.13 Reciben información regularmente de las notas y calificaciones que sus hijos e hijas obtienen en clase (trabajos, actividades de clase, materiales, controles...).				

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

	Nunca o casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Siempre o casi siempre
4.1 Faltar a clase injustificadamente.				
4.2 Salir del centro sin permiso en horas de recreo, guardias...				
4.3 Llegar tarde a clase habitualmente.				
4.4 Molestar en otras clases: abrir las puertas, asomarse a las ventanas...				
4.5 Molestar en clase: interrumpir las explicaciones, hablar con compañeros y compañeras durante las explicaciones...				
4.6 Deteriorar el material del centro.				
4.7 Usar dispositivos electrónicos durante las clases.				
4.8 Falsificar firmas, notas o documentos oficiales.				
4.9 Introducir en el centro sustancias u objetos que puedan dañar o molestar a miembros de la comunidad educativa.				
4.10 Sancionar adecuadamente las faltas cometidas por el alumnado.				
4.11 Sancionar las conductas inadecuadas del alumnado.				

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

## 2. Para la Sensibilización

### Anexo II: Logotipos de Mediación



IES Portada Alta (Málaga)



IES Montes Obarenes  
(Miranda de Ebro, Burgos)



IES Fin do Camiño  
(Fisterra, A Coruña)



IES Alto Nalón (Barredos - Laviana, Asturias)

## Anexo III: Dípticos informativos

### ¿QUIÉNES SON NUESTROS MEDIADORES?

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

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

Sus fotos estarán disponibles en **dípticos** o en el **tablón de mediación** para que puedas saber quiénes son y pedirles ayuda.

### ¿QUIÉNES PUEDEN SER MEDIADORES?

Todo el alumnado que desee comprometerse con la resolución dialogada de conflictos, participar en la mejora de la convivencia del Centro y que:

- Cumpla unos requisitos de comportamiento.
- Realicen un curso de formación en Mediación.
- Se comprometan con la asistencia y participación a todas las reuniones de mediación por las tardes y a las actividades que realicemos.

### PROFESORADO RESPONSABLE:

Jéssica García, Olivia Giménez, Vicky Grund, Daniel Jiménez,  
Esther Lorente, Alberto Narbona, Amaranta Pozo y Lourdes Rodríguez.

**IFS Portada Alta**

**“USTED SABE QUE PUEDE CONTAR CONMIGO”**

Logos: **Mediación de aula** (with 'Mediación de aula' text), **Mediación** (with 'Mediación' text), and **IFES** (with 'IFES' text).



## ¿QUÉ ES MEDIACIÓN?

Una manera de afrontar los conflictos basada en el diálogo y en la cooperación, que se apoya en personas neutrales que *Median* el proceso.



### ¿Y ENTRE IGUALES?

Los chicos y chicas resuelven sus problemas entre sí, apoyados en jóvenes mediadores y mediadoras que han aprendido a *Mediar*, guiando el a veces difícil proceso de resolución de conflictos entre sus compañeros.

## ¿QUÉ CARACTERÍSTICAS TIENE?

- o **ES VOLUNTARIA:** las partes en conflicto deben querer participar de la mediación, podemos recomendarla, no imponerla.
- o **ES CONFIDENCIAL:** el proceso del conflicto sólo lo conocen los y los mediados consultando a su Tutora de Mediación o al Departamento de Orientación.
- o **REQUIERE UN COMPROMISO:** las partes se comprometerán a llevar a cabo determinadas conductas y actitudes que resuelvan la situación.
- o **ES NEUTRAL Y NO ENJUICIA:** parte de la base de las necesidades ocultas en los conflictos, sin enjuiciar a las personas; sólo pretende apoyar la búsqueda de soluciones.

## ¿CÓMO SE SOLICITA?

En el Departamento de Orientación se rellena una solicitud que se deposita en el buzón de mediación. Ésta puede ser demandada por:

- El alumnado en conflicto
- El alumnado, en general, que detecte una situación de conflicto
- El profesorado que observe conflictos y recomiende la Mediación al alumnado
- La Jefatura de Estudios o Aula de Convivencia.
- Orientación y Tutora de Mediación
- Las familias que conozcan conflictos entre sus hijos y otros chicos

## ¿CUÁL ES EL PROCESO PARA MEDIAR?

- La Tutora de Mediación asigna los casos a una pareja de mediadores
- En su hora de tutoría, o en una guardia, la pareja busca a sus mediados, presentando un justificante del caso firmado
- En el Aula de Mediación acogen a las partes, a veces por separado
- Escuchan activamente qué piensan del problema cada una y promueven la empatía y el acercamiento de puntos de vista.
- No juzgan ni imponen su perspectiva del conflicto; sí realizan preguntas para que reflexionen
- Llegan a un acuerdo y a un compromiso firmado.
- A las dos semanas, aproximadamente, revisan el cumplimiento del compromiso firmado
- Todos los miércoles por la tarde se reúnen con los profesores responsables y revisan el desarrollo de los casos, así mejoran sus estrategias y se forman continuamente

## ¿QUIÉN PUEDE SOLICITAR LA MEDIACIÓN?

Cualquier miembro de la comunidad educativa que necesite resolver un conflicto de forma pacífica con la ayuda de un mediador/a.

## ¿EN QUÉ CONSISTE EL PROCESO DE MEDIACIÓN?

- ☞ Hay dos mediadores/as.
- ☞ Las partes en disputa exponen sus posiciones e intereses.
- ☞ Las partes se escuchan mutuamente y proponen soluciones.
- ☞ Las partes acuerdan soluciones satisfactorias y justas para las dos partes.

## ¿CÓMO SOLICITAR UNA MEDIACIÓN?

Dirigiéndose a cualquiera de los miembros del equipo de mediación.

## ¿QUÉ OTRAS OPCIONES QUEDAN?

- ☞ Atenerse al RRI del centro.
- ☞ Perder relaciones interesantes.
- ☞ No hacer nada.
- ☞ Continuar con el problema.



**APOSTAMOS POR LA MEDIACIÓN**

# Programa de MEDIACIÓN ESCOLAR

## ¿Y si llegamos a un acuerdo?



C/ Francia, 28  
Tel. 947 34 79 70  
09200 MIRANDA DE EBRO  
(Burgos)

## ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?

Es una forma de resolver disputas y conflictos. Se ofrece como oportunidad a dos personas en conflicto que se reúnen con una tercera persona neutral (mediador/a) para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo.

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

- Disputas entre alumnos/as: **insultos, amenazas, sembrar rumores dañinos, malas relaciones,...**
- Amistades que se han deteriorado.
- Conflictos entre alumnos y profesores.
- Situaciones que desagraden o parezcan injustas.
- Problemas entre miembros de la comunidad educativa: alumnos, profesores, familias, personal no docente.

## ¿EN QUÉ PRINCIPIOS SE BASA LA MEDIACIÓN?

- Es **VOLUNTARIA**.
- Se basa en el proceso de resolución **pacífica** de conflictos.
- Es un acto **cooperativo** y no competitivo.
- Está orientado hacia el futuro.
- Las dos partes del conflicto ganan.
- Se preocupa por las necesidades en vez de las posiciones.
- No es amenazante, no es punitivo.
- Es **CONFIDENCIAL**.

## ¿QUIÉN PUEDE SER MEDIADOR/A?

Cualquier miembro de la comunidad educativa puede ser mediadora. Sus características son:

- Es **NEUTRAL**, no trata de favorecer a ninguna parte.
- NO ENJUICIA**, no permite que sus opiniones afecten al trato con los participantes.
- EMPATIZA** con las partes y utiliza técnicas de **ESCUCHA ACTIVA**.
- Crea y mantiene la **CONFIANZA**.

En nuestro centro este año tenemos un **"EQUIPO DE MEDIACIÓN"** formado por algunos profesores y profesoras que han recibido formación específica:

**Nieves Gutiérrez (Coordinadora)** Rosa Verdes  
Carmen San Martín José Luis de Prado  
Cristina Ramos Pilar Cantera

Este curso escolar la formación en mediación se continuará en **ASTURIAS** con alumnado de Málaga, La Coruña, Asturias y Miranda de Ebro (centros con los que nos hemos agrupado para poner en marcha este proyecto).

**Los alumnos/as que quieran participar podrán apuntarse en el Departamento de Orientación o Jefatura de Estudios.**

**El encuentro tendrá lugar del 21 al 23 de mayo y será GRATUITO.**

**Tendrá preferencia** aquel alumnado que haya recibido formación en el programa de **alumnado AYUDANTE.**

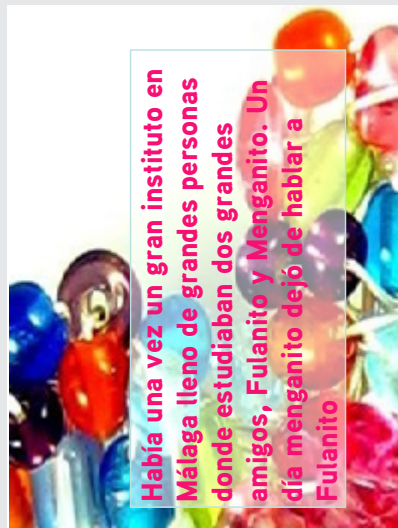
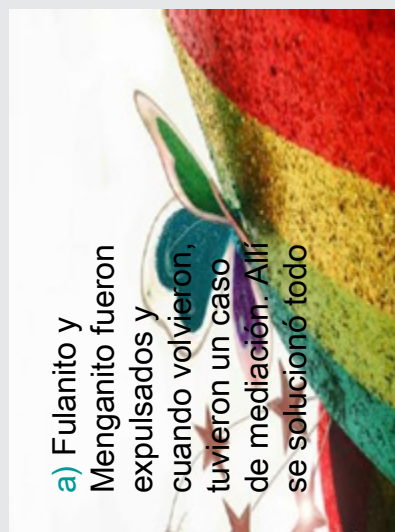
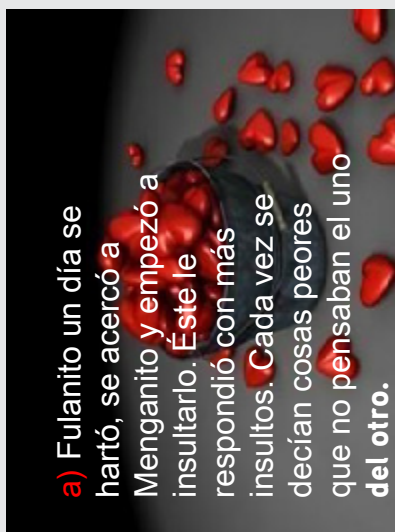
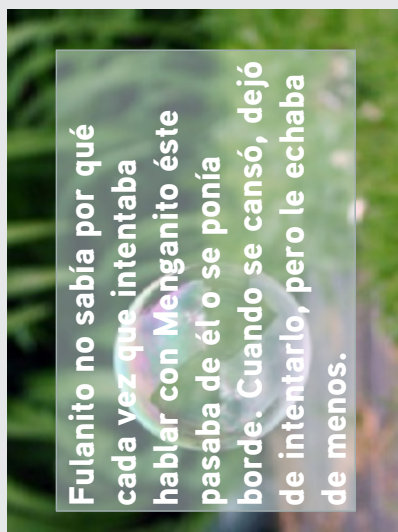
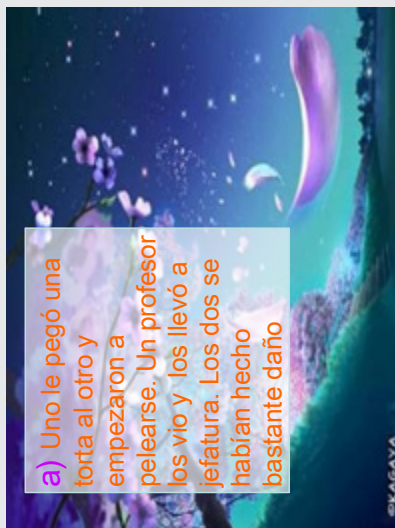
**Plazo de presentación hasta el día 3 de Abril.**



**APOSTAMOS POR LA MEDIACIÓN**

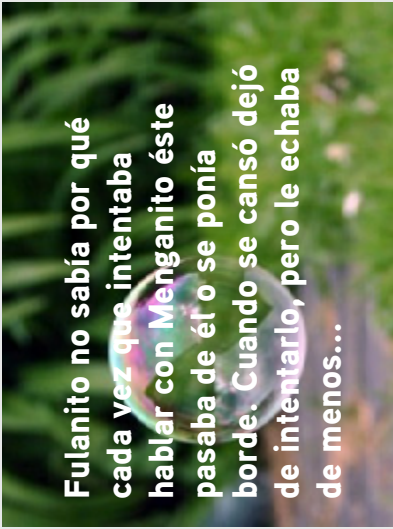
## Anexo IV: Presentación informática

Presentación de Muriel Padilla Martín (alumna del IES Portada Alta de Málaga)





**Había una vez un gran instituto en Málaga, lleno de grandes personas donde estudiaban dos grandes amigos, Fulanito y Menganito. Un día Menganito dejó de hablar a fulanito**

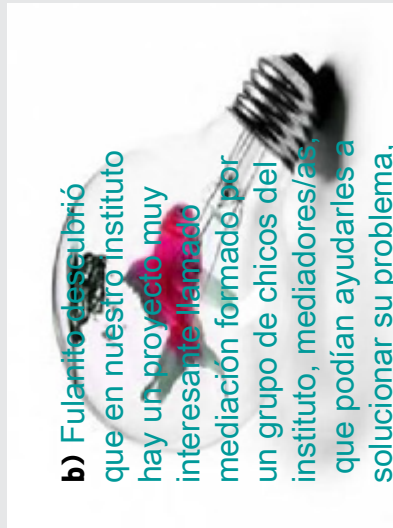


**Fulanito no sabía por qué cada vez que intentaba hablar con Menganito éste pasaba de él o se ponía borde. Cuando se cansó dejó de intentarlo, pero le echaba de menos...**

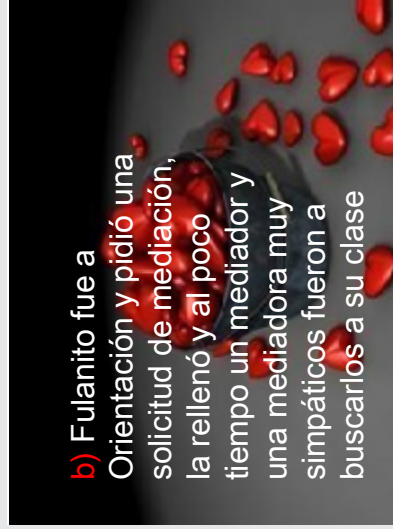


**Un día una amiga suya le contó que Menganito estaba metiéndose con él a sus espaldas. A él eso le dolió y empezó a insultarlo también:**

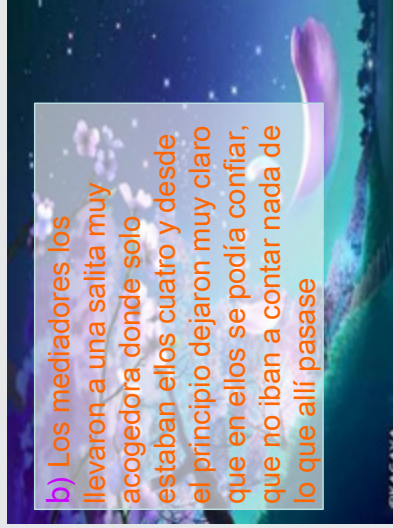
**Opción b) Pero se dio cuenta de que lo que él quería era volver a ser su amigo, lo echaba mucho de menos y quería saber por qué había empezado todo.**



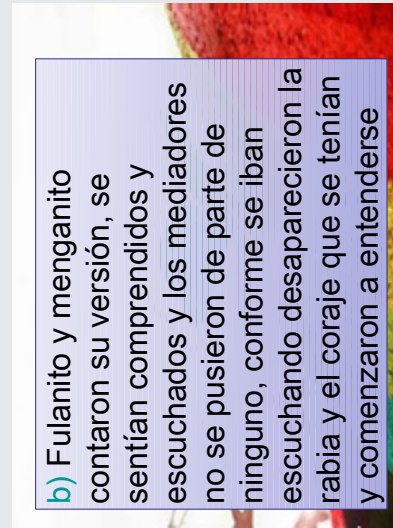
**b) Fulanito descubrió que en nuestro instituto hay un proyecto muy interesante llamado mediación formado por un grupo de chicos del instituto, mediadores/as, que podían ayudarles a solucionar su problema,**



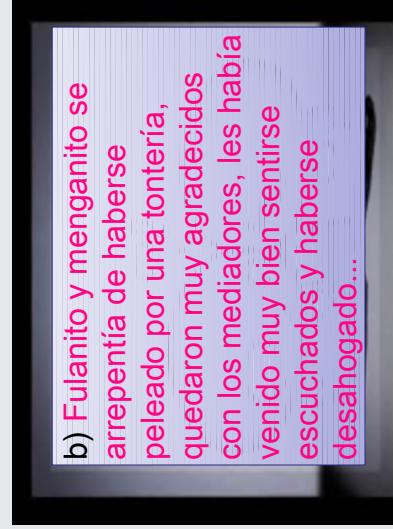
**b) Fulanito fue a Orientación y pidió una solicitud de mediación, la rellenó y al poco tiempo un mediador y una mediadora muy simpáticos fueron a buscarlos a su clase**



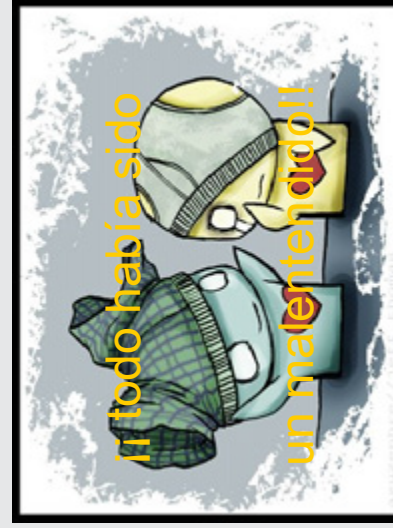
**b) Los mediadores los llevaron a una salita muy acogedora donde solo estaban ellos cuatro y desde el principio dejaron muy claro que en ellos se podía confiar, que no iban a contar nada de lo que allí pasase**



**b) Fulanito y Menganito contaron su versión, se sentían comprendidos y escuchados y los mediadores no se pusieron de parte de ninguno, conforme se iban escuchando desaparecieron la rabia y el coraje que se tenían y comenzaron a entenderse**



**b) Fulanito y Menganito se arrepentían de haberse peleado por una tontería, quedaron muy agradecidos con los mediadores, les había venido muy bien sentirse escuchados y haberse desahogado...**



**¡¡ todo había sido un malentendido!!**

## Anexo V: Rap de Mediación

La mediación va  
De ayudar a los demás  
Con solo hablar y los puños no utilizar  
Eso no te sirve pa'na  
Solo problemas encontrarás  
Y te irá mal

En la mediación  
Encontrarás la solución  
Dialogando... tus problemas contando  
Y terminarás gozando  
Amigos encontrando

Hay que aprender a escuchar  
A las personas con experiencia ya.  
Ellos te ayudarán  
Los mejores consejos tendrás  
Aprenderás a razonar  
A ayudar a los demás  
Y también a pensar antes de actuar

Nada más necesitas  
Solo alguien que te escuche y comprenda

¿Sabes que?  
Un problema tuve yo  
Y acudí a mediación  
El problema se solucionó  
Tener amigos es lo mejor

Van diciendo por ahí  
Que están hablando mal de ti  
Te dijeron nombres y...  
No os miráis no os habláis  
Ve a mediar

La solución ahí está  
Todo eran mentiras  
Os peleasteis y solo eran habladurías  
Lo mejor antes de actuar  
Es siempre hablar

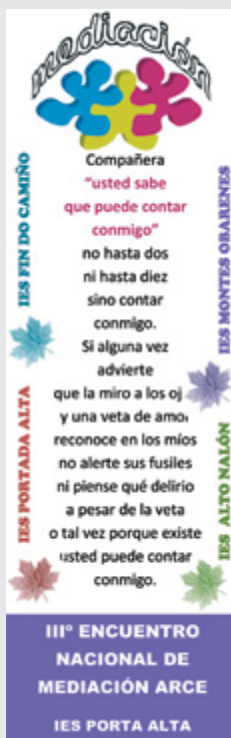
Porque por una insignificancia  
Puede llegar a más  
Escucha con el corazón y no con la cabeza  
También ten paciencia

Lo repito otra vez piensa antes de actuar  
No hagas necesario tener que mediar  
Mejor evita el problema antes de entrar  
No soy quien para esto contar  
Pero si hablas con un profesional  
Lo mismo te dirá.

**ToroMc**

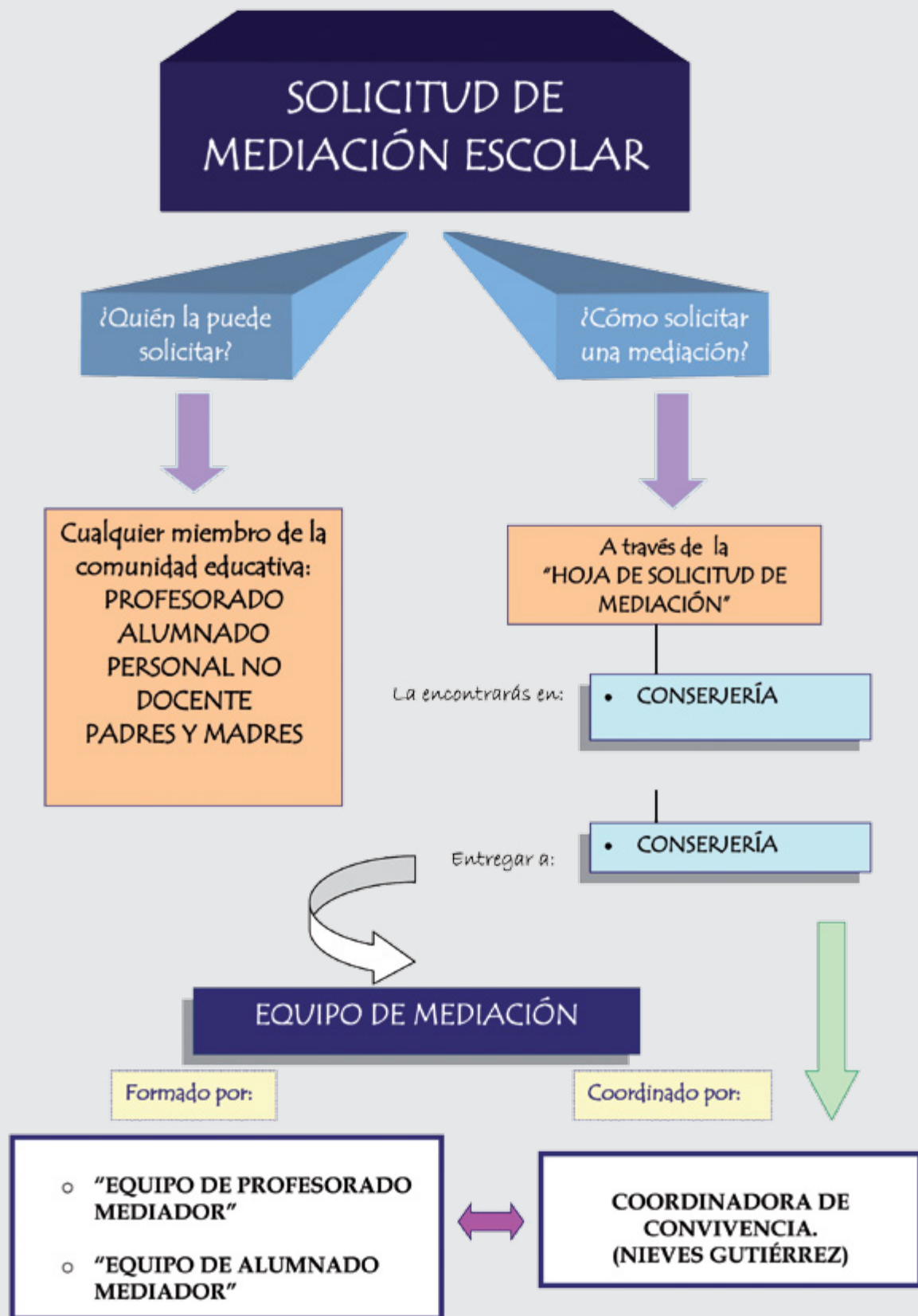
Autor: Juan Camilo Toro Muñoz  
IES Portada Alta (Málaga)

## Anexo VI: Carteles y Publicidad



### 3. Para la redacción de un protocolo

#### Anexo VII: Protocolo de actuación

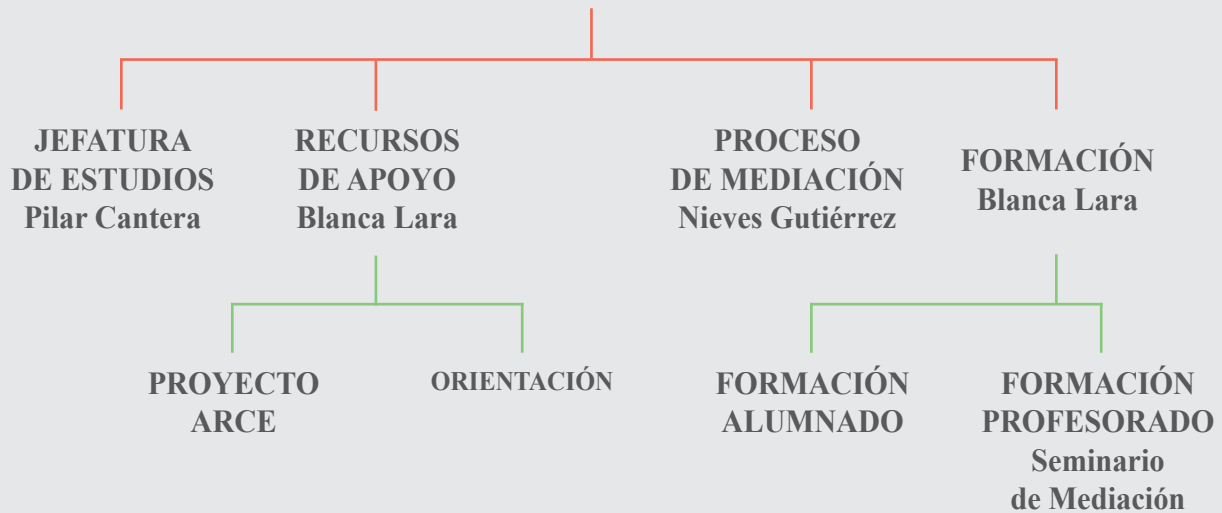




# MEDIACIÓN

## COORDINACIÓN DE MEDIACIÓN

Ana Laura Rebollo



## COORDINACIÓN DE MEDIACIÓN

**RESPONSABLE:** Ana Laura Rebollo

**FUNCIONES:**

- Coordinar el proceso de mediación.
- Coordinar “Reunión semanal de mediación”.
- Apoyo al programa.

## JEFATURA DE ESTUDIOS

**RESPONSABLE:** Pilar Cantera

**FUNCIONES:**

- Participar en las reuniones semanales de mediación.
- Apoyo al programa desde las funciones propias de Jefatura de Estudios.
- Apoyo al proyecto de mediación a través de las reuniones de tutorías fundamentalmente.

## FORMACIÓN

**RESPONSABLE:** Blanca Lara

**FUNCIONES:**

- Participar en las reuniones semanales de mediación.
- Coordinar el seminario de formación.
- Impartir la formación al alumnado mediador.

## PROCESO DE MEDIACIÓN

**RESPONSABLE:** Nieves Gutiérrez

**FUNCIONES:**

- Recogida y canalización de las solicitudes de mediación según el procedimiento establecido.
- Organización y valoración de los registros establecidos en el procedimiento de mediación.

DEPARTAMENTOS	RESPONSABLE	FUNCIONES	
COORDINACIÓN DE MEDIACIÓN	Ana Laura Rebollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar el proceso de mediación.</li> <li>• Coordinar "Reunión semanal de mediación".</li> <li>• Apoyo al programa.</li> </ul>	
JEFATURA DE ESTUDIOS	Pilar Cantera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en las reuniones semanales de mediación.</li> <li>• Apoyo al programa desde las funciones propias de Jefatura.</li> <li>• Apoyo al proyecto de mediación a través de las reuniones de tutorías fundamentalmente.</li> </ul>	
PROCESO DE MEDIACIÓN	Nieves Gutiérrez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recogida y canalización de las solicitudes de mediación según el procedimiento establecido.</li> <li>• Organización y valoración de los registros establecidos en el procedimiento de mediación.</li> </ul>	
FORMACIÓN	Blanca Lara	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en las reuniones semanales de mediación.</li> <li>• Coordinar el seminario de formación.</li> <li>• Impartir la formación al alumnado mediador.</li> </ul>	
PROYECTO ARCE	Blanca Lara	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación del proyecto ARCE.</li> <li>• Coordinación del programa de mediación del centro con el proyecto ARCE.</li> </ul>	
ORIENTACIÓN	Blanca Lara	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en las reuniones semanales de mediación.</li> <li>• Apoyo al proyecto de mediación a través de las reuniones de tutorías fundamentalmente.</li> </ul>	
REUNIONES DE COORDINACIÓN	COMPONENTES	FUNCIONES	TEMPORIZACIÓN
COORDINACIÓN GENERAL	Ana Laura Rebollo (coordinadora) Pilar Cantera Nieves Gutierrez Blanca Lara	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puesta en marcha del programa: formación de equipos de mediación, determinación de horarios y organización general.</li> <li>• Seguimiento de las mediaciones realizadas.</li> <li>• Detección de dificultades.</li> <li>• Coordinación mediación de centro con ARCE.</li> <li>• Evaluación del programa.</li> </ul>	Semanal
PROYECTO ARCE	Blanca Lara (coordinación)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinadas en el proyecto.</li> </ul>	Mensual
SEMINARIO	Blanca Lara (coordinación)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de los contenidos programados: diseño de la estructura por cursos, creación de equipos de profesorado y alumnado para el curso, diseño de criterios de evaluación, diseño de la formación del alumnado (espacios, tiempos, contenidos, instrumentos de evaluación), diseño de materiales para el aula de convivencia.</li> </ul>	Mensual

## 4. Para la introducción en el plan de convivencia

### Anexo VIII: La mediación en las N.O.F

#### LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LAS NORMAS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Al artículo 20 de la Ley 4/2011, “*Procedimientos conciliados de resolución de los conflictos*”, se añade:

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

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

El alumnado mediador utilizará, preferentemente, los recreos, las horas en las que falte un profesor/a, la hora de tutoría o la de atención educativa. El alumnado mediado, podrá salir siempre que no se trate de clases preparatorias de evaluación o examen. Es responsabilidad del alumnado ponerse al día de los contenidos que hubiera perdido, con la ayuda del profesor/a.

En el caso de una mediación derivada de conductas contrarias a las normas de convivencia:

1. El procedimiento, formalizado por escrito, incluirá la intervención de una persona instructora, ejercida por la jefatura de estudios, y de dos personas mediadoras.
2. Las personas mediadoras informarán a la jefatura de estudios del resultado de la mediación y de la fecha de revisión de los acuerdos, pero garantizarán la total confidencialidad del proceso.
3. Nunca se privará que las partes accedan a una mediación, pero solamente cuando esta sea reconocida por la jefatura de estudios, oída la persona coordinadora de la mediación, dará lugar a la finalización del procedimiento de corrección de la conducta contraria a la norma de convivencia.
4. En caso de que la mediación haya sido infructuosa o no se hayan cumplido las acciones reparatorias, se retomará el procedimiento disciplinario de corrección de la conducta.
5. Las personas mediadoras serán propuestas por la persona responsable de la mediación con el objeto de:
  - Garantizar la confidencialidad y neutralidad
  - Equilibrar la asignación en los casos.
  - Asignar los casos atendiendo al nivel de conflictividad, dificultad o tipología.

## 5. Para la selección del alumnado

### Anexo IX: Prueba escrita de mediación

IES Portada Alta (Málaga)

## **EXAMEN DE MEDIACIÓN: CURSO 2011/12**

**APELLIDOS:**

**NOMBRE:**

**CURSO:**

1. Indica tres maneras posibles de reaccionar ante una pelea en clase:

i. \_\_\_\_\_

ii. \_\_\_\_\_

iii. \_\_\_\_\_

b. ¿Cuál de ellas es la habitual en ti? (Intenta ser lo más sincero posible)

2. ¿Qué tipos de conflictos son los más frecuentes en tu clase? ¿Por qué crees que esto ocurre?

3. ¿Qué podríamos hacer para mejorar esto? ¿Qué podrías hacer tú como mediador/a?

4. ¿Qué crees que necesitas aprender para ser un buen mediador?

5. ¿Qué cualidades naturales crees que posees para serlo?

6. ¿A qué te comprometes con el centro en el caso de que entraras en el equipo de mediación?

i. \_\_\_\_\_

ii. \_\_\_\_\_

iii. \_\_\_\_\_

7. ¿Quién puede solicitar la mediación?

8. ¿Dónde se solicita y cómo?

9. ¿Cuáles son los motivos principales para solicitar mediación?

10. ¿Qué conocen tus padres sobre la mediación? ¿Qué piensan de ella?

**RECUERDA QUE PARA SER MEDIADOR, TE COMPROMETES A VENIR LOS MIÉRCOLES POR LAS TARDES, NORMALMENTE DE 16.00 A 17.00. SI ES ASÍ, COMPLETA EL SIGUIENTE APARTADO CON TU NOMBRE, APELLIDOS Y CURSO. NO OLVIDES FIRMARLO. GRACIAS POR TU TIEMPO E INTERÉS.**

---

“Yo, \_\_\_\_\_, alumno/a del IES Portada Alta, del curso \_\_\_\_\_, me comprometo a asistir a las reuniones de mediación todos los miércoles por la tarde, de 16.00 a 17.00; así como a tener un comportamiento ejemplar en el centro, especialmente con mis compañeros y profesores.”

Málaga, 11 de octubre de 2011



## Anexo X: TABLA DE VALORACIÓN.

### ALUMNADO QUE QUIERE SER MEDIADOR

NOMBRE	CURSO	RAZONES PARA PRESENTARSE	CONDUCTA	VALORACIÓN TUTOR	VOTACIÓN CLASE	NOTA EXAMEN
Alberto B. G.	1º A	"Porque sé lo que se necesita a un mediador cuando tienes un problema y se necesita hablar".	6 amonestaciones leves este trimestre	Le puede venir bien. Está más respetuoso. Un poco conflictivo.		No presentado
Nazareth B. G.	1º A	"Porque me gustaría ayudar a la gente que necesita ayuda. Y que me contarán los problemas para que yo pudiera arreglarlos".	No	Muy bien, pero los mírcos-les por la tarde no puede.		6
José Antonio F. P.	1º A	"Porque no quiero que haya más peleas en el instituto".	No	Le faltan habilidades personales y sociales ¿Le ayudaría a madurar? Le podemos dar una oportunidad pero que no la fastidie. Necesita tutor personal.		5
Cristian G. M.	1º A	"Porque mi prima me ha hablado mucho de mediación y me ha empezado a gustar y hoy más por la explicación que nos han dado".	No	Muy bien	Sí	7,50
Pablo G. Q.	1º A	"Me parece un gran proyecto en el que me encantaría participar, ya que vi lo que me puede ayudar a mí a mejorar como persona en mi experiencia de mediador en el colegio, aun-que solo lo hicieramos durante dos meses".	No	Muy bien	Sí	8,50
Salvi L. M.	1º A	"Porque quiero resolver conflictos".		No lo veo, los compañeros no la estiman.		4,50
Sebastián P. M.	1º A	"Me gusta ayudar a la gente y sé escuchar".	2 amonestaciones leves este trimestre	Muy bien		7
Valery T. Q.	1º A	"Porque me gustaría ayudar a los demás alumnos y así yo mejorar en mi forma de ser y montón de cosas más".		Es nerviosilla pero puede dársele bien. Se enfada mucho.		5

## Anexo XI: Contrato de mediación

**CONTRATO DE MEDIACIÓN ENTRE IGUALES**



**CURSO 201 0/201 1**

Yo, \_\_\_\_\_ mediador del *IES Portada Alta*, me comprometo a:

- 1- Acudir a las **reuniones** de mediación, ya sean por las tardes o durante el transcurso del recreo. La falta de asistencia tendré que justificarlas.
- 2- Asistir al **curso de formación interna** que tendrá lugar en nuestro centro en horario de tardes. La ausencia a alguna sesión de este curso, significará la falta de preparación para mediar y, por lo tanto, la **NO** obtención del diploma de mediador.
- 3- Seguir las indicaciones dada por la Tutora de Mediación.
- 4- Cumplir el **Decálogo de Mediación** así como de los **Principios Básicos** en los que se basa.

Y como referente que somos para el resto del alumnado, me comprometo además a:

1. Tener un **comportamiento** correcto, basado en las normas de convivencia del centro.
2. Colaborar a que exista un **buen ambiente** en mi aula y clase.
3. Participar en todas las actividades de **Escuela, espacio de Paz** para las que sea requerido.
4. Denunciar los casos de **acoso escolar** que observe, o cualquier situación de conflicto que se dé tanto dentro como fuera del aula.

Sólo nos resta daros las gracias por poder contar con vosotros y nuestra más sincera enhorabuena por embarcaros en este gran viaje.

Esperando que tengáis una buena experiencia; doy, en nombre de los mediadores, la bienvenida a los que serán la **séptima generación** de mediadores del *IES Portada Alta* de Málaga.

Málaga,        de        de 2010

Fdo:	Fdo:	Fdo:
D. Antonio Marfil Aranda (Director del Centro)	M <sup>a</sup> Victoria Grund Pendón (Tutora mediación)	El interesado



## Anexo XII: Carta del responsable de mediación a las familias



Estimadas familias:

Como profesora responsable de la “**Mediación entre Iguales**” del IES Portada Alta (Málaga), medida enfocada a la resolución de conflictos entre alumnos/as, me pongo en contacto con ustedes para informarles que su hijo/a ha sido seleccionado/a para formarse como mediador/a en este curso escolar 2010/2011 y a su vez solicitar su autorización. Para ello, se organizará un curso de 24 horas en horario de tarde (16.00-20.00 horas) y en el mismo instituto. Los días de formación serían: 15, 22 y 29 de noviembre; 13 y 20 de diciembre y se completaría el 12 de enero de 2011.

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

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

Un cordial saludo.

Fdo: M<sup>a</sup> Victoria Grund

---

D./D<sup>a</sup>.....como padre/  
madre del alumno/a.....del  
curso ..... ESO autorizo a que participe en el curso de formación de mediadores/as.

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

## 6. Para la formación del alumnado

### Anexo XIII: Materiales para la formación

IES Portada Alta (Málaga)

#### MI NUEVO GRAN AMIGO Descubriendo cualidades



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

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

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

.....  
.....  
.....

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

.....  
.....  
.....

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



# CONFLICTO

OJO POR OJO Y EL MUNDO ACABARÁ CIEGO (GANDHI)

## QUÉ es

Solemos atribuir a esta palabra connotaciones negativas como combate, pelea, desafío, hostilidad, violencia, enfrentamiento, destrucción...pero como vamos a ver a continuación no tiene por qué ser así.

Un conflicto se produce cuando dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus puntos de vista son



La relación entre las partes se verá fortalecida o deteriorada en función de cómo se resuelva, del acuerdo al que se llegue.

En este proceso tendrán mucha importancia nuestras experiencias previas, nuestros recursos y capacidades. La dificultad con la que nos encontramos a la hora de enfrentarnos a un conflicto es que no hemos sido educados para resolverlos de forma positiva y por eso nos faltan las habilidades y estrategias necesarias.

## QUÉ no es

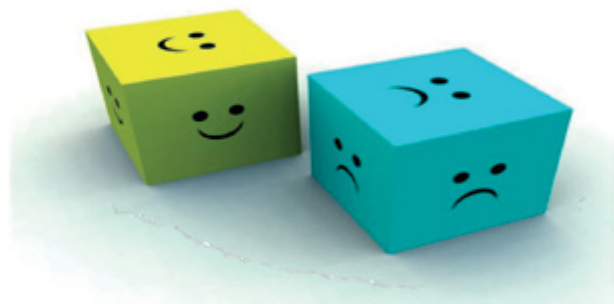
incompatibles o son percibidos así.

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

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

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

**Agresivo**, hay otras muchas formas de solucionarlos. Como decía Isaac Asimov "la violencia es el último re-



**Puntual y momentáneo**, el conflicto no es un hecho, es un proceso que va evolucionando en el tiempo, más allá de la situación concreta en la que surge.

**Irresoluble**, Einstein defendía que un problema que no se puede resolver es que está mal planteado.

## 7. Para la coordinación

### Anexo XIV: Dípticos del equipo de mediación

**mediación**  
IES Alto Nalón, Barredos (Laviana)

**Los conflictos tienen solución**

**¿Dónde?**  
En el I.E.S. Alto Nalón de Barredos

**¿Cuándo?**  
En el momento en que surja cualquier conflicto.

**¿Quién?**  
Alumnado que se siente comprometido con la mejora de la convivencia.

**¿Para qué?**  
Para encontrar soluciones a problemas que puedan surgir en el centro.

**¿Por qué?**  
Por la necesidad de ayudar y orientar en las relaciones entre iguales.

**¿Cómo?**  
• Con el diálogo.

**¿Con que medios?**  
Con alumnado formado en mediación. Con la colaboración del Departamento de Orientación y la Dirección.

**¿Con qué intención?**  
Facilitar una herramienta que haga posible la convivencia pacífica en el entorno escolar y social.

Trabajamos juntos  
Nos respetamos

**mediación**  
IES Alto Nalón, Barredos (Laviana)

**La mediación es**

- Voluntaria
- Personal
- Neutral
- Confidencial

Es un proceso educativo y transformador personas.

**Equipo de mediación**

- Profesorado
- Alumnado

**Mediación**

El Servicio de Mediación Escolar del I.E.S. "Alto Nalón" se fundamenta en el Decreto 249/2007 del 26 de Septiembre, en su capítulo III, y sus artículos 29, 30, 31 y 32.

**IES Alto Nalón**  
C/ La Sota, s/n 33970 - Barredos  
Laviana - Asturias  
Teléfono 985 60 21 29 - Fax 985 61 07 22

PORQUE NOS GUSTA DIALOGAR Y RESOLVER NUESTROS PROBLEMAS

Plan de convivencia · IES Fin do Camiño (Fisterra)

### O proceso da mediación...

**1. Explicar o que pasou**  
Cada un explica o acontecemento do punto de vista propio.

**2. Aclarar o que sucedeu**  
Interrogación de preguntas para aclarar o que aconteceu desde o punto de vista propio.

**3. Elaborar posibles solucións**  
Recolexión de solucións creativas.

**4. Chegar a acordos**  
Comprobación de que a solución propoñida responde ás necesidades de ambas partes. Escucha e aceptación do compromiso acordado.

O equipo de mediación 2011-12

### FICHA DE SOLICITUDE DA MEDIACIÓN

Entrega esta ficha en orientación, na secretaría ou introducena no buzón de mediación

**NOME:** \_\_\_\_\_ **CURSO:** \_\_\_\_\_

Que pasou? Cal é o problema?

Ven de antes ou xurdiu agora? Dende cando tes ese problema?

Hai alguén máis involucrado no conflito?

### QUE É A MEDIACIÓN?

A mediación escolar é un xeito pacífico de resolver os conflitos entre persoas no que contan cunha terceira parte (os mediadores/as) para que vos axude a chegar a unha solución mediante o diálogo.

Aínda que non é doado falar con alguén co que estás enfadado/a, a maioría dos que solicitan a mediación queren satisfeitos, os que aclaran o problema, expoñen os teus puntos de vista, verbalizas os teus sentimentos e chegas a acordos sen a presenza dun adulto.

#### Como actúa o mediador/a?

- Con neutralidade, non defende a ningunha parte
- Non propón solucións sin antes ouviras
- Médian en segundo o que te dices
- Todo accede pacientemente
- Axuda a aclarar o que sucede
- Procura que a conversa siga pacífica

#### Requisitos para ir a mediación

- As dúas partes deben ter interese por resolver o problema mediante o diálogo
- A mediación é voluntaria

#### Que conflitos son mediables?

Falaxas, insultos, ameazas, deslealdade, discriminación, alianas que non queiran, maltrato, extorsións, deterioro das relacións de amizade, deterioro...



Autora de este díptico:  
**Lourdes Rodríguez Morón**  
 Profesora del IES Portada Alta (Málaga)

NUESTROS PEONES					NUESTRAS TORRES					
							<p><b>Somos iguales a ti, tenemos tus mismos problemas;                  Sólo queremos ayudar y evitar conflictos.                  Búscanos, estamos a tu lado. En tu instituto...</b></p>			
NUESTROS ALFILES										
		<p><b>Somos un grupo de alumnos dispuestos a resolver algunos de vuestros problemas. Pretendemos ayudaros en peleas, discusiones o enfrentamientos</b></p>								



**I.E.S. FIN DO CAMIÑO**  
 SERVIDO DE MEDIACIÓN  
 Plan de Convivencia

**Novo equipo de Mediación!**

**Que é?**  
 A mediación é un medio pacífico de resolver os seus conflitos, no que ambas partes poden levar a cabo a que se atope unha solución.

**Como?**  
 Cúbra a ficha de solicitude que poderá atopar en administración de en secretario. Avísanos ou véñase a buscar de mediación.

**QUEN SON AS PERSOAS MEDIADORAS?**

KADRA ÁLVAREZ  
 JUDITH INSUA  
 LUCÍA CANOSA  
 XOSÉ MARCOTE  
 RAQUEL CANOSA  
 ADÁN RIVERA  
 DAVID INSUA  
 JOSÉ INSUA  
 UXÍA DOMÍNGUEZ

## Anexo XV: Solicitud de mediación

IES Portada Alta. Mediación Entre Iguales. Solicitud de Mediación

**CASO n°**

**I. Solicitud de mediación**



Mediados/as. Curso(s):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Mediadores/as. Curso(s):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- ¿Qué ha pasado? Cuenta detalladamente lo ocurrido (pelea física, agresión verbal, intimidación, insulto, burlas...)
  
- ¿Dónde y cuándo ha tenido lugar el conflicto?
  
- ¿Qué tipo de relación hay entre las partes?
  
- ¿Puede haber implicadas terceras personas?
  
- ¿Viene de antes o ha surgido ahora?
  
- Elige un mediador/a para que te ayude a solucionar tu conflicto (mira el díptico) ¿Por qué has elegido a esta(s) persona (s)?

○

- Solicita:

Profesor/a

AC

Orientación

Alumno/a

Jefatura

Otros/as: \_\_\_\_\_

**Fecha:**

**Firma del del solicitante:**





## II. Registro

- Entrevista.
- Hechos:
- Actitud de las partes:
- Compromisos:

**Firma MEDIADOS/AS:  
MEDIADORES/AS:**

**FIRMAS**

## III. REVISIÓN

- ¿Habéis cumplido vuestros compromisos?
  - Sí
  - No, ¿Por qué?
- ¿Cuál es vuestra relación ahora?
  
- Valoración del proceso de mediación:
  - a. Intervención: rápida adecuada lenta
  - b. ¿Cómo te has sentido?
  
  - c. Resultado del proceso:

**Firma MEDIADOS/AS:**

**FIRMAS MEDIADORES/AS:**







## Anexo XVI: Registro de compromisos

### REGISTRO DE ACUERDO PARA LA MEDIACIÓN

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

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

<p>parte 1:</p>		<p>• SE COMPROMETE A :</p>	<p>parte 2:</p>		<p>• SE COMPROMETE A :</p>
-----------------	--	----------------------------	-----------------	--	----------------------------

El presente acuerdo volverá a ser revisado, en colaboración con los mediadores, en el plazo de \_\_\_\_\_, con fecha de \_\_\_\_\_.

La presente firma nos compromete en el cumplimiento y desarrollo de lo anteriormente expuesto.

Fisterra, de de 2012

Sinatura

Sinatura

## Anexo XVII: “Carpeta rosa”

Se han codificado los nombres del alumnado para preservar su intimidad.

**CURSO 2010-2011**

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

## Anexo XVIII: Pase de pasillo



## Anexo XIX: Diario del mediador

IES Portada Alta (Málaga)

# DIARIO DE UN MEDIADOR/A



*mediación  
de aula*

Septiembre 2009						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
agosto 31	septiembre 1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	octubre 1	2	3	4

Semana de lunes, 22 de febrero de 2010				
lunes, 22 de febrero de 2010	martes, 23 de febrero de 2010	miércoles, 24 de febrero de 2010	jueves, 25 de febrero de 2010	viernes, 26 de febrero de 2010
				
				
				

**Mi compromiso**

---

---

---

---

---

---

**Reunión Mediación**

Semana de lunes, 08 de marzo de 2010				
lunes, 08 de marzo de 2010	martes, 09 de marzo de 2010	miércoles, 10 de marzo de 2010	jueves, 11 de marzo de 2010	viernes, 12 de marzo de 2010
				
				
				

**Mi compromiso**

---

---

---

---

---

---

**Reunión Mediación**

## 8. Para la evaluación formativa

### Anexo XX: Cuestionarios al alumnado mediado

#### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO MEDIADO

CONTESTA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS

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

1. ¿Tienes alguna sugerencia u observación que hacer para mejorar las mediaciones? En el caso de que así sea ¿cuál o cuáles son?

GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

## Anexo XXI: Cuestionarios al alumnado mediador

### VALORACIÓN DEL NUEVO ALUMNADO MEDIADOR

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

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

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

4. Del curso de formación de mediadores, ¿qué es lo que más te ha gustado y lo que menos?

5. ¿Ha quedado algo en tí después de haber participado en el programa?

6. ¿Tienes alguna sugerencia u observación que hacer para mejorar las mediaciones? En el caso de que así sea, ¿cuál o cuáles son?

GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

## Anexo XXII: Registro de mediación

### REGISTRO TRIMESTRAL DE MEDIACIONES

CURSO: 20\_\_ / \_\_ TRIMESTRE: \_\_\_\_\_

¿CUÁNTAS MEDIACIONES SE HAN REALIZADO (POR CURSOS)?	LAS PARTES MEDIADAS HAN SIDO:	¿QUIÉN HA SOLICITADO LAS MEDIACIONES?	¿QUÉ MEDIADORES/AS HAN INTERVENIDO?		¿POR QUÉ MOTIVO SE HA SOLICITADO LA MEDIACIÓN?	¿CUÁNTAS SESIONES SE HAN NECESITADO PARA REALIZAR CADA MEDIACIÓN?	¿EN CUÁNTAS MEDIACIONES LOS MEDIADOS HAN LLEGADO A UN ACUERDO? ¿SE HA LLEGADO A CUMPLIR EL ACUERDO?	¿CUÁNTAS REVISIONES SE HAN REALIZADO?
			NOMBRE	Nº CASOS				
<b>1º ESO</b>	<input type="checkbox"/> CHICO-CHICA <input type="checkbox"/> CHICA-CHICA <input type="checkbox"/> CHICO-CHICO	<input type="checkbox"/> ALUMNADO <input type="checkbox"/> PROFESORADO <input type="checkbox"/> DO <input type="checkbox"/> JEFATURA DE E <input type="checkbox"/> P NO DOCENTE <input type="checkbox"/> PADRES <input type="checkbox"/> OTROS			<input type="checkbox"/> PELEA <input type="checkbox"/> INSULTOS <input type="checkbox"/> MALOS ENTENDIDOS <input type="checkbox"/> CRITICAS <input type="checkbox"/> OTROS:	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> >2	<input type="checkbox"/> ACUERDO <input type="checkbox"/> NO ACUERDO  <input type="checkbox"/> SI SE CUMPLE <input type="checkbox"/> NO SE CUMPLE	<input type="checkbox"/> <2 <input type="checkbox"/> >2
Nº TOTAL DE MEDIACIONES: <input type="checkbox"/>								
<b>2º ESO</b>	<input type="checkbox"/> CHICO-CHICA <input type="checkbox"/> CHICA-CHICA <input type="checkbox"/> CHICO-CHICO	<input type="checkbox"/> ALUMNADO <input type="checkbox"/> PROFESORADO <input type="checkbox"/> DO <input type="checkbox"/> JEFATURA DE E <input type="checkbox"/> P NO DOCENTE <input type="checkbox"/> PADRES <input type="checkbox"/> OTROS			<input type="checkbox"/> PELEA <input type="checkbox"/> INSULTOS <input type="checkbox"/> MALOS ENTENDIDOS <input type="checkbox"/> CRITICAS <input type="checkbox"/> OTROS	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> >2	<input type="checkbox"/> ACUERDO <input type="checkbox"/> NO ACUERDO  <input type="checkbox"/> SI SE CUMPLE <input type="checkbox"/> NO SE CUMPLE	<input type="checkbox"/> <2 <input type="checkbox"/> >2
Nº TOTAL DE MEDIACIONES: <input type="checkbox"/>								

IES Montes Obarenes (Miranda de Ebro, Burgos)

## 9. Para la consolidación del servicio

### Anexo XXIII: Encuentros entre el profesorado y el alumnado mediador

IES FIN DO CAMIÑO, IES PORTADA ALTA, IES ALTO NALÓN, IES MONTES OBARENES  
**PROYECTO DE AGRUPACIÓN DE CENTROS**

**II ENCUENTRO NACIONAL  
MEDIADORES DE CONFLICTOS  
22, 23, 24 DE ABRIL • FISTERRA**

**ENTIDADES COLABORADORAS:**

SOKA GAKKAI DE ESPAÑA  
CONCELLO DE FISTERRA (A Coruña)  
NERIA  
XENONS intervención social  
chisem





II ENCUENTRO NACIONAL DE MEDIADORES DE CONFLICTOS

ABRIL  
2010



**MEDIACIÓN**  
Qué?

Es un método de resolución pacífica de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Torrego (2001).

Este encuentro es un proyecto ARCE del Ministerio de Educación titulado "Implantación de estrategias organizativas de gestión pacífica de conflictos". Supone la agrupación de centros de diferentes comunidades autónomas en torno al avance de la convivencia escolar y al estudio de estrategias como la mediación escolar, el alumnado ayudante y las aulas de convivencia: IES Portada Alta (Málaga), IES Montes Obarenes (Miranda de Ebro), IES Alto Nalón (Barredos, Asturias) y el IES Fin do Camiño (Fisterra).

En este encuentro, el trabajo con el alumnado consistirá en el ensayo y la grabación de simulacros de conflictos y su resolución por la mediación escolar, para su posible utilización como material didáctico. También versará sobre los miedos, las dudas y las técnicas básicas que juegan a favor o en contra de un buen mediador.

El profesorado tendrá por objetivo redactar un manual de implantación de un servicio de mediación escolar, y que éste sea de utilidad a aquellos centros que deseen adoptar esta estrategia y no sepan cómo.

**DIALOGO**  
Otras formas de comunicarse

No somos responsables de las emociones, pero sí de lo que hacemos con ellas. Jorge Bucay

Si Dios nos creó con dos orejas, dos ojos y una sola boca, es porque tenemos que escuchar y ver dos veces antes que hablar. Proverbio árabe.

**NO VIOLENCIA**  
Paz y acción

La violencia es el miedo a los ideales de los demás. Mahatma Gandhi.

Si queremos un mundo de paz y de justicia, hay que poner decididamente la inteligencia al servicio del amor. Antoine de Saint-Exupery.

Cuando reflexionemos sobre nuestro siglo XX, no nos parecerá lo más grave las fechorías de los malvados, sino el silencio de las buenas personas. Martin Luther King.

**MARTES DÍA 20 DE ABRIL**

- 16:05h Recepción del IES PORTADA ALTA, Málaga
- 17:00h Autobús hasta Santiago de Compostela. Llegada al hotel.
- 19:30-20:30h Camino hasta la zona vieja y visita a "Galicia Dixital".

**MIÉRCOLES DÍA 21 DE ABRIL**

- 10:30h Paseo por el casco histórico/visita a la fundación CaixaNova
- Visita a las Bibliotecas de Fonseca y de la Facultad de Historia
- 13:00h Recepción del IES ALTO NALÓN, Asturias.
- 13:15h-15:15h Visita histórica guiada por Santiago de Compostela
- 16:00h Tiempo libre, paseo por el campus universitario, zona vieja o los jardines
- 17:00h Recepción del IES MONTES OBARENES, Miranda de Ebro
- 18:00h Visita a los tejados de la Catedral de Santiago
- 20:00h Viaje a Fisterra. Recepción en el albergue
- 21:00h Cena en el restaurante "O Centolo"

## EDUCACIÓN Saber hacer

Sabemos cómo encontrar perlas en el interior de las ostras, oro en las montañas y carbón en las entrañas de la tierra, pero no somos conscientes de los gérmenes espirituales, las nebulosas creativas que el niño esconde en su interior cuando entra en este mundo para renovar a la humanidad".  
Maria Montessori

De la creación de valor surge la dignidad humana. El propósito de la educación es que aprendamos a vivir como creadores de valor.

Tsuneshaburo Makiguchi

## Fisterra

SU NOMBRE DERIVA DEL LATÍN: **FIMIS TERRAE** (el fin de la tierra)



### JUEVES DÍA 22 DE ABRIL

8:30h Desayuno en el restaurante "O Centolo"  
9:30h-10:30h Recogida de material y visita a las instalaciones del IES Fin do Camiño.  
10:30h-11:15h Inauguración del Encuentro  
11:15h-12:45h Sesión de trabajo

#### Alumnado:

- Asociación Chisem y Xeneme
- Redacción del manual
- Cámara/realización: Esther Fernández Cordero

#### Profesorado:

12:45h-13:00h Pausa en la cafetería  
13:00h-14:30h Continuación de la sesión de trabajo  
14:45h-16:15h Comida en el restaurante "O Centolo"  
16:15h-20:00h Excursión por la Costa da Morte  
21:00h Cena en el restaurante "O Centolo"  
22:15h Jornada de orientación nocturna por el pueblo

### VIERNES 23 de ABRIL

8:30h Desayuno en el restaurante "O centolo"  
9:30h-11:30h Sesión de trabajo  
11:30h-12:00h Pausa en la cafetería  
12:00h-14:30h Continuación de la sesión de trabajo  
14:45h-16:15h Comida en el restaurante "O Centolo"  
16:30h-18:00h Sesión de trabajo  
18:00h-20:00h Visita por Fisterra  
20:00h-21:00h Puesta de Sol en el Faro de Fisterra con foliada  
21:30h Cena en el restaurante "O Centolo"  
22:30h Queimada en el Pub "Ultraia" y "festa rachada".

### SÁBADO DÍA 24, CIERRE DEL ENCUENTRO

10:00h Desayuno en el restaurante "O Centolo"  
11:00h-11:30h Proyección del cortometraje: "Testimonios de Hiroshima y Nagasaki: Mujeres por la paz"  
11:30h-12:30h Charla-coloquio con Pablo Juárez. Asociación Sokka Gakkai de España  
"Del armamento al desarme nuclear: Nada menos que ser humano"

## 2009-2010

1. Encuentro entre los participantes del proyecto. IES Montes Obarenes (Miranda del Ebro):
  - Evaluación procesual, valoración de los resultados y afinación de los objetivos para el curso.
  - Revisión de los materiales elaborados: agenda del mediador y Manual de Implantación de un servicio de mediación escolar.
  - Preparación del IIº Encuentro entre equipos de mediación en Fisterra
2. Encuentro entre los equipos de mediación. IES Fin do Camiño (Fisterra). Jornadas de formación conjunta y convivencia. Revisión del *Manual de Mediación*. Grabación formación alumnado (posterior creación materiales audiovisuales). Evaluación.
3. Encuentro entre los responsables del proyecto: revisión del Manual de mediación (Madrid).

## 2010-2011

1. Encuentro de los responsables durante la primera semana de febrero en Madrid. Revisión del Manual.
2. Encuentro de los centros participantes. Málaga, 11-13 mayo 2011
3. Encuentro responsables en septiembre para la última revisión del Manual. Madrid
4. Reflexiones e intercambio de opinión



**IES Alto Nalón**  
Barredos/Asturias

**IES Montes Obarenes**  
Miranda del Ebro/ Burgos

**IES Fin do Camiño**  
Fisterra/ A Coruña

**IES Portada Alta**  
Málaga



# ARCE

## Agrupación y Redes de Centros Educativos

**IES PORTADA ALTA**

## ¿QUÉ ES ARCE?



El programa ARCE (Agrupación y Redes de Centros Educativos) se lleva a cabo en todo el territorio español desde el año 2006. Su finalidad es establecer cauces de colaboración para formar agrupaciones y redes de centros o instituciones del ámbito educativo de diferentes comunidades autónomas, a través de la elaboración de un proyecto común, con el fin de compartir experiencias, mantener y generalizar iniciativas de innovación que faciliten mejoras en la práctica educativa.

Este programa permite llevar a cabo proyectos que dan respuesta a una necesidad concreta y a un interés compartido por parte de los profesionales del ámbito educativo. Pretende, además impulsar los intercambios entre instituciones y centros docentes, favorecer la movilidad del alumnado y profesorado, consolidar redes educativas y fomentar iniciativas de innovación, todo ello en aras de una mejora de la educación.



## OBJETIVOS GENERALES

- ▲ Promover la sensibilización, implicación y compromisos de la comunidad educativa respecto a la convivencia y la cultura de paz
- ▲ Intercambio de experiencias acerca de las medidas organizativas de gestión de conflictos
- ▲ Ampliar los servicios de mediación existentes hacia servicios integrales (familias, profesorado, servicios educativos...)
- ▲ Redactar o revisar el Plan de Convivencia de Centro
- ▲ Reflexionar y promover el contagio de estrategias de resolución pacífica de conflictos entre los centros participantes

## ACTIVIDADES REALIZADAS

**2008-2009**

1. Encuentro entre los responsables del Proyecto. IES Portada Alta (Málaga): Constitución del grupo, ajuste del proyecto inicial, afinación de objetivos comunes, estudio de la concreción en cada centro, etc.
2. Encuentro entre los equipos de mediación de los centros (Barredos, Asturias).
  - Presentación de las medidas de convivencia de los distintos centros, intercambio de experiencias, jornadas de formación y convivencia
  - Elaboración de materiales (agenda del mediador, material mediación: dípticos, solicitudes, etc.)
  - Plantamiento del Manual de Mediación
3. Creación de una plataforma virtual: enfocada a la comunicación y trabajo.



## Premios, galardones y reconocimientos

**IES Alto Nalón** (Barredos-Laviana, Asturias)

**IES Fin do Camiño** (Fisterra, A Coruña)

**IES Monte Obarenes** (Miranda del Ebro, Burgos)

**IES Portada Alta** (Málaga)



Como cualquier otra tarea educativa, escribir un manual como este no tiene un final definido. El compromiso, cariño y trabajo constante en resolución de conflictos es una actitud de disposición a los demás que nos impide cerrar página fácilmente. Nuestros Centros han sido reconocidos, galardonados y apoyados por diferentes Administraciones y Entidades y ante esto nos queda primero ser agradecidos y segundo ofrecerles nuestro trabajo. Por esto, queremos terminar presentando nuestros contactos, para que puedan hacer uso de los materiales creados en estos años, además de poder contar con nuestra ayuda; tal y como escribía en un poema Mario Benedetti y lema de Mediación de uno de los centros participantes: “Compañera, usted sabe, que puede contar conmigo, no hasta dos, ni hasta diez, sino contar, conmigo”.

**IES Alto Nalón** (Barredos-Laviana, Asturias)

[www.iesaltonalon.es](http://www.iesaltonalon.es)

El **IES Fin Do Camino** (Fisterra, Galicia) ha obtenido el siguiente reconocimiento:

- *III Premio Nacional de Buenas Prácticas 2010*, para el impulso y la mejora de la convivencia.
- Finalista Autonómico al Premio *Acción Magistral 2011*. FAD-UNESCO.

[www.edu.xunta.es/centros/iesfindocamino](http://www.edu.xunta.es/centros/iesfindocamino)

El **IES Monte Obarenes** (Miranda del Ebro, Castilla y León) ha obtenido el siguiente reconocimiento:

- *Premio a la Convivencia Entre el Alumnado*, Consejería de Educación, curso 2009-2010. Concedido al equipo de mediación y convivencia del IES.

<http://iesmontesobarenes.centros.educa.jcyl.es/sitio>

El **IES Portada Alta** (Málaga, Andalucía) ha obtenido los siguientes reconocimientos:

- *Primer Premio Nacional a las Buenas Prácticas de Convivencia 2006*, Madrid, 6 de febrero de 2007.
- *Premio Málaga Joven: Jóvenes Solidarios*, Instituto de la Juventud de Málaga, 12 de diciembre de 2006.
- *Reconocimiento al Mérito Educativo Provincial*, Delegación de Educación, curso 2006/07.
- *Premios Colegas 2009*, por la labor de prevención contra la homofobia, así como a la promoción de valores de convivencia, respeto a los derechos humanos y a la diversidad afectivo-sexual que se realiza desde el proyecto de Mediación entre Iguales del IES Portada Alta.
- *Finalista al Premio Acción Magistral 2010*, por el programa de Mediación. FAD-UNESCO.
- *Primer Premio Autonómico a la Promoción de la Cultura de Paz y Convivencia Escolar en Andalucía*, 31 de enero de 2011.
- *Premio excelencia educativa 2011*.

[www.iesportada.org](http://www.iesportada.org)



IES Fin do Camiño (Fisterra, A Coruña)

IES Alto Nalón (Barredos-Laviana, Asturias)

IES Montes Obarenes (Miranda del Ebro, Burgos)

IES Portada Alta (Málaga)



**PROGRAMA ARCE**  
**AGRUPACIONES DE**  
**CENTROS EDUCATIVOS**



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE