



ÍNDICE

- 1. Introducción**
- 2. Contexto y situación de partida**
- 3. Análisis de la convivencia**
- 4. Sensibilización de la comunidad educativa**
- 5. Protocolo de actuación**
- 6. Introducción en el Plan de Convivencia**
- 7. Captación, selección y formación del alumnado mediador**
- 8. Evaluación del programa de mediación**
- 9. Temporalización**
- 10. Anexos**

1. INTRODUCCIÓN

En el día a día de nuestro centro educativo nos enfrentamos con numerosos retos, relacionados con la formación de nuestro alumnado de una forma global. Todos somos conscientes de que nuestra labor se realiza de manera más productiva cuando hay un buen clima de convivencia en el centro. Sin embargo, conseguir ese buen clima no es una tarea simple de alcanzar. El centro educativo es reflejo de la sociedad en la que vivimos y al mismo tiempo lugar de encuentro y aprendizaje para mejorar la convivencia dentro y fuera del mismo.

Debemos tomar conciencia del poder transformador de la enseñanza en todos sus ámbitos, de este pensamiento nace la necesidad de crear una cultura de la mediación en toda la comunidad educativa. Aprender a resolver conflictos de forma pacífica, trabajar entre iguales, respetar las normas de convivencia que hemos creado, participar en el funcionamiento del centro, trabajar en equipo, ser creativos en la búsqueda de soluciones, son parte de nuestros objetivos y si lo conseguimos esto repercutirá positivamente en el proceso de enseñanza –aprendizaje.

Partiendo de esta reflexión, este documento recoge, tras un breve análisis de la convivencia del centro, los diferentes elementos que deben configurar un Plan de Mediación.

Es fundamental que toda la comunidad educativa sea consciente de los beneficios de la mediación en la mejora de la convivencia, y participe de manera activa. Con nuestra propuesta pretendemos que todos los actores se impliquen en esta labor. Entre todos creamos un documento que nos oriente y ayude a conseguir nuestros propósitos, proponiendo un protocolo claro de actuación. Se trata de un documento vivo que debe mejorarse con la experiencia adquirida y que sea flexible a los cambios continuos de nuestra sociedad.

Profesores y alumnos podemos y debemos implicarnos en el mejor funcionamiento de nuestra comunidad y con el tiempo consolidar la mediación como herramienta para la convivencia.

2. CONTEXTO Y SITUACIÓN DE PARTIDA

Nuestro Centro se encuentra ubicado en Utrera, localidad perteneciente a la provincia de Sevilla, al sureste de la capital, en la comarca de la Campiña o tierras bajas del valle del Guadalquivir. Se sitúa en la zona norte de Utrera, cerca del Santuario de la Virgen de Consolación, zona tranquila sin graves problemas de convivencia.

Fue construido en 1970 como Instituto de Formación Profesional con las especialidades de Automoción, Electricidad, Delineación, Sanitaria y Secretariado; consta de dos zonas, instalaciones nuevas e instalaciones antiguas, conectadas por un pasillo.

Las enseñanzas que se imparten en el Centro durante el curso 2020/21 son las siguientes:

- Unidad Específica de Educación Especial.
- Enseñanza Secundaria Obligatoria
- Bachillerato de Humanidades y Ciencias Sociales.
- Bachillerato de Ciencias.
- Formación Profesional Básica de Electricidad y Electrónica
- Formación Profesional Básica de Mantenimiento de Vehículos:
- Ciclo Formativo de Grado Medio de Instalaciones Eléctricas y Automáticas.
- Ciclo Formativo de Grado Medio de Electromecánica de Vehículos Automóviles.

- Ciclo Formativo de Grado Superior de Automoción.
- Ciclo Formativo de Grado Superior de Proyectos de Edificación.
- Ciclo Formativo de Grado Superior de Sistemas Electrotécnicos y Automatizados.

Desde el curso 2007/08 somos Centro Bilingüe-francés. En la actualidad tiene una línea bilingüe con un grupo en 4º de ESO. Este curso académico 20/21 la línea plurilingüe francés-inglés está en 1º, 2º y 3º de ESO.

Además, en Bachillerato tenemos autorizadas dos primeras lenguas extranjeras, inglés y francés.

La Formación Profesional Inicial de Grado Superior de Automoción y Proyectos de Edificación se imparten en la modalidad de Formación Profesional Dual desde el curso académico 2016/17.

Profesorado:

La plantilla de funcionamiento del curso actual está compuesta por 90 profesores y profesoras, a lo que unimos el profesorado de religión(dos)para impartir las 23horas necesarias durante este curso para atender las peticiones de matrícula del alumnado. Contamos, además, con profesorado de refuerzo específico para la enseñanza básica, contratado hasta el 30 de junio de 2021, 2 profesores del ámbito sociolingüístico y 2 profesores del ámbito científico-tecnológico.

El porcentaje de profesorado con destino definitivo ha ido aumentando considerablemente pasando del 69% en 2005 al 83% del curso pasado. Sin embargo, esa circunstancia no se ve reflejada en la plantilla de funcionamiento de nuestro Centro en el curso actual, debido a los movimientos provocados por la concesión de destinos provisionales, lo que ha generado un apreciable ascenso entre el profesorado provisional, situándose en el 43%.

Alumnado:

El número total de alumnos y alumnas matriculados en nuestro centro durante el curso actual es de 992, con edades comprendidas entre los 12 y los 54 años. El alumnado de ESO procede del centro adscrito CEIP Serafín y Joaquín Álvarez Quintero. Gracias al programa de tránsito contamos con información muy relevante antes de su incorporación al centro y esto nos ayuda a tener identificado al alumnado que presenta algún tipo de dificultad. En caso de contar con vacantes en 1º de ESO, estas son ocupadas por alumnado de otros centros de primaria de la localidad.

En los últimos años el alumnado de Bachillerato ha aumentado considerablemente debido a la escolarización de alumnado procedente de centros concertados de la localidad junto al alumnado que finaliza la ESO en nuestro centro. También se producen matriculaciones en el mes de septiembre de alumnado que no ha sido admitido en Formación Profesional Inicial de Grado Medio.

El alumnado que cursa FPB está generalmente poco motivado por el estudio y como no ve posibilidades de conseguir el título de Enseñanza Secundaria Obligatoria se plantea la necesidad de otro camino para continuar sus estudios en la rama profesional. Esta circunstancia hace que sea un alumnado altamente disruptivo, acumulando un gran número de partes disciplinarios y sanciones. La mayoría procede de otros centros de la localidad o de otras localidades como El Coronil, Los Palacios y Villafranca o Dos Hermanas.

Desde el punto de vista académico, aunque los resultados no sean del todo satisfactorios, podemos identificar una mejora tanto en promoción como en titulación respecto a la evolución de dichos alumnos en la ESO.

El alumnado que cursa CFGM o CFGS es muy variado. Proviene de diferentes localidades de la provincia de Sevilla. En general, el alumnado de CFGS está motivado por el estudio, pero en los primeros cursos de los CFGM suele haber un número considerable de abandonos debido a una errónea elección del ciclo y al proceso establecido para la escolarización de estas enseñanzas.

En los últimos años, y debido a la crisis económica, ha aumentado la edad del alumnado matriculado en nuestros ciclos. Se ha producido, además, un cambio de tendencia, aumentando el número de solicitudes de plaza en el Ciclo Superior de Automoción y disminuyendo en el de Proyectos de Edificación.

El clima que reina en el Centro a nivel de convivencia es bueno, aunque existen casos puntuales de alumnos y alumnas cuyas conductas son contrarias a las normas de convivencia. En los últimos años se ha llevado a cabo un control minucioso de los partes de incidencias, comunicándose telefónicamente por parte del profesorado a los padres y aplicando las medidas correctoras para favorecer un adecuado clima de convivencia en el Centro.

En el curso 2020/21 tenemos 91 alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales integrados en aulas ordinarias y 6 en aula específica de educación especial, lo que supone un 9,7% del total.

La distribución del alumnado con nacionalidad diferente a la española durante el presente curso escolar es la siguiente:

NACIONALIDAD / NÚMERO DE ALUMNOS Y ALUMNAS

Cubana: 1

Italiana: 1

Marroquí: 2

Nicaragüense: 1

Rumana: 2

Trabajo sobre el contexto social y familiar del alumnado:

Para conocer el contexto o ámbito social y familiar de nuestro alumnado, se ha realizado un trabajo de campo que ha consistido en la confección de una encuesta con diferentes preguntas que nos han permitido conocer esta parte. Para ello, con la colaboración de jefatura de estudios del centro, se han seleccionado a 4 alumnos de cada grupo en todos los niveles de ESO. Si bien, nos hemos encontrado con una circunstancia adversa a tener en cuenta que ha sido el haber recibido un número pequeño de respuestas.

Con todo, el objetivo de ofrecernos una visión global de este ámbito a tenor de interpretación de las mismas se obtiene.

Las encuestas se han realizado mediante un cuestionario de Google.

Contexto social y familiar del alumnado del I.E.S. Virgen de Consolación de Utrera.

1. Número de hermanos: 1 Hermano (60%). Hijo único (40%)
2. Lugar que ocupo entre mis hermanos: 50% hermano mayor y 50% hermano menor.
3. Profesión de mi padre: mayoría de empleados sector servicios: 40%, construcción y sector secundario 20%, autónomos: 10%
4. Profesión de mi madre: 20% ama de casa, 10% agricultura, 10% autónoma, 60% empleada
5. Situación familiar de mis padres: 80% viven juntos y 20% separados
6. Nivel de estudios de mi padre: 60% graduado escolar o ed. Primaria, 20% Educación secundaria, 10% grado universitario. 10% sin estudio

7. Nivel de estudios de mi madre: 40% grado superior universitario, 30% educación secundaria, 30% educación primaria o graduado escolar
8. Vivo durante todo el curso con... (especificar familiar): mis padres (80%), mi madre y su pareja (10%), padres separados (10%)
9. Vivo durante parte del curso, algún tiempo... (especificar familiar):
10. Mi relación con mi padre es: Muy buena (70%), buena (20%) y regular (10%)
11. Mi relación con mi madre es: Muy buena (70%), buena (20%) y regular (10%)
12. Mi relación con mis hermanos es: Muy buena (60%), Regular (20%), Buena (10%) y mala (10%)
13. Pasan más tiempo conmigo en casa por la tarde: Mi madre (80%), mi padre (10%) y mis hermanos (10%)
14. Tiempo que dedico a estudiar y/o hacer las tareas en casa por la tarde; entre 2 y 4 horas (70%) y entre 1 y 2 horas (30%)
15. Cuento con la ayuda para mis estudios en casa de algún familiar: Si (90%) y No (10%)
16. Alguno de mis familiares se interesa por mi evolución y resultados en el instituto: Mis padres (80%), mi madre (20%)
17. Mis padres o familiares suelen tener contacto con mis profesores o con mis tutores de curso: Entre 1 y 2 veces (70%), menos de una vez (20%), más de 3 veces (10%)
18. En general, mis amistades son: De mi edad (90%), mayores que yo (10%)
19. Practico habitualmente algún deporte (por semana): Poco, menos de 2 veces (40%), Mucho, más de 2 veces (30%), No suelo practicar (30%)
20. Fumo: Nunca (90%), algunas veces, poco (10%)
21. Bebo bebidas alcohólicas: Nunca (90%), a veces (10%)
22. A mis amigos/as les va bien en el instituto: En general si (100%)
23. El resultado de mis estudios (mis notas) afecta a mi economía o a mi tiempo libre: Nunca (50%), Si son malos me castigan (30%), si son buenos me premian (20%)
24. Si soy sancionado en el Instituto: recibo un castigo en casa (100%)
25. Cuando me castigan en casa por algo relacionado con alguna sanción en el instituto: ¿Qué tipo de castigo recibo?:
26. Deseo, por lo menos terminar mis estudios de:
Grado universitario (40%), ESO (30%), Postgrado, doctorado o master (20%), formación profesional de grado superior (10%)

Análisis de los datos recogidos en la encuesta del ámbito familiar y social de nuestro alumnado:

Se constata una baja natalidad puesto que un 60% de las familias tienen 2 hijos frente al 40% de un hijo, además aparece muy repartida (50%) la posición que ocupan entre sus hermanos al 50%.

La situación laboral es muy vario pinta en el caso de los padres: la mayoría de ellos aparecen empleados en sector servicios, si bien un porcentaje algo considerable son autónomos.

En el caso de las madres está más definida su situación como empleada (60%) sobre todo en el sector servicios (comercio, limpieza, cuidado de mayores), solo un 10% son autónomas y destaca un 20% de amas de casa.

Solamente menos de un cuarto de los encuestados padecen separación familiar (20%), frente al 80% que viven juntos.

En cuanto al nivel de estudios de los padres; Sobresale un 60% con graduado escolar o educación primaria y 20% con educación secundaria. Solamente un 10% acredita estudios universitarios. Es curioso que en el caso de las madres la situación se invierte; un 40% declara tener estudios superiores universitarios y siguen superando a los padres aquellas que declaran tener un 30% de estudios en educación primaria y secundaria, respectivamente.

Los encuestados viven durante todo el curso mayoritariamente con sus padres (80%), llamando la atención que un 10% viven con su madre y su pareja.

Nuestros alumnos en general están muy contentos con las relaciones que mantienen en casa con sus familiares, tanto con los padres que es muy buena (70%), buena (20%) y solamente regular un 10%. Algo más difuso en relación con sus hermanos (60% muy buena) pero mala y muy mala relación con un 10% respectivamente.

Es un dato revelador el que sea la madre la que pasa mayor rato por la tarde en casa con ellos (un 80%)

El tiempo dedicado a realizar tareas o a estudiar por las tardes en clase es de 2 a cuatro horas al día (70%), frente un 30% que le dedica entre 1 y 2 horas, por consiguiente, es un dato bastante aceptable,

El interés que muestran los padres por la evolución académica es bastante positivo (70%), mostrando mayor protagonismo al respecto las madres que los padres. Además de ello, nuestros alumnos cuentan con el apoyo de los padres y madres para estudiar en casa.

Suelen también tener un seguimiento positivo en cuanto a las entrevistas que mantienen los padres con el tutor del curso, siendo entre 1 y 2 veces por trimestre las mismas.

En general suelen tener hábitos de vida saludable, puesto que ningún encuestado manifiesta fumar o beber casi nunca, y además porque suelen realizar a la semana algún tipo de deporte, si bien en este punto tampoco destaca la práctica generalizada de deporte.

Cuando un alumno tiene un problema o resulta sancionado en el instituto generalmente (70%), recibe una reprimenda en casa en forma de castigo o sanción tipo retirada de su teléfono móvil, no poder visionar plataformas de televisión o no recibir dinero.

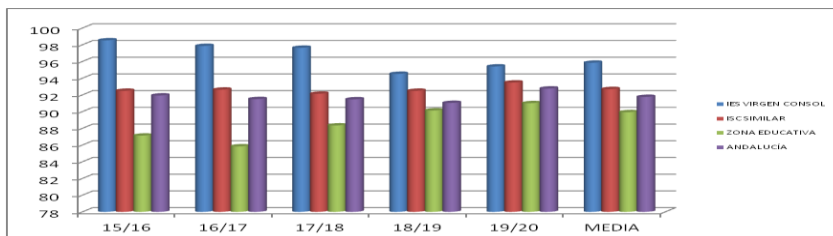
Por último, resulta esperanzador y muy interesante el dato de que un 40% de ellos tienen intención y aspiran a obtener un grado superior universitario, si bien, por otro lado, un 30% solamente se conformaría con superar la ESO.

3. ANÁLISIS DE LA CONVIVENCIA

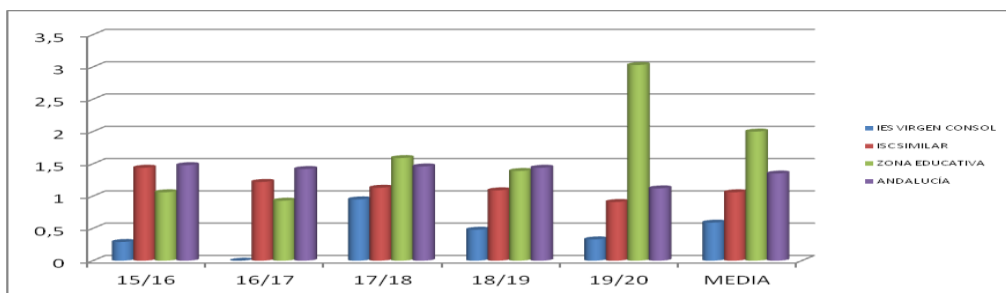
Los indicadores relativos a la convivencia del IES son todos favorables en la relevancia. Destaca sobre todo lo relativo a conductas contrarias a la convivencia en las que tenemos una media de 18.25 mientras que la de ISC SIM es de 26.05 y la zona educativa es del 51.46 (las medias mientras menores sean mejor clima de convivencia hay en el IES).

La tendencia es negativa o discontinua negativa en todos los ítems estudiados, excepto en alumnado con conductas gravemente perjudiciales para la convivencia. Este dato es normal, ya que partíamos de unos niveles de convivencia excelentes. Deberíamos tener en cuenta que esta área es una de las fortalezas del IES y, por lo tanto, la realización de actividades como la mediación podría ser una alternativa para mejorar los datos de tendencia.

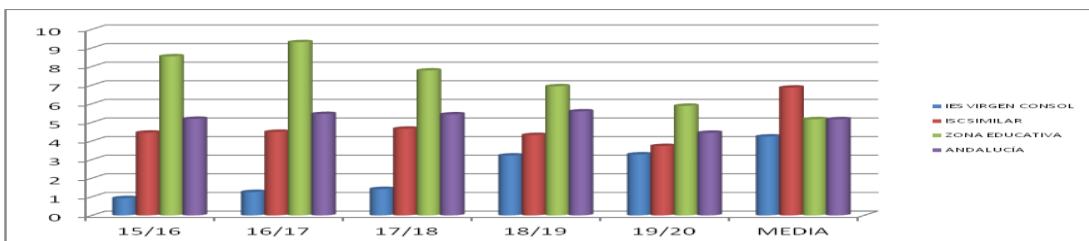
	CUMPLIMIENTO NORMAS DE CONVIVENCIA							
	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20	MEDIA	TENDENCIA	RELEVANCIA
IES VIRGEN CONSOL	98,53	97,86	97,64	94,52	95,4	95,85	POSIT DISC	POSITIVA
ISC SIMILAR	92,49	92,63	92,14	92,49	93,48	92,7		
ZONA EDUCATIVA	87,13	85,84	88,34	90,14	91,01	89,93		
ANDALUCÍA	91,93	91,5	91,47	91,04	92,76	91,76		



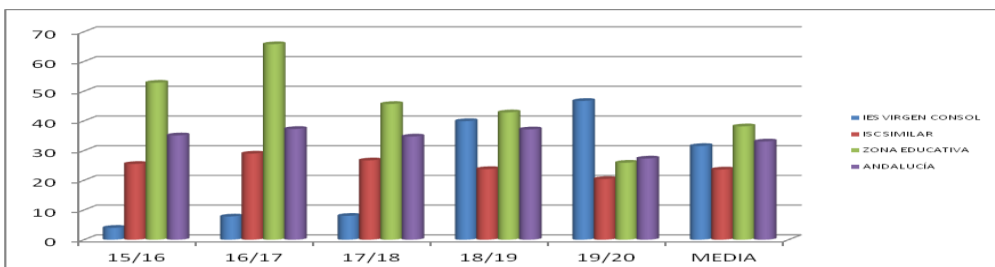
	ALUMNADO SOLO PRESENTA COND. CONTRARIAS CONVIVENCIA							
	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20	MEDIA	TENDENCIA	RELEVANCIA
IES VIRGEN CONSOL	0,73	1,03	0,47	3,69	3,39	2,52	DISC. POSIT	POSITIVA
ISC SIMILAR	4,87	4,6	5,06	4,96	4,43	4,83		
ZONA EDUCATIVA	9,33	9,09	5,86	4,54	3,53	4,64		
ANDALUCÍA	4,88	5,02	4,89	5,21	4,46	4,88		



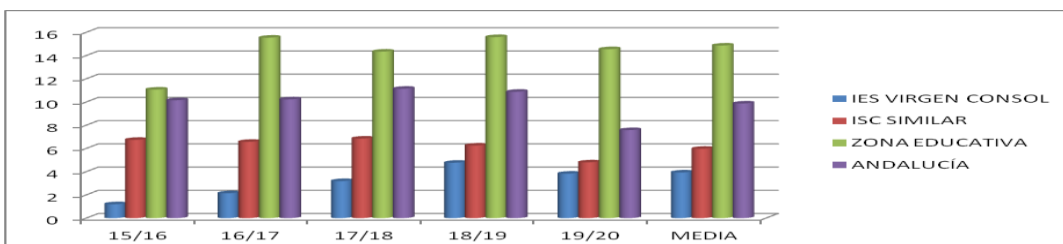
	ALUMNOS REINCIDENTES COND. CONTRARIAS O GRAVES							
	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20	MEDIA	TENDENCIA	RELEVANCIA
IES VIRGEN CONSOL	0,93	1,26	1,42	3,22	3,28	4,24	NEGATIVA	POSITIVA
ISC SIMILAR	4,45	4,49	4,66	4,32	3,73	6,87		
ZONA EDUCATIVA	8,55	9,31	7,79	6,94	5,89	5,17		
ANDALUCÍA	5,19	5,45	5,43	5,59	4,44	5,17		

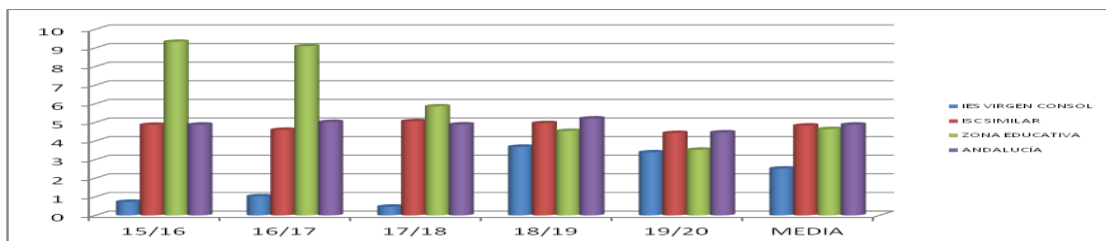


CONDUCTAS CONTRARIAS A LA CONVIVENCIA							
	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20	MEDIA	
IES VIRGEN CONSOL	4,01	7,82	8,04	39,93	46,72	31,56	NEGATIVA
ISC SIMILAR	25,52	28,99	26,71	23,79	20,46	23,65	
ZONA EDUCATIVA	52,85	65,82	45,7	42,87	25,92	38,16	
ANDALUCÍA	35,12	37,29	34,75	37,15	27,34	33,08	



CONDUCTAS GRAVEMENTE PERJUDICIALES A LA CONVIVENCIA							
	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20	MEDIA	
IES VIRGEN CONSOL	1,2	2,14	3,19	4,77	3,83	3,93	DISC. NEG
ISC SIMILAR	6,74	6,57	6,85	6,25	4,8	5,97	
ZONA EDUCATIVA	11,07	15,54	14,34	15,59	14,55	14,86	
ANDALUCÍA	10,15	10,23	11,14	10,88	7,58	9,87	





	ALUMNADO SOLO PRESENTA COND. GRAVEM PERJUDIC CONVIV							
	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20	MEDIA	TENDENCIA	RELEVANCIA
IES VIRGEN CONSOL	0,29	0	0,95	0,48	0,33	0,59	POSITIVA	POSITIVA
ISC SIMILAR	1,44	1,22	1,13	1,09	0,91	1,06		
ZONA EDUCATIVA	1,06	0,93	1,59	1,39	3,03	2		
ANDALUCÍA	1,48	1,42	1,46	1,44	1,12	1,35		

Análisis DAFO de la convivencia.

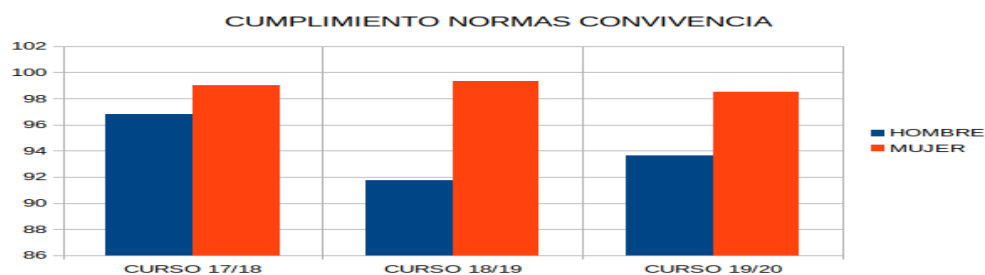
Como se puede observar, en los datos y gráficos anteriores, la convivencia es una de las fortalezas y seña de identidad del instituto en relación a otras variables comparativas como un ISC similar, la zona educativa y Andalucía.

La realidad nos viene mostrando que, aunque lentamente, algunos grupos específicos, así como un número no significativo de alumnos suelen realizar actuaciones contrarias a la convivencia y además de forma reiterativa con lo que acumulan la mayoría de las sanciones o partes del instituto. Algunos profesores, hace algún tiempo, que vienen intentando sensibilizar al conjunto del claustro en relación a la implantación de actividades de mediación como solución a lo antes expuesto.

En el último claustro, en reuniones con el asesor del CEP de Lebrija, en el ETCP, en el Dpto. de FEIE, etc., ya se realizaron intervenciones del profesorado con la clara intención de crear un grupo de trabajo sobre Mediación y la posibilidad de extender este sistema de resolución de conflictos a todos los miembros de la comunidad educativa del instituto.

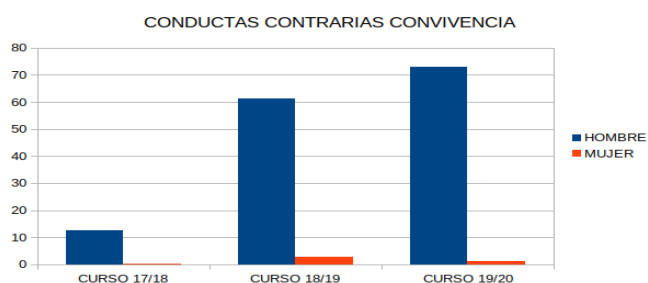
Datos de convivencia desagregados por género. 2017/2020

CUMPLIMIENTO NORMAS	HOMBRE	MUJER
CURSO 17/18	96,82	99,04
CURSO 18/19	91,74	99,35
CURSO 19/20	93,63	98,5



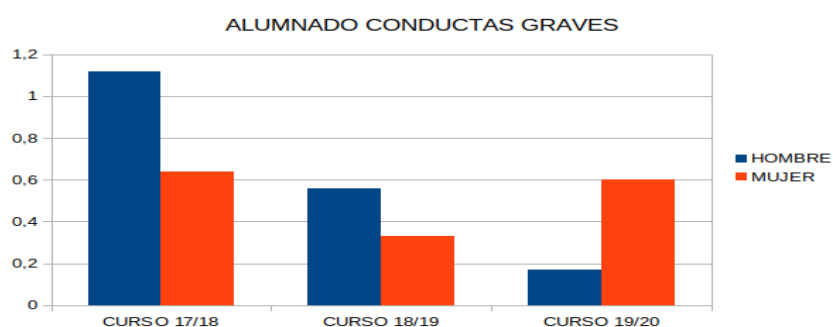
Los datos sobre cumplimiento de la normativa de convivencia son muy buenos. Las alumnas tienen, un 4,5% de media, mejor que los alumnos.

COND. CONTRARIAS	HOMBRE	MUJER
CURSO 17/18	12,55	0,32
CURSO 18/19	61,16	2,94
CURSO 19/20	72,81	1,2



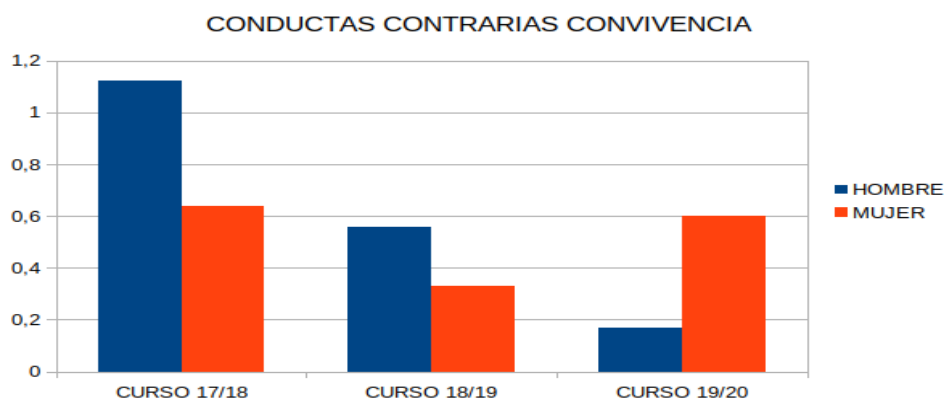
En las conductas contrarias se observa una diferencia abismal, entre el comportamiento de los alumnos y las alumnas, con una media de un 47% a favor del comportamiento femenino.

AL COND GRAVES	HOMBRE	MUJER
CURSO 17/18	1,12	0,64
CURSO 18/19	0,56	0,33
CURSO 19/20	0,17	0,6



Sobre las conductas gravemente perjudiciales para la convivencia observamos un dato extraño, las alumnas superan ampliamente a los alumnos. Esto supone una inversión de los datos obtenidos hasta este curso. Y va referido a 2 trimestres en el curso 2019/20. Un poco extraño. Aunque tenemos que incidir en que las conductas graves son muy bajas en comparación con ISC similar, Andalucía y la zona educativa.

AL. REINCID. CONTRA-GRAVES	HOMBRE	MUJER
CURSO 17/18	2,25	0
CURSO 18/19	4,88	0,33
CURSO 19/20	4,99	0,3



El alumnado reincidente es eminentemente masculino. Sus datos son claros y necesitan de poca argumentación. Es importante que el dato del último curso solo es referido a 2 trimestres, esto nos hace prever que hubieran subido los dos géneros muy por encima del curso 2018/19.

4. SENSIBILIZACIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Una vez se haya decidido incorporar el sistema de mediación en la gestión de los conflictos en el centro, **será necesario realizar una labor de fomento del mismo**, como estrategia de **resolución pacífica de conflictos**, con el objetivo de que la comunidad escolar apueste por su utilización en la gestión de los problemas que puedan surgir en la convivencia diaria del centro. Deberá buscarse la manera más adecuada para llegar a conseguir que la comunidad escolar perciba el sistema como algo natural y propio, algo útil y beneficioso para todos. Las etapas para desarrollar un sistema de mediación a nivel escolar podrían ser las siguientes:

Con el profesorado:

Informar y realizar procesos de formación en estrategias para la mejora de la convivencia escolar, y específicamente en mediación.

Con el resto de la comunidad educativa:

- **Alumnos: las sesiones de tutoría** podrán servir para explicar e introducir aspectos relacionados con la Mediación Escolar: definición, características, fases, funcionamiento en el centro, etc.; así como **para fomentar alumnos voluntarios para formarse como mediadores**.
- **Familias:** es necesario, por tanto, la implicación de las familias en los procesos de mediación escolar, para informarles de que su hijo o hija será mediador o mediadora, por un lado, y que será mediado o mediada por el otro.
- **P.A.S. y otros:** Recibirán información sobre la mediación.

Para dar a conocer nuestro grupo de trabajo de Mediación del IES Virgen de Consolación se proponen tres momentos diferentes para llegar a los diferentes actores de la comunidad educativa. Son los siguientes:

Iniciación y puesta en marcha del proyecto de Mediación.	Consolidación del proyecto de Mediación.	Somos un grupo.
- Se creará un logo por tutorías y posteriormente un lema que pueda ser visible en nuestra aula de Mediación y en cualquier jornada, acto o evento. Se hace necesaria una identidad propia y una frase motivadora e inspiradora que nos acompañe en nuestra andadura. El poder de la imagen es importante dentro de nuestra sociedad actual y nuestro alumnado necesita de este poder visual para que asocie nuestro grupo a una serie de valores que queremos transmitir. (2º y 3º trimestre del 2020).	-Una vez aprobado el proyecto y consolidado el grupo formado por el profesorado y alumnado mediador, darnos a conocer en la página web del centro con nuestro propio espacio, proyecto de mediación y participantes. Se podría realizar un pequeño vídeo al que se diera difusión en las diferentes tutorías mostrando a los miembros del equipo de mediación y en qué va a consistir nuestro proyecto dentro de la vida diaria del centro. Dicho vídeo se colgaría también en las diferentes redes sociales del centro. (2º trimestre del curso 2021/22). Participarán todos los actantes del Grupo de Mediación, coordinado por Inmaculada García, Jorge Villalonga y el encargado de la página web del centro.	-El proyecto ya tiene una andadura dentro del centro y ha funcionado como tal. Está en un punto en el que tiene su propio espacio dentro de la comunidad educativa, tenemos un grupo de alumnado mediador con formación, al igual que el profesorado. Se podría proceder a tener nuestro propio canal de YouTube o colgar podcasts donde se tratarán diferentes temas útiles para la comunidad educativa. Aquí intentaríamos que participaran expertos de diferentes ámbitos que se dirigieran tanto a padres y madres, como alumnado y profesorado y que suscitara el interés de estos, a la vez que fomentaran actitudes saludables, de convivencia y que trataran temáticas beneficiosas para todos. (A partir del curso 2024). Toda la comunidad educativa puede participar en esta actividad y coordinará el Grupo de Mediación escolar.
-El grupo de trabajo se ha dado a conocer en uno de los órganos del centro, el ETCP (curso 2020/21),	-Espacio dentro del centro. Aula de mediación. Crear un espacio específico dentro	-Dar a conocer nuestro proyecto y su experiencia en jornadas (sería a partir del año 2024 o

pero también es necesario, una vez consolidado y redactado el proyecto, que se explique en el resto de órganos institucionales: Equipo Directivo, Claustro, Consejo Escolar, AMPA y tutorías. La coordinadora del grupo de trabajo o bien otro miembro representante que forme parte de alguno de estos órganos, una vez redactado el proyecto o, en el momento oportuno, dará a conocer nuestros objetivos y en qué consiste exactamente este grupo de mediación y su plan de actuación con la idea de captar al alumnado actante del grupo de Mediación. (3º trimestre del curso 2020 y parte del primer trimestre del 2021/22).	del centro que pueda ser compartido con los proyectos “Escuela Espacio de Paz” y “Coeducación”, esto favorecería el intercambio de experiencias y una atención especializada tanto al alumnado como al profesorado interesado en estas temáticas y que decidan apostar por la convivencia dentro del centro. En la puerta se pondría nuestro lema y logo. (1º o 2º trimestre del curso 2021/22). Coordinadores de planes y programas y el coordinador del grupo de Mediación.	posteriormente), intercambios de experiencias en el CEP de referencia (desde la puesta en marcha y práctica de la mediación escolar, curso 2022 en adelante y al menos un encuentro al año), en otros IES y en los medios de comunicación locales (desde la implantación puesta en marcha de la Mediación escolar, curso 2021/22). Coordinador o coordinadora del Grupo de Mediación escolar o cualquier otro miembro.
-Campaña publicitaria del grupo de Mediación: formato impreso. Carteles donde se visualice el logo y lema del grupo y breve explicación del proyecto de mediación. Formato vídeo: pequeño anuncio publicitario con el logo y lema del grupo de Mediación y exposición breve de qué es la mediación, qué pretende nuestro grupo, objetivos y captación de posible alumnado actante en la mediación. (primer trimestre del curso 2021/22). Coordinará el	-Plan de acción tutorial. Dentro de este plan se contemplará al menos una temática al trimestre que pueda trabajarse en las diferentes tutorías y que esté relacionado con la convivencia del centro, la paz, la no violencia, la coeducación, la igualdad, etc. (Curso 2022/23 y siguientes). Se encargará de la elaboración de este plan el departamento de Orientación junto con el equipo de Mediación y los tutores del centro.	

Grupo de Mediación escolar.		
--Participación en actividades relacionadas con otros proyectos y planes del centro. La asociación y alianzas con otros planes y programas del centro potenciarán nuestro papel dentro de la comunidad educativa. El trabajo cooperativo con Escuela Espacio de Paz, Plan de Igualdad del centro, actividades coeducativas, Proyecto Aldea, Plan de Bilingüismo, etc., favorecerá la dinámica de nuestro propio proyecto y se consolidará como un actante fundamental en el desarrollo y promoción de otras actividades que fomentan la convivencia entre la comunidad educativa del centro. (Todos los cursos escolares se intentarán coordinar actividades en torno a las efemérides: 25 de noviembre, Día contra la Violencia de género, 31 de enero, Día de la paz, 8 de marzo, Día de la mujer, 17 de mayo, Día contra la homofobia, colaboración en el Día de Andalucía, Día del Libro, Día de la Constitución, Día de la Tierra, Día del Medioambiente y cualquier otra actividad que pueda coordinar los planes y programas del centro) (Participará todo	-Al final de o principio de curso se podrían recoger las temáticas que hayamos abordado o vayamos a abordar en las tutorías en una especie de calendario o bien en formato vídeo (como, por ejemplo, Doce meses, Doce causas) de elaboración propia y que se pudieran visionar por parte del alumnado para proceder a la sensibilización del mismo acerca de dichas temáticas. (Curso 2022/23 y posteriores). Coordinará el Grupo de Mediación, el departamento de Orientación y Jorge Villalonga.	

el grupo de Mediación, especialmente los coordinadores de planes y programas con el coordinador del Grupo de Mediación y su equipo).		
-Difusión de las actividades y del grupo de trabajo: memoria final a modo de revista impresa o digital de las diferentes actividades que se han realizado durante el presente curso escolar y entrevista a la coordinadora del grupo de Mediación y fotografía del grupo de profesores y profesoras participantes. Difusión del resto de actividades en las redes sociales y página web del centro. Todos los años y cursos escolares en el mes de junio se intentarán difundir las actividades del curso escolar en las que haya participado el Grupo de Mediación. Coordinará la actividad algún miembro del Grupo de Mediación junto con el encargado de la página web del centro o con Carlos Villalonga).	- Propuestas formativas para el profesorado con asesores o expertos en mediación: continuación de la autoformación con el Grupo de Trabajo de Mediación, sesiones formativas ofertadas por el CEP de Lebrija, formación externa, etc. (Curso 2020/21 de formación inicial en el 2º y 3º trimestre. En los cursos posteriores a petición del Grupo de Mediación estaría bien organizar al menos un encuentro al año de intercambio de experiencias, preferiblemente en el 3º trimestre).	

5. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

La mediación en conflictos a nivel escolar es una estrategia de resolución pacífica de conflictos, una forma de abordar los conflictos entre dos o más personas de la comunidad escolar, contando con la ayuda de una tercera, denominada mediador, que previamente se ha formado como tal. Se trata de un proceso en el que prevalecen los siguientes principios:

-Voluntariedad.

-Autonomía de la decisión.

- Neutralidad e imparcialidad.
- Confidencialidad.
- Actuar de buena fe.

La mediación escolar es, seguramente, la aproximación a la gestión positiva de los conflictos más extendida en los centros educativos. Este hecho se explica, probablemente, por tres motivos: en primer lugar, porque la mediación es un proceso estructurado que responde a una dinámica pautada que facilita su aprendizaje; en segundo lugar, porque constituye un saber estratégico que no pretende únicamente eliminar los conflictos, sino transformar poco a poco los contextos donde estos se producen fortaleciendo a las personas que los integran; y en tercer lugar, porque rompe las barreras entre los diferentes sectores de la comunidad educativa (familias, docentes, alumnos, entorno) fomentando, así, un conocimiento mutuo que genera confianza y colaboración.

El principal objetivo de la mediación es crear en todos los miembros de nuestra comunidad educativa un ejercicio de respeto, de diálogo y de toma de decisiones conjuntas en el que las partes protagonistas del conflicto asuman su responsabilidad en el mismo y fomentar una serie de competencias clave para la convivencia positiva.

La mediación escolar tiene sin duda un gran valor educativo llegándose a constituir, en algunos casos, como cultura de centro. Así destacamos **aspectos positivos** de la mediación como son:

Promover soluciones satisfactorias entre las personas implicadas evitando que se manifiesten posturas antagónicas de ganador- perdedor.

Fomentar entre los alumnos el cumplimiento de normas y acuerdos tomados en el proceso, los compromisos.

Suscitar la participación, responsabilidad, creatividad y comunicación.

Generar capacidad para tomar decisiones.

Impulsar el trabajo en equipo.

Comprender y practicar **la empatía** como cualidad necesaria para la resolución de conflictos.

La mediación se constituye como un proceso ordenado en fases, que se inicia por la pérdida de la capacidad negociadora de las personas en conflicto. En este protocolo, se detallan los pasos a seguir y los documentos a usar en todo el proceso.

PROCEDIMIENTO

1º DERIVACIÓN O SOLICITUD:

Nuestro centro va a disponer de diferentes vías por las que el equipo de mediación tiene conocimiento de un conflicto. Los diferentes cauces son:

-Buzón de mediación (situado junto al espacio reservado en el centro para la mediación escolar).

Las solicitudes se pueden recoger en un casillero que se habilitará al lado del buzón; en conserjería; en jefatura de estudios; en las clases (a cada tutor se le hará llegar el documento para que lo guarden en el cajón de clase). (**Anexo I**).

-Comunicación oral por alguna de las partes implicadas en el conflicto a algún componente del equipo de mediación.

- Comunicación oral por otra persona conocedora del conflicto.
- Comunicación oral por parte de la jefatura de estudios al equipo de mediación.
- Comunicación oral por parte de los tutores de las partes implicadas.

Para comenzar hay que tener claro **las cuestiones siguientes:**

¿Cuándo se puede llevar a cabo la mediación?: en conflictos entre alumnos

- Motivados por conductas contrarias a las normas de convivencia.
- Motivados por conductas gravemente perjudiciales para la convivencia en el centro.
- Conflictos que hayan tenido consecuencias oportunas y después de llevarse a cabo las mismas (incluidas sanciones), los implicados deseen acogerse a la mediación.

Algunos ejemplos de este tipo de situaciones podrían ser:

- Amistades que se han deteriorado.
- Faltas de respeto.
- Rumores y malentendidos.
- Discriminación u hostigamiento.
- Etc.

¿Cuándo no se puede llevar a cabo la mediación?: en conflictos entre alumnos motivados por conductas gravemente perjudiciales para la convivencia en el centro en las que concurran circunstancias agravantes de:

- Premeditación.
- Reiteración.
- Incitación o estímulo a la actuación individual o colectiva lesiva de los derechos de los demás miembros de la comunidad educativa.
- Situaciones de alarma social causada por las conductas, con especial atención a aquellos actos que presenten características de acoso o intimidación a otro alumno.
- Especial gravedad en los perjuicios causados al centro o a cualquiera de los integrantes de la comunidad educativa.
- Publicidad o jactancia de conductas perturbadoras de la convivencia a través de redes sociales.
- Casos de violencia de género

A continuación, hay que seleccionar o elegir al mediador

¿Quién puede ser mediador?

A principios de curso se creará el Equipo de Mediación formado por el coordinador/a más tres profesores mediadores, la orientadora del centro y los coordinadores de Escuela Espacio de Paz y del Plan de igualdad, siempre que se hayan formado previamente y tengan experiencia mediadora.

Es necesario que desde principio de curso los miembros del equipo mediador dispongan en su horario no lectivo de alguna hora para realizar sus funciones de mediación y coordinación.

Podrá ser mediador **cualquier profesor o alumno que lo desee, siempre y cuando haya recibido la formación adecuada para su desempeño** y posea la motivación y **las habilidades** necesarias para realizar esta actividad.

El profesorado y el alumnado del centro que cumplan con estas características y deseen ejercer como mediadores, **deberán justificarlo ante el Coordinador de Mediación del centro. El Coordinador/a con el asesoramiento** del Equipo de Mediación, **estimaré la procedencia, o no, de dicha solicitud.** Siempre desde la objetividad y siguiendo unos criterios claros en los que se establezcan las cualidades y habilidades... de la persona mediadora.

Es aconsejable que **los mediadores trabajen en parejas**, ya que esto ayuda en un mejor control del proceso de mediación, dota de tranquilidad a los mediadores, y facilita captar percepciones distintas del conflicto y del proceso mediador que ayudarán en la resolución final.

Una vez se hayan elegido los candidatos el Equipo de Mediación se reunirán con ellos para gestionar el proceso mediador. Desde ese momento, los mediadores seleccionados se encargarán de continuar con las siguientes fases: comunicación a las partes, citar para la premediación, citar para la mediación, citar para el seguimiento.

2º RECEPCIÓN DEL CASO:

El equipo de mediación hace una primera valoración de la adecuación del caso a la mediación, basándose en la información recogida.

Si el equipo de mediación considera y valora que el caso es en principio mediable, asigna una pareja de mediadores, que actuarán conjuntamente. A la hora de asignar mediadores se tendrá en cuenta que éstos no tengan ninguna relación directa con los alumnos para así garantizar el principio de neutralidad. La actuación de los mediadores sobre el conflicto debe ser rápida, pretendiendo así evitar que el conflicto salga del centro o derive en una mayor gravedad.

Si el equipo de mediación considera que el caso no es mediable, propondría otra intervención.

El coordinador del grupo de mediación deberá gestionar los tiempos, los espacios y las personas que serán necesarias para realizar el proceso mediador, por otra parte, el trabajo se realizará de manera coordinada con la Jefatura de Estudios, para tal fin se establecerá un horario definido dentro del horario regular del coordinador/a que permitirá mantener estas reuniones con regularidad.

Es muy aconsejable disponer de un espacio específico, en el centro docente, donde realizar los procesos de premeditación y de mediación.

3º PREMEDIACIÓN:

Los mediadores designados por el equipo de mediación realizan una entrevista individual con cada una de las partes por separado en busca de una descarga emocional previa a la mediación conjunta. Esta fase tendrá una duración de 10 a 15 minutos aproximadamente. Se trata de la primera toma de contacto y conocimiento del mediador/es y cada parte. Se explica el mecanismo de la mediación y se hace un relato del conflicto y sus consecuencias. El contenido de dicha entrevista engloba **(Anexo V)**:

-Recogida de información sobre el conflicto (se puede usar **Anexo II**).

-Explicación a las partes de las características y funcionamiento de la mediación (se puede usar **Anexo V**).

-Firma del contrato de mediación **(Anexo III)**.

Si en este punto las partes no aceptan al mediador asignado o no están dispuestas a mediar, se deriva el caso a otra instancia o intervención, determinada por la Jefatura de Estudios conjuntamente con el Coordinador de Mediación (ej.: Orientación, Tutoría con alumnos o con padres, Aula Convivencia, Jefatura...).

4º PREPARACIÓN DE LA SESIÓN DE MEDIACIÓN:

Algún miembro del equipo de mediación junto a los mediadores, organizan el momento de la mediación y citan a las partes.

Si se trata de mediadores alumnos, se procurará que la tarea de mediación la desarrollen en horas de tutoría, recreos, evitando en la medida de lo posible que el alumno pierda clase. Si es inevitable que la sesión se tenga que planificar en horario de clase debemos contar con el visto bueno del profesor/a afectado/a.

El Coordinador de mediación deberá estar informado en todo momento de la situación del proceso de mediación, especialmente cuando tenga como consecuencia el inicio de un proceso sancionador, ya que puede ser motivo de su paralización, y será derivado a Jefatura para su tratamiento. Los mediadores deberán comunicar al coordinador el acuerdo final y los plazos de ejecución. Posteriormente, y en el plazo de 15 días, deberán volver a informar al coordinador del cumplimiento o no del citado acuerdo.

5º SESIÓN DE MEDIACIÓN:

En el ámbito escolar, la mediación suele desarrollarse en una única sesión. Se trata de un proceso estructurado en una serie de fases:

- Presentación de los mediadores a las partes.
- Discurso inicial de las partes.
- Situar el conflicto.
- Búsqueda y selección de soluciones.
- Creación del acuerdo.

Todo el proceso queda registrado en el **Anexo V**, registro de mediación.

Dicha sesión se compone de varias partes:

- Entrada: se realizan las presentaciones y se explican las condiciones y normas para poder realizar la mediación.
- Relato: cada una de las partes en conflicto relata lo que ha sucedido.
- Situación del conflicto: se realiza un análisis, resaltando los aspectos en común que han expuesto las partes. Se pueden pedir aclaraciones.
- Búsqueda de solución: se intenta realizar un nuevo enfoque para avanzar hacia la solución. El mediador/es pide/n a las personas en conflicto un torbellino de ideas sobre posibles soluciones al conflicto. Se trata de buscar intereses comunes.
- Acuerdo: se elige una solución, se analiza y se redacta un acuerdo para su firma. Se pueden explicitar plazos y momentos de revisión o evaluación de su marcha.

6º SEGUIMIENTO:

Una vez finalizada la mediación, el mediador/es dejarán constancia escrita tanto del proceso como de los compromisos asumidos por las partes y de los plazos de ejecución de los mismos, realizando un seguimiento de los acuerdos firmados. (**Anexo III**)

Transcurridas unas semanas (15 días aproximadamente), los mediadores se ponen de nuevo en contacto con las partes para hacer un seguimiento del acuerdo y comprobar su cumplimiento (**Anexo VI**).

Si el acuerdo no se cumple o aparece algún problema, se les ofrecerá ayuda a las partes, e igualmente se deja constancia en el documento del resultado del seguimiento.

La Jefatura de Estudios debe estar informada en todo momento de la situación del proceso de mediación. Los mediadores informarán al coordinador y este, a su vez, deberá comunicar a Jefatura de Estudios el acuerdo final y los plazos de ejecución.

6. INTRODUCCIÓN EN EL PLAN DE CONVIVENCIA

Los principios básicos del servicio de mediación, así como el programa deben quedar explícitamente recogido en el plan de centro, especialmente en el plan de convivencia.

A las familias de nuestro alumnado, se les informará de dicho servicio a través de la web del Centro y en la reunión de comienzos de curso que cada tutor/a mantiene con las familias de su alumnado y/o a través de Pasen, según se vea más conveniente.

Partiendo del conocimiento previo tanto del plan de convivencia, como de la estrategia de la mediación, se ofrecerá a toda la comunidad escolar la posibilidad de formarse para realizar tareas de mediación en conflictos.

7. CAPTACIÓN, SELECCIÓN Y FORMACIÓN DEL ALUMNADO MEDIADOR

Cuando alguien se encuentra ante un conflicto lo puede afrontar de diferentes maneras: con violencia, no haciendo nada, acudiendo a una autoridad que lo resuelva con la imposición de una sanción cuando sea necesario, o bien a través de otra vía pacífica y constructiva: la **mediación**.

La mediación es un método alternativo de **resolver conflictos**, que tiene como finalidad intrínseca llegar a la solución integral de un conflicto entre partes (pueden ser dos o más personas). Son las partes las que tratan, por sí mismas, de alcanzar un acuerdo que sirva de solución al conflicto con la asistencia de un tercero (mediador) que les presta ayuda profesional.

Para poder seguir el camino de la mediación hace falta considerar un conjunto de factores que la hagan posible:

1. Captación y selección del alumno mediador

Para formar el grupo de mediadores haremos una campaña de captación de alumnos y elegiremos entre uno y tres alumnos por clase desde 1º a 4º de ESO de los que se presenten voluntariamente, dándole prioridad a la diversidad de sexo dentro de los mediadores de la misma clase. Es importante que los alumnos puedan repetir su labor como mediador en cursos posteriores, dada su formación y experiencia pueden participar en la formación de los nuevos alumnos mediadores e incluso participar en las sesiones programadas.

El alumno mediador de 2º a 4º de ESO será elegido por votación de los profesores representantes del grupo mediador, valorando las opiniones de sus profesores y especialmente la de su tutor. Para los de 1º de ESO aparte de valorar las opiniones de sus profesores, se tendrá en cuenta el informe de tránsito de su respectivo centro.

Lo primero que debemos tener claro es qué capacidades buscamos en un mediador y qué queremos de él.

El mediador es la persona que da paz y confianza (Horowitz Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente. Buenos Aires: Aique, 1998).

¿Qué capacidades buscamos en un mediador?

- Capacidad de liderazgo positivo, en algunos casos delegados y delegadas de aula suelen ser buenos candidatos.
- Habilidades sociales.
- Persona creíble y de confianza.
- Empático.
- Creativo.
- Debe saber escuchar activamente y crear un ambiente relajado.
- Capacidad para soportar situaciones de tensión emocional.

¿Qué queremos de él?

- **Cooperación.**
El deseo de cooperar es fundamental para poder cambiar la situación.
- **Compromiso de confidencialidad.**
Tanto de lo que se ha hablado en el proceso cuando están todos los miembros implicados como en lo dicho por separado en las sesiones de mediación, el alumno mediador ha de acordar con las partes implicadas qué es lo que se puede decir fuera de la mediación del caso mediado incluyendo por supuesto su propio compromiso de confidencialidad.
- **Imparcialidad y neutralidad.**
Estas cualidades son necesarias en el alumno mediador para que el proceso de mediación sea justo y equitativo.

Para captar a los alumnos mediadores vamos a realizar distintas acciones:

- Realización de un cartel para iniciar la campaña y observar los posibles interesados. En el cartel hay que indicar que se pondría un buzón para que depositen su candidatura.
- Hacer una tutoría a las clases completas utilizando soportes digitales para que resulte más atractivo.
- Exposición del siguiente video, explicando la labor del grupo de mediación: <https://youtu.be/w7rKA5Yy1S4>
- Como incentivo proponemos un fin de semana de convivencia para la formación, tanto del alumnado seleccionado como del profesorado integrante del grupo de formación (si la situación lo permite). Para este fin habría que buscar y tramitar subvenciones de la Junta de Andalucía, Ayuntamiento, u otras entidades, colaboración con el AMPA, etc.
-

Debemos tener en cuenta que todo esto debe realizarse durante los meses de septiembre y octubre, para poder empezar la formación y la puesta en marcha lo antes posible.

Formación del profesorado

Para la formación del alumnado previamente debemos formarnos nosotros, al menos una formación básica, ya que a medida que vayamos teniendo experiencias reales nuestra formación se irá complementando paralelamente. Actualmente está en marcha el Grupo de Trabajo de Mediación como modalidad autoformativa, la formación debe ser continuada en el

tiempo, completándose con sesiones formativas ofertadas por el CEP de Lebrija, así como con formación externa realizada por otros organismos y entidades.

En el proceso de mediación, hay diferentes momentos o pasos que el mediador debe conocer, a continuación, dejamos unas pautas que nos ayudarán para comenzar con nuestra propia formación:

1) Concienciación o premediación («¿Quieres venir a mediación?»)

Se trata de ofrecer, a las personas afectadas, la posibilidad de acudir a mediación para tratar de resolver aquello que les enfrenta en aquel momento. Los mediadores han de explicar, con claridad, las ventajas que les puede suponer para los intereses de las dos partes ir por la vía de la mediación. Los mediadores deben inspirar confianza desde el primer momento del proceso. Las personas en conflicto han de aceptar, en primer lugar, que tienen un conflicto y que quieren resolverlo libremente por la vía de la mediación. No hay que olvidar que, ante un conflicto, puede haber varias actitudes: pasividad, violencia, fuga, uso de la fuerza etc.; se trata de trabajar para conseguir que acepten libremente ir a mediación.

2) Opción por la mediación («Te acepto, me aceptas»)

Es el momento de la acogida y es importante dar la bienvenida y hacer la presentación de las personas que intervendrán. Los mediadores han de explicar claramente las normas de la mediación y los protagonistas han de estar de acuerdo. El encuentro, frente a frente, de las personas en conflicto ante un mediador facilita poder explicar todo aquello que les preocupa en un clima de confianza y de respeto; deben hablar por turnos y mostrar un alto grado de asertividad y de cooperación para cambiar la situación.

3) Exploración de la situación («¿Qué te digo?, ¿qué me debes decir?»)

En esta fase del proceso se debe ser asertivo, y cada una de las partes ha de explicar lo que ha pasado en realidad, de una manera clara y precisa; se deben manifestar los sentimientos que aquella situación les comporta y han de mostrarse sinceros en todo momento. Se fomentan las actitudes de escucha activa, empatía, reconocimiento y valoración mutua. Escuchar activamente quiere decir: parafrasear, aclarar, reformular, sintetizar, etc. En el momento de explorar el conflicto, los mediadores deben tener presentes los aspectos siguientes:

- El grado de comunicación que se establece entre los afectados.
- El compromiso que adquieren las dos partes de querer cambiar la situación.
- Descubrir cuáles son los intereses comunes.
- Valorar hasta dónde estarían dispuestos a llegar en caso de que el acuerdo no fuera posible.
- Identificar criterios justos y equitativos para las dos partes.
- Estar dispuestos a pensar en soluciones alternativas.
- Querer llegar a un acuerdo.

4) Definición conjunta de la situación («¿Qué quieres tú?, ¿qué quiero yo?»)

En este momento, las partes implicadas no deben hablar sólo de sus problemas, sino que el conflicto se debe compartir. Deben hablar no sólo de sus intereses y de sus necesidades, sino también de los intereses y de las necesidades de las dos personas. Se trata de cambiar el «yo» por el «nosotros». Las actitudes que hace falta tener en cuenta son la inclusividad y la corresponsabilidad.

5) Transformación del conflicto («Tú me propones, yo te propongo»)

Es el momento de hacer la lluvia de ideas; los protagonistas deben hacer tantas propuestas como se les ocurra, para intentar solucionar el conflicto. Las diferentes propuestas deben contemplar aspectos como por ejemplo la cooperación, la apertura, la participación activa de los protagonistas. Los mediadores deben velar para que estas propuestas sean realistas, justas, beneficiosas para las dos partes, para poder llegar, así, a un consenso justo y equitativo.

6) Acuerdo («¿Qué debemos hacer para continuar conviviendo juntos?»)

La combinación de las mejores propuestas que han aportado las dos personas mediadas es el acuerdo final al que habrán llegado. El solo hecho de haber participado en el encuentro de mediación les servirá para poder disfrutar de sus ventajas, las cuales les aportarán unos conocimientos y unas habilidades que les ayudarán en otros momentos de su vida. De esta manera, se aprende de los conflictos desde el punto de vista de la responsabilidad, el compromiso, el descubrimiento de diferentes puntos de vista, la intercomprensión y, en definitiva, poder ver el conflicto desde una óptica diferente.

7) El seguimiento

Tras el acuerdo, las personas que han llegado a consensuar las actuaciones necesarias para poder cambiar la situación y mejorar sus relaciones pueden quedar para más adelante para revisar sus acuerdos y evaluar su funcionamiento. Así, pueden asegurarse que el conflicto está resuelto satisfactoriamente entre ambas partes.

2. Formación del alumnado

Una vez realizada la formación del profesorado implicado y seleccionado, el grupo de alumnos y alumnas realizará una convivencia de formación de un fin de semana con todo el grupo, sirviendo esta actividad como incentivo para el alumno. Dicha formación tendrá lugar a finales de octubre. Si por motivos diversos (financiación, restricciones...) no fuera posible realizar esta convivencia de fin de semana, las sesiones se llevarían a cabo en nuestras instalaciones del IES Virgen de Consolación durante tres tardes, entre los meses de septiembre y octubre. Se realizarían dos sesiones por tarde más una última sesión la tercera tarde. Se incentivaría al alumnado con un momento de convivencia lúdico, divertido, informal... en el que podemos compartir una merienda.

En esta formación se trabajarán los principios fundamentales y la finalidad de la mediación entre iguales, dinámicas de análisis y resolución de conflictos. Asimismo, se trabajarán temas relacionados con el acoso escolar, conductas de agresión psíquica y física entre menores, el cyberbullying, las repercusiones personales y legales que comportan estas situaciones, tanto para la víctima como para la persona autora de las mismas o las claves para detectar y actuar ante el acoso escolar.

Se incluirá formación básica sobre habilidades sociales y de comunicación (empatía, asertividad, gestión de sentimientos, escucha activa, etc.), el conflicto y su tratamiento, las fases y pilares de la mediación y las funciones del alumnado mediador.

La metodología que usaremos será activa-participativa y conversacional, desde el modelo aprender-haciendo, y que en la ejercitación de la técnica de mediación se traduce en la aplicación de los contenidos a situaciones reales y vivenciadas en los establecimientos. Uno de los principios fundamentales de esta metodología es respetar la dinámica de los grupos, lo que

implica modificaciones y negociaciones grupales continuas y necesarias, en pro de la convivencia y el aprendizaje individual y grupal.

La formación está organizada en cinco sesiones, de forma que se permite una adecuada comprensión y reflexión de los contenidos, como también su aplicación y entrenamiento.

Cada sesión está compuesta de tres partes:

1. Entrega de conocimientos e ideas claves de la sesión.
2. Aplicación o puesta en práctica de los conocimientos adquiridos.
3. Actividad para realizar entre cada sesión -a modo de tarea- y que permite una continuidad del aprendizaje.

Sesiones

SESIONES	OBJETIVOS	ACTIVIDADES
Sesión 1: ¿Cómo puedo abordar un conflicto?	· Comprender la Mediación como un sistema Alternativo de Resolución de Conflictos. · Conocer las características del proceso de mediación escolar. · Discernir situaciones y materias en conflicto susceptibles de ser mediadas respecto de aquellas en que no es recomendable este método de resolución de conflictos. · Reflexionar sobre los elementos éticos vinculados a la mediación escolar.	1.- Presentación y dinámica de integración y rompe hielo 2.- El conflicto 3.- El proceso de la mediación escolar. 4.- Presentación de la estructura del proceso de mediación.
Sesión 2: Comenzando a dialogar	· Comprender la Mediación como un sistema Alternativo de Resolución de Conflictos. · Conocer las características del proceso de mediación escolar.	1.- Dinámicas de Dinamización. 2.- Puesta en común de la tarea entregada en la sesión anterior. 3.- Etapas de la Mediación: Premediación, presentación y reglas del juego.
Sesión 3: Aclarando el problema	· Conocer y manejar técnicas del proceso de mediación escolar. · Identificar las habilidades y destrezas básicas tanto del proceso de Mediación como de la persona del mediador.	1.- Dinámica de Dinamización. 2.- Puesta en común de la tarea entregada en la sesión anterior. 3.- ¿Qué es “Aclarando el Problema”?: Etapas III

	· Observar mayores destrezas y habilidades para la mediación.	“Cuéntame” y Etapa IV “Clarificación de intereses y necesidades” (Previamente trabajadas en la sesión 1) 4.- Recursos del Mediador
Sesión 4: Resolviendo el conflicto	· Conocer el proceso de mediación escolar y manejar técnicas propias del sistema · Promover gradualmente en los Centros educativos programas de Resolución Alternativa de Conflictos entre los distintos actores de la comunidad	1.- Dinámica de Dinamización. 2.- Puesta en común de la tarea entregada en la sesión anterior 3.- ¿Qué es Resolver el conflicto?: Proponer soluciones, llegar a acuerdos
Sesión 5: Ya queremos ser Mediadores y Mediadoras	· Revisar y reflexionar respecto la organización del sistema de mediación Escolar en el Liceo · Evaluar logros · obtenidos en el proceso de formación como mediadores escolares	1.- Dinámica de bienvenida: Se consulta por el estado de ánimo con que llegan a esta última sesión 2.- Puesta en común de la tarea entregada en la sesión anterior 3.- Identificando aspectos a considerar en la organización del sistema de mediación escolar en nuestro centro. 4.- Evaluación, cierre y despedida.

El cuadernillo de actividades se adjunta en los anexos.

8. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE MEDIACIÓN

La **evaluación** del programa de mediación es un **aspecto clave** para su mejora y expansión, es decir, para garantizar su sostenibilidad en el tiempo y la calidad de su funcionamiento. La evaluación nos va a permitir, además de valorar los resultados, realizar las modificaciones pertinentes e, incluso, desestimar acciones en el futuro. Es necesario, por tanto, una evaluación continua en la que participen todos los agentes involucrados.

En principio, la evaluación deberá ajustarse a los objetivos establecidos inicialmente y a

los procesos definidos para el desarrollo del programa de mediación. Es necesario partir de una evaluación inicial del análisis de la convivencia que supone un mapa de la situación de partida: número de partes y análisis de los mismos, sanciones realizadas, observación directa, estudio sociocultural, implicación de las familias, etc.

Para evaluar un programa de mediación entre compañeros podemos servirnos de múltiples elementos:

1. La consecución de los objetivos del programa inicialmente establecidos.
2. El entrenamiento del equipo mediador.
3. La actuación de los/as mediadores/as en las sesiones de mediación.
4. La satisfacción de las personas usuarias del programa.
5. Los resultados del programa de mediación (número de casos mediados, número de acuerdos alcanzado, cumplimiento de los acuerdos, etc.).
6. El funcionamiento de las reuniones de seguimiento.
7. El conocimiento y la percepción de los diversos colectivos de la comunidad educativa sobre la utilidad y el funcionamiento del programa de mediación.

Para realizar la evaluación del programa pueden emplearse **diversos instrumentos** que aportarán información relevante:

- Los “**grupos de discusión**” o **reuniones grupales** de colectivos específicos implicados en el programa.
- La revisión de los **registros** de datos acumulados.
- Los **cuestionarios**.
- El **buzón de sugerencias** sobre el funcionamiento del programa.

En nuestro proceso de evaluación nos serviremos, principalmente, de **tres indicadores** de actuación para realizar el mismo:

1. **Grado de satisfacción** con el desarrollo del programa dentro del **profesorado** del centro.
2. **Grado de satisfacción** del **alumnado** con el desarrollo del programa.
3. **Contribución efectiva** a mejorar el clima de convivencia en el Centro.

Los distintos indicadores se llevarán a cabo de la siguiente forma:

1. Para conocer el **grado de satisfacción del profesorado del Centro** con el desarrollo

del programa utilizaremos como instrumentos las **entrevistas y cambios de impresiones** no sistematizadas e informales que nos pueden dar una primera aproximación de cómo está siendo acogido el programa, así como los inconvenientes o dificultades que van surgiendo. También, para contar con datos tangibles, les aportaremos a los distintos departamentos un **cuestionario** que deberán realizar entre todos los miembros de cada departamento, compartiendo sus impresiones y opiniones con los profesores del equipo de mediación. Las cuestiones planteadas son las que siguen: **(Anexo VII)**

- a) ¿Conoces el programa de mediación?
- b) ¿Cómo lo has conocido?
- c) ¿Consideras que es un buen recurso para mejorar el clima de convivencia del Centro?
- d) ¿Crees que la mediación debe ser trabajada dentro del horario escolar?
- e) ¿Conoces algún caso que se haya resuelto utilizando el programa de mediación?
- f) ¿Estarías interesado en formar parte del grupo preocupado por la resolución de conflictos?
- g) ¿Debe continuar la formación de alumnos/as mediadores en nuestro Centro?
- h) ¿Te gustaría formarte y ser parte del equipo de mediadores del Centro el próximo curso?
- i) ¿Crees que podrías aportar algo nuevo y positivo como mediador?
- j) La aplicación del programa de mediación en la jornada escolar, ¿te ha originado algún problema? ¿Cuál?
- k) ¿Has notado alguna mejora en la convivencia dentro y/o fuera del aula?
- l) ¿Qué mejorarías del programa?

2. Para conocer el grado de satisfacción del alumnado con el desarrollo del programa nos serviremos también de un **cuestionario** que se pasará en horario de tutoría.

Asimismo, una vez realizado este, se **debatirá** en clase sobre la importancia de la mediación entre iguales para la resolución de conflictos. Los tutores recogerán la información expuesta por los alumnos de su grupo y se tendrán en cuenta las aportaciones de estos para mejorar en nuestra labor de cara al futuro.

El cuestionario al que los alumnos responderán es el que sigue: **(Anexo VIII)**

APELLIDOS Y NOMBRE: CURSO:_____	Poco adecuado	Adecuado	Muy adecuado
--	---------------	----------	--------------

¿Cómo ha sido la información sobre la elección de alumnos/as mediadores?			
¿Cómo crees que ha sido la selección de alumnos/as mediadores?			
¿La facilidad para acudir a un alumno/a mediador cuando lo has necesitado ha sido?			
Consideras la mediación entre iguales un medio para resolver los conflictos entre los/las alumnos/as.....			
Consideras la mediación entre iguales un medio para mejorar la vida en el Centro.....			
Los aprendizajes que adquieren los/las alumnos/as mediadores, ¿en qué medida contribuyen a que los alumnos/as sean mejores compañeros?			
Si te encontraras ante un conflicto, considerarías la mediación como un medio para resolverlo.....			

Otras cuestiones a las que los alumnos pueden dar respuesta son:

- ¿Conoces algún caso que se haya resuelto gracias a la mediación?
- ¿Cómo podrías colaborar para que el ambiente del centro o del aula mejore y se reduzcan los conflictos?
- ¿Crees que reúnes los requisitos para ser alumno mediador? ¿Cuáles crees que son?

3. El último indicador que vamos a tener en cuenta en nuestra evaluación es el grado en que la implantación del programa de mediación ha contribuido a **mejorar el clima de convivencia** en el Centro. Para ello, contaremos con un diario de actuaciones en el que se recogerán los/las alumnos/as que han tenido un conflicto, el tipo de conflicto, las medidas de actuación, los alumnos/as que han mediado y si el conflicto se ha mantenido o se ha resuelto. Con este registro de datos podemos hacer una valoración cuantitativa del número de casos en los que se ha intervenido a lo largo del curso y, si a partir de la formación de los alumnos/as mediadores, han descendido o no los conflictos entre el alumnado. Además, pediremos a los tutores que nos ofrezcan todos los datos que consideren oportuno sobre la marcha de la convivencia en sus grupos. Utilizaremos el siguiente modelo: (**Anexo IX**)

RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO:

Fecha: _____

Mediadores: _____

Alumnado en conflicto:

Nombre y apellidos: _____ Curso: _____

Nombre y apellidos: _____ Curso: _____

¿Han estado antes en mediación? Sí _____ No _____

En caso afirmativo, fecha: _____

¿Qué ha sucedido?

Solución acordada por todos:

Me comprometo a cumplir Ayudaremos a que lo cumplan. lo acordado.

Firma: Firma:

Alumno/a en conflicto. Mediadores

Nuestra actuación como mediadores, es decir, el programa en sí, también debe ser objeto de evaluación. Para ello, es necesario, por un lado, realizar una evaluación sobre la aplicación del programa de mediación escolar, es decir, valorar si el programa ha cumplido la función para la cual ha sido elaborado. Se llevará a cabo una evaluación continua, realizando una valoración de los distintos momentos: al inicio (a partir de la recogida de expectativas), en su desarrollo (mediante la observación) y al final (modo sumativo de todos los conceptos). Entre los aspectos que podemos evaluar encontramos:

- La dinámica de las sesiones de reunión y formación.
- La organización y funcionamiento del equipo de mediación.
- Grado de cumplimiento de los objetivos marcados con el programa.
- La formación y asesoramiento de los mediadores.
- Acuerdos tomados por parte del equipo de mediación.
- Participación de la comunidad educativa.

Puede resultar de gran utilidad administrar una encuesta de satisfacción individual entre todos los miembros del equipo de mediación que nos facilite un control de los resultados obtenidos con el programa. Además, mediante dicha encuesta no solo podemos comprobar el sentimiento de satisfacción, sino también el grado de participación, así como la consecución o no de las expectativas creadas. Encuesta informativa de satisfacción: **(Anexo X)**

- 1) ¿Conocías la existencia de este proceso? Sí ____ NO ____
- 2) ¿Crees que ha merecido la pena? Sí ____ NO ____ ¿Por qué?
- 3) ¿Has recibido una formación adecuada para resolver de forma efectiva los distintos conflictos? Sí ____ NO ____
- 4) ¿Han sido suficientes las reuniones con el equipo de mediación? Sí ____ NO ____
- 5) ¿Estás contento con los resultados que has obtenido? Sí ____ NO ____ 6) ¿Qué crees que te ha aportado?
- 7) Si tuvieras de nuevo un problema, ¿volverías a acudir a este recurso de resolución de conflictos? Sí ____ NO ____
- 8) ¿Opinas que es un servicio útil y positivo para el Centro? Sí ____ NO ____
- 9) ¿Te gustaría continuar con la formación y ser parte del equipo de mediadores del Centro el próximo curso? Sí ____ NO ____
- 10) ¿Cambiarías algo del proceso de mediación al que has asistido? Sí ____ NO ____
En caso afirmativo, ¿qué cambiarías?
- 11) ¿Recomendarías a tus compañeros que formen parte del equipo de mediación? Sí ____ NO ____
- 12) ¿Consideras que la participación de la Comunidad Educativa ha sido suficiente? Sí ____ NO ____
- 13) ¿Crees que podrías aportar algo nuevo y positivo como mediador? Sí ____ NO ____ ¿El qué?

Por otro lado, es conveniente poner en marcha un proceso post-formativo para que los propios **mediadores autoevalúen** sus intervenciones en los diferentes conflictos y compartan experiencias acerca de los mismos. La intención es intercambiar puntos de vista o buscar estrategias entre todo el equipo de mediación para resolver de la mejor manera posible los conflictos que surgen en el ámbito escolar. Además, al final de curso, deben elaborar un **dosier** en el cual se encuentre reflejado una evaluación cualitativa de cada una de las mediaciones junto con un resumen estadístico.

Para terminar, debemos realizar una **evaluación final** en la que intervendrán el coordinador y su equipo de mediación, el Equipo Directivo y el Dpto. de Orientación. Tras la evaluación, todo debe quedar registrado en una **MEMORIA ANUAL** del programa con la participación de todas las personas implicadas. En ella se recogerán las acciones que se han realizado y la valoración final de las mismas, los objetivos alcanzados, los resultados obtenidos y las propuestas de mejora si procediera. A principios de cada año esta memoria servirá de punto de partida para una mejor actuación.

9. TEMPORALIZACIÓN

FASES DEL PLAN DE MEDIACIÓN 2020-2021	TAREAS	RESPONSABLES	TEMPORALIZACIÓN
ANÁLISIS DE LA CONVIVENCIA	Recopilación de datos de los cuatro últimos años	Miembro del GT Mediación	1º trimestre
SENSIBILIZACIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA	Redacción del documento "Plan de Mediación"	GT Mediación	1º y 2º trimestres
	Información y revisión del "Plan de Mediación" por el equipo directivo	Coordinadora	2º trimestre
	Información al claustro y Aprobación del Plan de Mediación para su inclusión en el Plan de Convivencia	GT Mediación, Dirección, Claustro	3º trimestre
	Información de la inclusión del Plan de Mediación en el Plan del Centro al Consejo Escolar	Dirección	3º trimestre

SENSIBILIZACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL PROYECTO	Convocatoria de un concurso de logotipo para el PM	GT Mediación	2º y 3º trimestres
FORMACIÓN	Creación del grupo de trabajo de mediación, actividad autoformativa	Coordinador/a profesores	Curso escolar 2020-2021
COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO	Creación de un correo electrónico	Secretaría	2º trimestre
	Creación de un espacio para realizar las mediaciones	Equipo directivo	2º trimestre
	Creación de un buzón para la mediación escolar	GT Mediación	3º trimestre

FASES DEL PLAN DE MEDIACIÓN 2021-2022	TAREAS	RESPONSABLES	TEMPORALIZACIÓN
ANÁLISIS DE LA CONVIVENCIA	Recopilación y actualización de los datos de los dos últimos cursos	Equipo de mediación	Hasta 30 de octubre
SENSIBILIZACIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA	Sensibilización del claustro, información del protocolo de mediación.	Coordinador/a del Equipo de mediación	1º trimestre
	Sensibilización del AMPA y familias	IPasen, web del centro, reunión de tutores con las familias	1º trimestre

SENSIBILIZACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL PROYECTO	Campaña dirigida al alumnado previa a la selección y formación.	Equipo de mediación	septiembre
	Campaña publicitaria dando a conocer el servicio a toda la comunidad educativa	Equipo de mediación	1º trimestre
	Entrega de diplomas a los alumnos que han recibido formación en mediación	Equipo de mediación, alumnado	noviembre
	Participación en actividades relacionadas con otros proyectos y planes del centro, Día de la Paz, 25-N, Día de la mujer, etc.	Equipo de mediación, componentes de otros proyectos del centro, alumnado	septiembre-junio
	Plan de actuación tutorial que contemple una temática trimestral	Equipo de mediación, tutores, alumnado, equipo mediador	trimestral
FORMACIÓN	2º año del Grupo de Trabajo de mediación, autoformación profesorado	Coordinador/a Profesores mediadores	De septiembre a mayo
	Sesiones formativas dirigidas al alumnado mediador	Equipo de Mediación	octubre
COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO	Elaboración de materiales, elaboración de dinámicas de grupo para la formación, control de las mediaciones.	Equipo de mediación	semanal/quincenal

	Reuniones de coordinación con Jefatura de Estudios	Coordinador/a Jefatura de Estudios	Semanal/quincenal
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	Análisis inicial basado en la memoria del curso anterior	Equipo de mediación	octubre
	Evaluación continua del servicio	Equipo de mediación Jefatura de Estudios	Trimestral
	Envío de cuestionarios y análisis de los resultados	Equipo de mediación	mayo
	Redacción de la memoria final	Equipo de mediación	Junio

ANEXO I

SOLICITUD DE MEDIACIÓN

Esta solicitud es un documento confidencial.

Persona que solicita la mediación:

Grupo al que perteneces:

¿Dónde sucedió?

¿Cuándo sucedió? (indicar día y hora)

¿Cómo sucedió el conflicto?

Mediador o mediadora:

Quien te ha informado de este sistema para mediar conflictos. (Marca con una X la respuesta correcta, puede haber más de una)

El tutor/la tutora.

Jefatura de estudios.

Un profesor (si quieres puedes indicar su nombre).

Un compañero/una compañera.

El departamento de orientación.

Un padre o una madre.

Alguien que participó en el conflicto.

Alguien que vio el conflicto.

Profesorado del Grupo de Mediación del centro.

Otros(especificar)

Otros asuntos que quieras destacar:

Nombre y apellidos:

Fecha y firma

ANEXO II

PLANTILLA PARA EL ANÁLISIS DE CONFLICTOS

Resume el conflicto:

Rellena el siguiente cuadro

Elementos	PERSONA 1	PERSONA 2
¿Quiénes son los protagonistas?		
¿Qué influencia ejerces en la clase?		
¿Qué relación tenéis?		
¿Cómo te sientes ante lo sucedido?		
¿Cuánto tiempo lleva el conflicto?		
El conflicto está: relajado, latente, olvidado.		
¿Qué sientes hacia la otra persona?		
¿Qué te interesa resolver?		
¿Qué pides?		
¿Qué posición tienes ante el conflicto?		
¿Qué propones para resolverlo?		
¿Te arrepientes de lo sucedido?		

Solución acordada para resolver el conflicto:

Informe realizado por:

Fecha:

ANEXO III

ACUERDO DE MEDIACIÓN

Nosotros,, como parte implicada en el conflicto, y
....., como mediadores en este conflicto, estamos de acuerdo en
reunirnos para solucionar el conflicto:

Los implicados llegamos a los siguientes acuerdos para solucionar el conflicto:

IMPLICADO 1:

IMPLICADO 2:

Nos comprometemos a:

Los mediadores del IES Virgen de Consolación de Utrera nos comprometemos a:

1. Mantener la confidencialidad sobre esta mediación.
2. Supervisar el cumplimiento de este acuerdo dentro de 2 semanas.

En caso de incumplimiento por alguna de las partes de los acuerdos establecidos, nos comprometemos a reunirnos en el momento en que este hecho se produzca y restablecer las condiciones necesarias para resolver el conflicto definitivamente. Y, en prueba de conformidad lo firmamos:

En....., a..... de..... de 20....

Firmas de los implicados en el conflicto:

Firma: Firma:

Firmas de los mediadores:

Firma: Firma:

ANEXO IV

INFORME DE PREMEDIACIÓN

NOMBRE:

CURSO:

¿Dónde, cómo y cuándo sucedió el conflicto?:

¿Qué relación tienen las partes del conflicto que se va a mediar?:

¿Queréis resolver el conflicto?:

¿Tienes alguna idea de cómo solucionarlo?:

¿Estarías satisfecho/a, aunque el problema se resuelva, de manera diferente?:

Fecha:

El mediador/mediadora.

Fdo.:

ANEXO V

SESIÓN DE MEDIACIÓN ESCOLAR

1. Presentación y explicación del proceso (crear clima para que se sientan a gusto).

Al inicio de la sesión de mediación, los mediadores comentarán algunos aspectos del desarrollo; establecimiento de una serie de normas que se deben cumplir durante el proceso.

Mirando a cada una de las personas:

- ¡Buenos días! Nos llamamos y somos los mediadores.
- Habéis decidido voluntariamente venir a mediación para solucionar el problema que tuvisteis.
- Vuestros nombres son
- Para poder ayudaros mejor, tenemos que establecer una serie de normas para esta sesión, que todos debemos respetar. Las normas son las siguientes:

- Se establecerán turnos de palabra para contar el problema que habéis tenido.
 - Mientras que uno habla el otro permanecerá en silencio escuchándole.
 - No se puede interrumpir el discurso de la otra persona.
 - Vais a tener el mismo tiempo para intervenir.
- No está permitido: dar voces, insultarse, menospreciarse, utilizar motes, etc.
- No se consentirá ningún tipo de agresión.
- Lo que hablemos es totalmente confidencial y no deberá salir de este espacio.

Mirando a cada una de las personas

- Si estas normas no se cumplen en algún momento, podremos dar por finalizado el proceso.

Los/as mediadores/as comentarán algunos de los aspectos de su papel en el proceso de la mediación:

- Nosotros no somos jueces, somos mediadores-as por eso no emitiremos ni opiniones ni juicio de valor.
- No os vamos a decir lo que tenéis que hacer.
- Trataremos de que lleguéis a un acuerdo.
- Nosotros/as no vamos a definir la verdad, no vamos a valorar lo sucedido, no vamos a aconsejaros sobre lo que tenéis que hacer.

2. Cuéntame/ discurso inicial de las partes (Cada una de las partes cuenta su visión del conflicto).

Les daremos el tiempo necesario en una primera intervención. En las siguientes, se puede limitar el tiempo si vemos que se alarga mucho.

Se invitará a que cada una de las partes cuente lo sucedido, cómo lo ha vivido, los sentimientos que le produjo esta situación, qué ha significado para él/ella....Intentando que lo cuente con mensajes YO.

Dirigiéndose a una de las personas:

Por favor, ¿puedes contarnos lo que sucedió?

- Una vez que haya intervenido una persona, se le pedirá a la otra que haga lo mismo.

- Es muy importante que, en este momento, no se interrumpan y escuchen el relato de la otra persona en silencio.

PERSONA 1:

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

PERSONA 2

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

¿Queréis añadir alguna cosa más a lo que habéis contado?

3. Situar el conflicto (Escucha Activa / Hacer Preguntas / Empatía).

En esta fase lo que vamos a intentar es identificar y aclarar el conflicto, conocer el problema que han tenido en profundidad y lo que puede haber significado para cada uno/a de ellos/as.

Se utilizarán las técnicas aprendidas en la formación de mediadores:

Mirar, asentar y mostrar interés: ESCUCHA ACTIVA

◦ ¿Nos puedes aclarar un poco más lo referido?: CLARIFICAR

◦ ¿Lo que quieres decir con.....es que.....?: PARAFRASEAR

(preguntas abiertas para buscar sentimientos)

◦ Por favor, dinos como te sentiste en el momento en que.....

◦ ¿Entonces, en ese momento, sentiste que...?: REFLEJAR sentimientos

◦ ¿Lo que quieres decir en resumen es que.....?: RESUMIR

◦ ¿Cómo te sentirías tú si a ti te hubiese pasado lo mismo? BUSCAR empatía,

Paciencia, creatividad;

Replantear Asuntos;

Estructurar el Conflicto

PERSONA 1

.....

.....

.....

.....

PERSONA 2

.....

.....

.....

.....

4. Buscar soluciones (Resumir).

Los mediadores hacen un resumen de ambas posiciones y sobre todo de los intereses de cada parte, dejando clara la estructura del conflicto y los elementos positivos comunes.

Nos informaremos de hasta dónde están dispuestos a llegar en el acuerdo cada una de las partes.

- ¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse?
- ¿Qué cosas deberían cambiar para ello?
- ¿Qué crees que puedes hacer tú para ayudar a solucionar este problema?
- ¿Estarías dispuesto a?
- ¿Qué podría pasar si no encontramos una solución?
- ¿Se os ocurre alguna idea para solucionar esto? (Posible LLUVIA DE IDEAS, si el proceso se estanca)
- Resaltar los puntos favorables a los que hayan llegado en la fase anterior
- Buscar INTERESES comunes y alejarse de POSICIONES inamovibles
- Ser creativos y pacientes en la búsqueda de soluciones

5. Acuerdo

Resumir los posibles acuerdos a los que han llegado las dos personas en conflicto:

Muchas gracias por haber realizado este esfuerzo por solucionar vuestro problema de una forma pacífica y con el diálogo. Para cualquier cosa que necesitéis, el Equipo de Mediación del centro está a vuestra disposición.

ANEXO VI

REVISIÓN DEL ACUERDO

En Utrera a..... de..... de 20..... se reúnen las partes implicadas en la resolución del conflicto para notificar que el acuerdo realizado en la sesión de mediación del día....., se ha llevado a cabo SATISFATORIAMENTE/ NO SATISFATORIAMENTE, y ha quedado RESUELTO/NO RESUELTO finalmente.

Observaciones:

Los comparecientes:

Fdo.:

ANEXO VII

CUESTIONARIO PROFESORES DEL CENTRO.

- a) ¿Conoces el programa de mediación?
- b) ¿Cómo lo has conocido?
- c) ¿Consideras que es un buen recurso para mejorar el clima de convivencia del Centro?
- d) ¿Crees que la mediación debe ser trabajada dentro del horario escolar?
- e) ¿Conoces algún caso que se haya resuelto utilizando el programa de mediación?
- f) ¿Estarías interesado en formar parte del grupo preocupado por la resolución de conflictos?
- g) ¿Debe continuar la formación de alumnos/as mediadores en nuestro Centro?
- h) ¿Te gustaría formarte y ser parte del equipo de mediadores del Centro el próximo curso?
- i) ¿Crees que podrías aportar algo nuevo y positivo como mediador?
- j) La aplicación del programa de mediación en la jornada escolar, ¿te ha originado algún problema? ¿Cuál?
- k) ¿Has notado alguna mejora en la convivencia dentro y/o fuera del aula?
- l) ¿Qué mejorarías del programa?

ANEXO VIII: CUESTIONARIO ALUMNADO

APELLIDOS Y NOMBRE: _____ CURSO: _____	Poco adecuado	Adecuado	Muy adecuado
¿Cómo ha sido la información sobre la elección de alumnos/as mediadores?			
¿Cómo crees que ha sido la selección de alumnos/as mediadores?			
¿La facilidad para acudir a un alumno/a mediador cuando lo has necesitado ha sido?			
Consideras la mediación entre iguales un medio para resolver los conflictos entre los/las alumnos/as.....			
Consideras la mediación entre iguales un medio para mejorar la vida en el Centro.....			
Los aprendizajes que adquieren los/las alumnos/as mediadores, ¿en qué medida contribuyen a que los alumnos/as sean mejores compañeros?			
Si te encontraras ante un conflicto, considerarías la mediación como un medio para resolverlo.....			

Otras cuestiones a las que los alumnos pueden dar respuesta son:

- ¿Conoces algún caso que se haya resuelto gracias a la mediación?
- ¿Cómo podrías colaborar para que el ambiente del centro o del aula mejore y se reduzcan los conflictos?
- ¿Crees que reúnes los requisitos para ser alumno mediador? ¿Cuáles crees que s

ANEXO IX

ENCUESTA SATISFACCIÓN

- 1) ¿Conocías la existencia de este proceso? Sí ____ NO ____
- 2) ¿Crees que ha merecido la pena? Sí ____ NO ____ ¿Por qué?
- 3) ¿Has recibido una formación adecuada para resolver de forma efectiva los distintos conflictos? Sí ____ NO ____
- 4) ¿Han sido suficientes las reuniones con el equipo de mediación? Sí ____ NO ____
- 5) ¿Estás contento con los resultados que has obtenido? Sí ____ NO ____
- 6) ¿Qué crees que te ha aportado?
- 7) Si tuvieras de nuevo un problema, ¿volverías a acudir a este recurso de resolución de conflictos? Sí ____ NO ____
- 8) ¿Opinas que es un servicio útil y positivo para el Centro? Sí ____ NO ____
- 9) ¿Te gustaría continuar con la formación y ser parte del equipo de mediadores del Centro el próximo curso? Sí ____ NO ____
- 10) ¿Cambiarías algo del proceso de mediación al que has asistido? Sí ____ NO ____ En caso afirmativo, ¿qué cambiarías?
- 11) ¿Recomendarías a tus compañeros que formen parte del equipo de mediación? Sí ____ NO ____
- 12) ¿Consideras que la participación de la Comunidad Educativa ha sido suficiente? Sí ____ NO ____
- 13) ¿Crees que podrías aportar algo nuevo y positivo como mediador? Sí ____ NO ____ ¿El qué?

Fecha: _____

Mediadores: _____

Alumnado en conflicto:

Nombre y apellidos: _____

Curso: _____

Nombre y apellidos: _____

Curso: _____

¿Han estado antes en mediación? Sí _____ No _____

En caso afirmativo, fecha: _____

¿Qué ha sucedido?

Solución acordada por todos:

Me comprometo a cumplir
lo acordado.

Firma:

Alumno/a en conflicto.

Ayudaremos a que lo cumplan.

Firma:

Mediadores



CUADERNILLO DE FORMACIÓN
DEL ALUMNADO

SESIÓN 1: ¿CÓMO PUEDO ABORDAR UN CONFLICTO?

OBJETIVOS:

- Comprender la Mediación como un sistema alternativo de resolución pacífica de conflictos.
- Conocer las características del proceso de mediación escolar.
- Discernir situaciones y materias en conflicto susceptibles de ser mediadas respecto de aquellas en que no es recomendable este método de resolución de conflictos.

ACTIVIDADES:

1. PRESENTACIÓN Y DINÁMICA INICIAL: “LA PELOTA”

La presentación tiene un rol central para comenzar a construir un vínculo grupal e instalar una confianza de base. Para ello, deben ponerse en círculo, sentados o de pie. El alumno que reciba la pelota tiene que decir su nombre, su lugar de procedencia (o curso), algunos gustos, algunos deseos... cuando termina su presentación, lanza la pelota a otra persona que continuará el juego.

2. EL CONFLICTO

Pregunte a modo de lluvia de ideas que entienden por conflicto.

CONCLUSIÓN: un conflicto es una situación en la que dos o más personas están en desacuerdo porque sus posiciones, sus intereses y necesidades más profundas, sus deseos o sus valores parecen incompatibles. En un conflicto surgen emociones y sentimientos.

Existen diversas maneras de afrontar un conflicto: ignorándolo, cediendo completamente de nuestra parte, luchando sin ceder o colaborando en su solución, poniéndose de acuerdo con la otra parte para solucionarlo.

Causa

La causa es el origen o aquello de donde surge un conflicto. Por ejemplo, un comportamiento inadecuado en clase es la causa u origen de una anotación negativa para un alumno/a.

Las causas que provocan conflictos son diversas y pueden ser:

- a) Personales, por ejemplo, la antipatía entre dos personas, opiniones distintas frente a un tema, creencias religiosas o políticas diferentes etc.,
- b) Sociales, por ejemplo, la discriminación por ser de otra clase social.
- c) Estructurales, estilo de organización, formas de trabajo distinta, etc.

Consecuencia

La consecuencia es lo que resulta de una causa.

Una vez aclarados los conceptos formamos dos grupos y realizamos los siguientes ejercicios.

EJERCICIO 1

Poner en común un problema observado en el instituto, sucedido entre compañeros. Analizar ¿A qué tipo de conflicto correspondería?:

- Conflicto de relación
- Opiniones distintas
- Necesidades o intereses enfrentados
- Creencias diferentes
- Formas de trabajo distinta

EJERCICIO 2

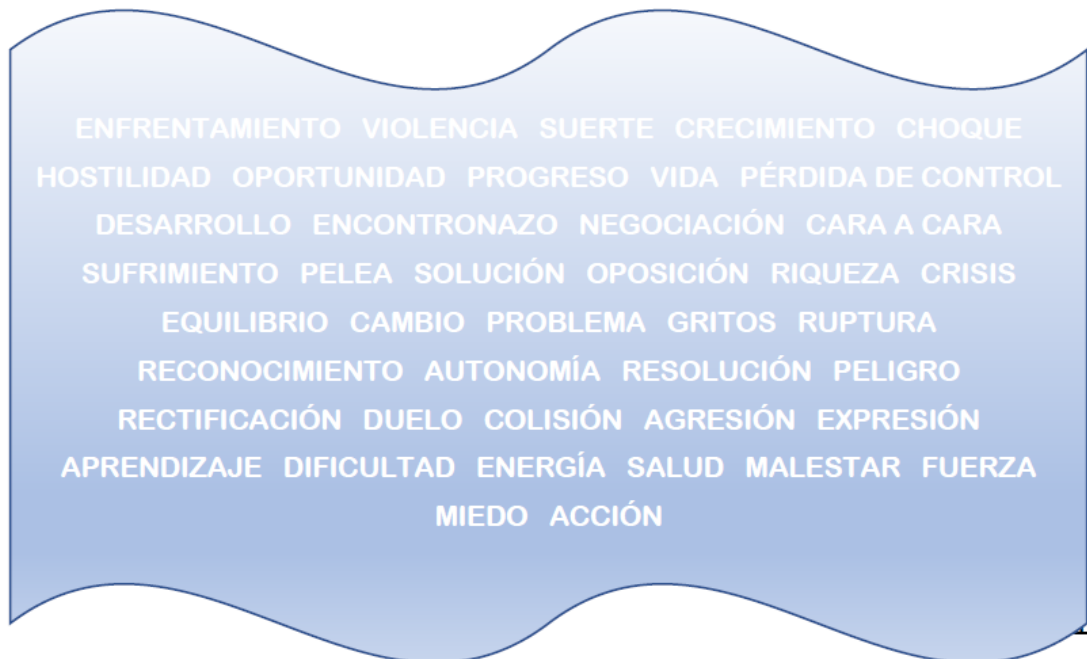
Vamos a leer varias citas sobre los conflictos:

- “Ojo por ojo y el mundo acabará ciego” (GANDHI)
- “Dos no se pelean si uno no quiere” (REFRANERO ESPAÑOL)
- “Hay un secreto para vivir feliz con la persona amada: no pretender modificarla” (CHARDONE)
- “Así es como yo lo veo: si quieres arcoíris tienes que apegarse con la lluvia” (DOLLY PARTON)
- “Cuando hemos renunciado a nuestra dicha y nos contentamos con ver dichosos a los que nos rodean, es quizá cuando empezamos a serlo” (JACINTO BENAVENTE)
- “Cuidado con la hoguera que enciendes contra tu enemigo, no sea que te chamusques a ti mismo” (W. SHAKESPEARE)

- “Los conflictos son retos para convivir. Afróntalos” (AYUNTAMIENTO DE MADRID)
 - “El adversario debe ser liberado del error mediante la paciencia y la simpatía. Liberado y no aplastado; convertido y no aniquilado” (GANDHI)
 - “Conserva la calma en las discusiones, porque el apasionamiento puede convertir el error en falta, y la verdad en descortesía” (HERBERT)
- ¿Qué opinas de estas frases?
 - ¿Qué conclusión obtienes de ellas?

EJERCICIO 3

En la siguiente tabla, subraya las siete palabras que más sugieren para ti conflicto y explica tu respuesta:



3. EL PROCESO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR:

Una vez finalizado los ejercicios anteriores respondemos a la siguiente pregunta:

¿Qué entienden por Mediación escolar?

CONCLUSIÓN: La Mediación es la intervención de una tercera persona neutral para ayudar a las partes que están en conflicto a que lo superen por sí mismas mediante acuerdos. Esta tercera persona es aceptada por las partes en conflicto.

Por lo tanto:

- Una mediación no puede existir si alguna de las partes se opone.
- Las partes, aunque no están de acuerdo, deben hacer todos los esfuerzos posibles para comunicarse y llegar a acuerdos justos para todos.
- Es un procedimiento no adversarial y pacífico de resolución de conflictos.
- Es un proceso voluntario en que mediadores profesores/as o estudiantes ayudan a resolver conflictos.
- Ofrece la facilitación del diálogo para que las partes puedan encontrar soluciones adecuadas.
- Fomenta el respeto por las diferencias, la responsabilidad, la toma de decisiones y la participación de los niños/as y adolescentes.

¿Quiénes son las Personas Mediadoras?

- Son las que controlan el proceso de resolución del Conflicto, pero no lo resuelven ellas mismas.
- Dejan a las partes que lleguen a su solución sin emitir juicios valorativos.
- Ayudan a identificar intereses, planteamientos, problemas, que las partes se comprendan y tengan las mismas oportunidades de exponer sus planteamientos.
- Intentan crear un espacio de confianza para que el diálogo resulte más cómodo, aunque en principio parezca imposible.

Vamos a volver a formar dos grupos y realizamos el siguiente ejercicio:

EJERCICIO:

A través de la técnica lluvia de ideas, el grupo desarrolla, establece y finalmente analiza las características que requiere tener la persona del mediador.

Haremos una puesta en común y elaboraremos entre todos el perfil del mediador o mediadora.

4. PRESENTACIÓN DEL PROCESO Y ESTRUCTURA DE LA MEDIACIÓN

FASES DE LA MEDIACION	
Las fases que se señalan a continuación, son las que forman parte de un proceso de mediación formal. Siempre están en este orden y es importante desarrollarlas todas, sin que falte ninguna. Son necesarias para que la Mediación se desarrolle adecuadamente.	
Pre – mediación	Ha surgido la posibilidad de un proceso de mediación, entonces, se habla con las partes en conflicto por separado y se comprueba si ambas aceptan voluntariamente la mediación. Si es así, se acuerda una próxima reunión en conjunto para dar comienzo al proceso de mediación.
Etapas I Presentación y reglas de juego:	Fase dedicada a crear confianza entre el equipo de mediación y las personas mediadas. En esta fase los/as mediadores/as y las partes a mediar se presentan. El/la mediador/a explica cómo será el proceso (voluntario, confidencial, respetuoso), las reglas a seguir (no violencia verbal, física ni emocional, entre otras), y se aclara muy firmemente el rol de los/as mediadores/as, quienes no van a obligar a ningún acuerdo sino ayudarles a llegar a él y supervisar que todo se de bien.
Etapas II: Cuéntame:	Se invita a cada una de las partes a contar sus versiones del problema, sus sentimientos, cómo ha cambiado la relación entre ellos/as, sus preocupaciones. Los/as mediadores/as utilizan la escucha activa (aclarar, parafrasear, reflejar, resumir).

Etapa III: Aclarar el problema:	El mediador/a debe consultarles a las partes cómo creen que podrían encontrar una solución, qué estarían dispuestos/as a hacer para lograrlo, sus necesidades y qué proponen. Se escucha a cada parte con la misma importancia, se analiza y valora cada propuesta desde la perspectiva de que resulten justas para cada una de las partes y no provoque daño a terceras personas.
Etapa IV: Llegar a Acuerdo:	Se ayuda a las partes mediadas, para que definan claramente su acuerdo de solución del conflicto. El acuerdo logrado debe ser leído por el mediador/a y, se firma por cada una de las partes y el mediador /a. Se entrega una copia del acuerdo a cada una de las partes, y una tercera copia queda en poder del mediador/a. Es importante felicitar a las partes por el acuerdo logrado, resaltando sus beneficios. Al terminar, se debe establecer un plazo para tener un nuevo encuentro entre las partes y mediador/a, para evaluar el cumplimiento del acuerdo.

TAREA: Cada participante debe realizar la siguiente tarea para la próxima sesión.

TAREA INTER – SESIÓN 1. Observar en las distintas partes del centro, como patios, aulas, pasillos, etc., Cómo se relacionan tus compañeros y compañeras. 2. ¿Son cordiales o se agreden?, ¿Cómo son cordiales?, ¿Cómo se agreden? 3. Describe un conflicto entre compañeros o compañeras que hayas podido observar. 4. ¿Tú crees que ese conflicto que observaste es posible de solucionar con la mediación? ¿Por qué? Realiza esta tarea durante la semana, ya que te ayudara a comprender y aprender mejor los contenidos de esta sesión. Por favor, trae la tarea terminada para la próxima sesión, ya que tus aportes serán muy importantes.

SESIÓN 2: COMENZANDO A DIALOGAR

OBJETIVOS

- Comprender la etapa de pre-mediación y la etapa I de la técnica de Mediación.
- Ejercitar las habilidades adquiridas para implementar la etapa I.

ACTIVIDADES

1.- DINÁMICAS DE DINAMIZACIÓN: “ABRIR EL PUÑO DEL COMPAÑERO”

Formamos parejas (uno cierra el puño) el otro miembro tiene el objetivo de a lo largo de 30 segundos intentar por todos sus medios abrir el puño del que lo tiene cerrado, mientras que el que lo tiene cerrado tiene el objetivo de evitar que se lo abran.



¿Qué conclusiones sacas de la actividad?

2.- PUESTA EN COMÚN DE LA TAREA ENTREGADA EN LA SESIÓN ANTERIOR

3.- APLICACIÓN DE LAS FASES DE LA MEDIACIÓN

a) ¿Qué es la etapa de premediación?:

Es la parte previa al proceso de mediación propiamente tal. Habiéndose conocido una situación que requiere de Mediación, los o las personas mediadoras se presentan y hablan con cada una de las partes involucradas en el conflicto, por separado. Se les consulta si están dispuestas a participar de una mediación para ayudarles a resolver sus conflictos. Se les explica que es voluntario y confidencial. Si ambas partes aceptan, se acuerda un encuentro para efectos de desarrollar la Mediación.

Por lo tanto, se debe tener absoluta claridad de cómo se va a funcionar, quienes, en que horario y dónde.

Esta etapa es muy importante ya que constituye el primer contacto con quienes están en conflicto. Se les debe motivar para que solucionen sus problemas pacíficamente y la mediación es una oportunidad

EJERCICIO 1

En pareja, vamos a responder a las siguientes preguntas:

- ¿Cuándo nos surge un conflicto cómo creéis que se puede solicitar o acceder a una mediación?
- ¿Cuáles piensas que son los primeros pasos antes de mediar?
- ¿Crees que todos los conflictos son mediables? En caso negativo. ¿Cuándo piensas que no es conveniente mediar un conflicto?

b) Etapa I: Presentación y reglas del juego

En esta etapa, el equipo mediador se presenta en conjunto a las partes y ellas hacen lo mismo. Se comenta cómo va a ser el proceso (voluntario, confidencial, respetuoso, colaborador), qué reglas se van a seguir y cuál es el papel de las y los mediadores, que no van a forzar ningún acuerdo sino acompañarlos para que se pongan de acuerdo en la superación del conflicto.

En esta etapa se comparte el “Discurso del Mediador”, donde se presenta el proceso y las normas a seguir en la mediación.

EJERCICIO 2: Construyendo el “Discurso del mediador”

Indicaciones:

En la elaboración del Discurso, se debe contemplar:

- Explicar qué es la mediación.
- Es importante explicar claramente que el mediador es neutral y que ellos o ellas en conflicto deben ser capaces de ponerse de acuerdo sin violencia de ningún tipo.
- El/la mediador/a acompaña y ayuda a las partes a ponerse de acuerdo
- También deben explicarse las normas y reglas (no se aceptarán descalificaciones de ningún tipo, es voluntaria, nadie participa presionado ni obligado, es confidencial...)

EJERCICIO 3: Rol Playing: Iniciándose como Mediador o Mediadora

Indicaciones generales

Se solicitan voluntarios para que desarrollen las situaciones A y B. A medida que se avanza, el grupo le hace observaciones que ayuden al rol de mediador/a, esta acción permite clarificar también al grupo.

Indicaciones a los/as mediadores

Primera Parte: la persona mediadora tiene que hablar con cada una de las partes por separado para cumplir con lo que se señaló en la etapa de premediación.

Segunda Parte: la persona mediadora debe desarrollar el discurso del Mediador.

Situaciones a representar

SITUACIÓN A

Eres un alumno o alumna nuevo/a de 2º C y te ha sido muy difícil adaptarte. Aunque tienes un pequeño grupo de amigos, eres constantemente hostigado por la gran mayoría de tus compañeros/as, te han puesto apodos, robado tus cosas e incluso agredido físicamente. Lo último que ha pasado y te tiene muy agobiado es que en las paredes de los baños del instituto aparecen constantes pintadas llamándote “maricón” y si bien nadie te lo ha dicho directamente, te das cuenta que hablan a tus espaldas y se ríen de cualquiera de tus gestos.

El viernes pasado durante la clase de Educación Física, tras unos ejercicios, otro alumno del instituto grita: “buenas, pluma gay”, comentario que te da mucha rabia, sin pensarlo y en pocos segundos te lanzas sobre tu compañero golpeándolo, como si con eso te vengaras de todos los que te molestaban.

Después de separaros, el profesor de Educación Física te llevó a Jefatura de estudios, donde se te sugirió que asistieras a mediación junto al compañero con el que tuviste la pelea.

Situación B

Eres un alumno o alumna de 2º E, llevas varios años en el instituto, al que llega porque todos sus hermanos mayores han pasado por ahí. Todos tus amigos están ahí y aunque no eres un/a alumno/a estrella, has sabido equilibrar un buen rendimiento académico con una activa vida social, eres querido por tus compañeros/as y algo popular con sus compañeros/as.

No eres un líder y en general sigues las modas y lo que la masa haga, por eso cuando estabas en una clase de Educación Física y viste como los del 2º C molestaban a un compañero y se reían de sus gestos y movimientos, sin una razón aparente, le gritaste a la víctima de las burlas: “buenas, pluma gay”. Todos se rieron y tú te sentiste el centro de atención. Sin embargo, no poca sería tu sorpresa al ver que el compañero de 2º C reaccionó, según tú, de manera exagerada y brutal, ya que se te vino encima y comenzó a golpearte con pies y puños.

Después de separaros, el profesor de Educación Física os llevó a Jefatura de estudios, donde se te aconsejó que asistieras a mediación junto al compañero con el que tuviste la pelea.

TAREA:

TAREA INTER – SESION

Esta semana nuestra tarea será:

- Identificar qué palabras, gestos y actitudes me ayudan a conversar mejor con mis compañeros, compañeras y profesores/as.
- Qué palabras o forma de hablar son las que más me sirven cuando intento calmar a algún compañero o compañera que está en problemas o en conflicto con otro compañero o compañera.
- Cuando pienso en que puedo llegar a mediar a dos compañeros o compañeras en conflicto ¿qué tipo de palabras o de preguntas creo que les podría decir para lograr entender qué les pasa?

SESIÓN 3: ACLARANDO EL PROBLEMA

OBJETIVOS

- Conocer y manejar técnicas a implementar en las etapas II y III del proceso de mediación escolar.
- Comprender la importancia de la escucha activa en el proceso de mediación.
- Ejercitar las habilidades y destrezas básicas para la escucha activa
- Observar mayores destrezas y habilidades para la mediación.

ACTIVIDADES

1.- DINÁMICA DE DINAMIZACION

"La Taza de Té": Un cuento sobre la humildad

Un profesor de una prestigiosa universidad, muy respetado y temido por sus alumnos debido a su gran dominio de los más diversos temas y su carácter autoritario, viajó una vez a Japón a entrevistarse con un famoso sabio que vivía retirado en una modesta casa de campo, dedicado al estudio y la escritura.

El profesor en cuestión estaba acostumbrado a tener la última palabra en todo y desechaba frecuentemente las opiniones de los demás, a quienes intimidaba con su inmensa erudición, su petulancia y su arrogancia.

En cuanto llegó a la casa del sabio, el profesor empezó a hablar del tema que iba a ser tratado en la visita. Hablaba sin parar, citando frases de famosos personajes a cada momento, refiriéndose a los innumerables libros que había leído y a las muchas conferencias que había dictado acerca de ese y otros tantos temas.

El sabio aprovechó una pausa en el monólogo del profesor para preguntarle si le apetecía una taza de té, éste le dijo que sí y continuó su perorata.

Mientras el profesor hablaba, el sabio se dedicó a llenar su taza.

Comenzó echando el té poco a poco, primero hasta la mitad y luego hasta el borde de la taza, Pero al llegar allí no se detuvo, sino que siguió echando té y más té, con toda la naturalidad del mundo, hasta que el líquido desbordó también el plato, y, comenzó a manchar el mantel, todo esto lo hacía sonriendo y escuchando al profesor, como si no pasara nada, El profesor no se dio cuenta al principio, pues estaba demasiado entretenido escuchándose hablar a sí mismo, pero en cuanto se percató, después de un buen rato, quedó estupefacto.

-LA TAZA ESTÁ LLENA!!! ¡¡YA NO LE CABE MÁS!!- gritó.

-Lo mismo te pasa a ti- le dijo el sabio, con tranquilidad.

¿Qué te sugiere este cuento? ¿Qué relación tiene con la mediación?

2.- PUESTA EN COMÚN DE LA TAREA ENTREGADA EN LA SESIÓN ANTERIOR

3.- ACLARANDO EL PROBLEMA

Tanto la Etapa II “Cuéntame” como la Etapa III “Aclarando el problema”, son parte de la aclaración del problema, por lo tanto, son muy dinámicas en su desarrollo. Sin embargo, han de desarrollarse gradual y secuencialmente, una primero que la otra, es decir, conozco la versión de los hechos para que se aclaren sus posiciones y encuentren puntos de interés común que posteriormente en la Etapa IV, les permita llegar a un acuerdo de solución.

Lo primero para aclarar el problema es conocer la versión de los hechos para que se aclaren sus posiciones y encuentren puntos de interés común que les permita llegar a un acuerdo de solución.

En la etapa II, las personas que mediadas exponen su versión del conflicto. Se anima a las partes a contar sus versiones y lo que han sentido, sus preocupaciones, cómo ha cambiado y/o cómo está actualmente la relación entre ellas, etc.

Para poder conocer la perspectiva de cada parte e identificar sus intereses y necesidades. Se necesita de una **Escucha Activa**.

La etapa III está dedicada a aclarar el problema, identificar los nudos conflictivos, los puntos de coincidencia y de divergencia del conflicto, según cada parte. Para ello:

- Las personas mediadoras hacen preguntas para concretar aspectos poco claros en la etapa II.
- Es importantísimo descubrir qué posiciones, intereses, sentimientos y valores entran en juego.
- Se realiza un resumen con las posturas de las partes.

ESCUCHA ACTIVA ¿Estamos realmente escuchando o solamente esperando que llegue nuestro turno para hablar?

La escucha activa implica dejar de lado el propio punto de vista para “sintonizar” con la persona que está hablando (empatía). Cuando escuchamos activamente estamos

preguntando, parafraseando, pidiendo aclaraciones, reflejando, sintetizando, contextualizando.

La Escucha Activa incluye tres procesos:

Recibir – Procesar - Emitir nuevo mensaje

Elementos no verbales de la comunicación	Elementos paraverbales de la comunicación
- Mirada - contacto visual - Sonrisa - Gestos - Expresión facial - Postura. - Distancia - Contacto Físico. - Expresión corporal. - Asentimientos con la cabeza. - Orientación. - Movimientos nerviosos de manos. - Apariencia Personal.	- Voz: volumen, entonación, claridad, velocidad, timbre. - Perturbaciones del habla. - Pausas/silencios en la conversación. - Muletillas - Vacilaciones. - Fluidez del Habla.

TÉCNICAS DE ESCUCHA ACTIVA

a) Clarificación: la clarificación es una pregunta que se utiliza frecuentemente después de un mensaje ambiguo: “¿Quieres decir qué?” – “¿Estás diciendo qué?” Favorece la elaboración del mensaje, clarifica los mensajes vagos o confusos y comprueba hasta qué punto hemos entendido al otro.

b) Parafrasear: significa expresar en palabras propias las ideas de la persona que habla. Después de escuchar activamente lo que cuenta una de las partes, el mediador/a, reformula el contenido del mensaje, exponiendo las principales ideas/hechos y emociones. Ayuda a que la persona que relata lo que le ocurre, se centre en el contenido de su mensaje y se eliminan las autodefensas iniciales.

c) Reflejo: repetición de los sentimientos del mensaje del otro. Ayuda a que el otro se sienta comprendido, anima a expresar sentimientos, a ser más conscientes de ellos.

d) Síntesis: se define como la suma de dos o más paráfrasis o reflejos que contienen los mensajes de la otra persona

EJERCICIOS

EJERCICIO 1: “¿Cómo me comunico?”

En grupos de cuatro o cinco participantes, trabajaremos los diferentes estilos de comunicación. A cada grupo se le entrega las definiciones de los tipos de comunicación, después deben presentar ante sus compañeros/as una determinada situación en base a la definición entregada.

Comunicación asertiva: Es aquella comunicación fluida, generalmente en primera persona, que escucha atentamente al otro, sin enjuiciarlo, que permite el intercambio de diferentes perspectivas y es un diálogo generativo en el sentido que amplía los significados de los participantes.

Comunicación agresiva: Este tipo de comunicación se caracteriza por actitudes que implican agredir a los demás sin tener en cuenta los sentimientos de éstos. Así, las personas que utilizan este estilo comunicativo usan el ataque, el enojo y las peleas como formas de mostrar que no están de acuerdo con algo y frases en segunda persona (eres un... qué te crees... deja de...)

Comunicación pasiva: Una persona con estilo pasivo reacciona evitando la confrontación, ignorando la situación a la que se enfrenta o aceptando pasivamente el punto de vista del otro, a pesar de no estar de acuerdo con ello. Las personas con este estilo utilizan frases indirectas, poco claras (quizás, no sé, tal vez).

Tras ser representadas las escenas, nombraremos las ventajas y desventajas de cada estilo y la forma en que se podría mejorar y hacer más eficaz la comunicación en cada una de las escenas planteadas.

EJERCICIO 2: “Identificación de técnicas de escucha activa”

Clasifica como clarificación, paráfrasis, reflejo de sentimientos o síntesis cada una de las respuestas de escucha que se entregan a continuación:

CASO 1: *Estudiante, 18 años: “¿Cómo pueden esperar que yo esté contento con la vida que llevo? He trabajado y estudiado duramente y siempre he tenido muy poco reconocimiento de lo que hago.”*

- Respuesta A: ¿Podrías decirme exactamente quienes son los que no reconocen tus esfuerzos?
- Respuesta B: Durante toda tu vida has trabajado y estudiado duramente, pero crees que nadie reconoce tus esfuerzos.
- Respuesta C: Pareces muy decepcionado, ya que nadie reconoce los esfuerzos que haces para surgir.

CASO 2: *Estudiante, 15 años: “Me siento muy nerviosa cuando tengo que hacer una exposición frente a mis compañeros.”*

- Respuesta A: “Sientes ansiedad cuando tienes que hablar frente a un grupo de personas”.
- Respuesta B: ¿Podrías contarme qué significa para ti estar nerviosa?”

CASO 3: *Estudiante, 14 años: “Desde hace meses que me molestan mis compañeros. Sinceramente no sé cómo solucionarlo”*

- Respuesta A: “¿Podrías decirme a qué te refieres con solucionarlo?”
- Respuesta B: “Has soportado durante meses que tus compañeros te molesten.”

CASO 4: *Estudiante, 17 años: “¡Hasta cuando me van a acusar de armar los conflictos! Yo le pegué a Martín porque él empezó primero a molestarme. Estoy aburrido de toda esta cuestión”.*

- Respuesta A: “Pareces estar muy enojado porque siempre te acusan de armar los conflictos.”
- Respuesta B: “Dices estar aburrido de toda esta cuestión ¿a qué te refieres?”
- Respuesta C: “Parece que la situación que estás viviendo te resulta intolerable. Sientes que te acusan de armar conflictos, mientras tú sólo te defiendes de las agresiones de los demás”

EJERCICIO 3: “Clasificación de técnicas de escucha activa”

En grupos de cuatro o cinco personas, elaborar un ejemplo de cada una de las respuestas de escucha activa en cada uno de los siguientes casos:

Caso 1: Adolescente, 15 años: “Estoy harta de mis compañeros/as. Me pegan, me acosan, me insultan. Me aburrí tanto que el otro día le pegué a la María. Por culpa de

ella perdí a mis amigos/as, porque los pone en contra mía. No sirvo para nada, todo es un caos.”

- Clarificación:
- Paráfrasis:
- Reflejo:
- Síntesis:

Caso 2: Estudiante, 18 años: “Parece que no puedo arreglarme con mis amigas. Siempre me están hostigando, diciéndome qué hacer. A veces me enfado tanto que me gustaría pegarles, pero no lo hago porque eso sólo serviría para empeorar la situación.”

- Clarificación:
- Paráfrasis:
- Reflejo:
- Síntesis:

Caso 3: Adolescente, 15 años: “Han estado escribiendo cosas en el Instagram de Lorena. Dicen que soy un friki, que me odian y que mejor me vaya del instituto.”

- Clarificación:
- Paráfrasis:
- Reflejo:
- Síntesis:

EJERCICIO 4: Roll Playing

Los participantes se separan en grupos de cuatro personas. Le corresponderá a cada uno de ellos realizar alguno de los siguientes roles:

- Personaje 1: Mediador/a.
- Personajes 2 y 3: Personas en conflicto.
- Personaje 4: Observador/a.

Vamos a representar un conflicto escolar. Las personas que estarán a cargo de representar el conflicto, llegan a ver al mediador/a, quien los recibe y escucha, en lo posible integrando los recursos de la escucha activa.

El/la observador/a tendrá la tarea de anotar los rasgos centrales de la conversación en términos de:

- Análisis de aspectos verbales del discurso del mediador: utilización de técnicas de escucha activa (preguntas de clarificación, parafraseo, reflejo, síntesis).
- Análisis de aspectos no verbales del discurso del mediador (contacto visual, sonrisa, gestos, expresión facial, postura, distancia, contacto físico, expresión corporal, asentimientos con la cabeza,
- Elementos verbales de la comunicación

La labor de el/la observador/a es fundamental en tanto, sus observaciones y apuntes serán utilizados para discutir y analizar posteriormente la labor de los/as mediadores/as.

TAREA

TAREA INTER – SESION

Esta semana tu tarea consistirá en identificar en distintas conversaciones que desarrolles, elementos verbales y no verbales utilizados tanto por ti como por la otra persona.

- ¿Cuál de ellos fue el que tuvo más impacto en la conversación?
- ¿Cuál usas más? ¿Te sirve? ¿Para qué?

SESIÓN 4: RESOLVIENDO EL CONFLICTO

OBJETIVOS

- Promover gradualmente en los Centros educativos programas de Resolución
- Alternativa de Conflictos entre los distintos actores de la comunidad.
- Ejercitar el cómo llegar acuerdos y evaluar.
- Elaborar protocolos de acuerdos

ACTIVIDADES

1.- DINÁMICA DE DINAMIZACIÓN: MURAL DE VALORES

Cada participante reflexionará sobre un folio lo siguiente:

- En una esquina: ¿Qué es importante para mí? ¿Qué es lo que me hace único? ¿Cuáles son mis puntos fuertes y débiles? ¿Quién y qué ha hecho de mí lo que soy?
- En otra esquina: ¿Cuáles son mis amistades preferentes? ¿Quiénes son mis héroes, mis modelos? ¿Qué tipo de diferencia tengo y con quién? ¿Cómo se arreglan estas diferencias?
- En el centro: ¿Cuál es mi papel en la sociedad hoy y mañana? ¿Qué influencia podría ejercer en ella? ¿En qué medida depende mi existencia de la sociedad?

Los participantes primero responden cómo creen que responderían los del otro grupo. Después responden a las preguntas. Haremos una puesta en común y observaremos lo que piensan los participantes de sí mismos

2.- PUESTA EN COMÚN DE LA TAREA ENTREGADA EN LA SESIÓN ANTERIOR

3.- ¿QUÉ ES RESOLVIENDO EL CONFLICTO?

En relación a la ETAPA IV: Proponer soluciones:

Se pregunta a las partes sobre el modo en que podrían encontrar una solución y lo que estarían dispuestas a hacer, sus necesidades, sus propuestas. También, es importante

que los mediadores pregunten sobre aspectos que no hayan quedado muy claros cuando relataron su problema.

El mediador o mediadora debe conocer las posturas que los afectados tienen de su problema, sus intereses, sentimientos y valores que entran en juego y, debe hacer un resumen con las posturas de las partes en conflicto.

Se pregunta a las partes sobre el modo en que podrían encontrar una solución y lo que estarían dispuestas a hacer, sus necesidades, sus propuestas. Se debe considerar:

- Todas las opiniones son importantes, las que se analizan todas.
- Se debe optar por aquellas propuestas, ideas, que resulte justas para ambas partes y, que sea posible de llevarla a cabo.
- La propuesta elegida, debe significar igualdad de responsabilidad en ambas partes para cumplirla.
- La propuesta elegida, no debe dañar a terceros, ni directa ni indirectamente.

EL ACUERDO ES DE LAS PARTES

Acuerdos equilibrados, claros y posibles de realizar, que surgen del diálogo y encuentro de las partes en conflicto, NO del mediador o mediadora.

El único acuerdo que vale, es el elegido por las partes. Si no hay acuerdo ni reconciliación, se debe respetar la postura.

Etapas IV Llegar a acuerdos:

Se ayuda a las partes a definir claramente el acuerdo. El acuerdo se escribe, se lee y se firma por las partes. Por lo tanto, el mediador o mediadora debe ayudar a las partes a escribir su acuerdo.

Quienes han mediado darán una copia a cada una y archivarán el original.

Es importante felicitarlas por lo que han conseguido y poner un plazo para evaluar si el acuerdo se cumple como se acordó.

Finalmente, es adecuado sugerirles a las partes que informen a sus amigos y amigas que han llegado a un acuerdo y que el conflicto está superándose.

A continuación, veremos un modelo de formato de acuerdo:

ACUERDO DE MEDIACIÓN

Nosotros,
....., como
parte implicada en el conflicto, y, como
mediadores en este conflicto, estamos de acuerdo en reunirnos para solucionar el conflicto:

Los implicados llegamos a los siguientes acuerdos para solucionar el conflicto:

IMPLICADO 1:

IMPLICADO 2:

Nos comprometemos a:

Los mediadores del IES Virgen de Consolación de Utrera nos comprometemos a:

1. Mantener la confidencialidad sobre esta mediación.
2. Supervisar el cumplimiento de este acuerdo dentro de 2 semanas.

En caso de incumplimiento por alguna de las partes de los acuerdos establecidos, nos comprometemos a reunirnos en el momento en que este hecho se produzca y restablecer las condiciones necesarias para resolver el conflicto definitivamente. Y, en prueba de conformidad lo firmamos:

En Utrera, a..... de..... de 20....

Firmas de los implicados en el conflicto:

Firma: Firma:

Firmas de los mediadores:

Firma: Firma:

EJERCICIO 1: Redacte un protocolo de acuerdo en base a la siguiente situación

Felipe y Rodrigo, se han puesto de acuerdo en lo siguiente:

- Felipe ayudará a Rodrigo en sus tareas cuando éste se lo solicite y, si no puede acordarán otra hora u otro día para estudiar.
- Rodrigo señala que pedirá la ayuda a Felipe con tiempo y no a última hora.
- Rodrigo se compromete a devolverle los dos libros que le prestó Felipe, porque él pensaba que no le quería ayudar y fue una “venganza”, ahora entiende que deben hablar y no dañar a su amigo.

EJERCICIO 2: Estudiantes en conflicto.

El ejercicio consiste en aplicar la técnica de la mediación para la resolución del conflicto. Se desarrollan cada una de las etapas comprendidas en el proceso, para concluir en un protocolo de acuerdos. Para ellos retomamos el ejercicio de la segunda sesión:

Alumno/a A: Eres un alumno o alumna nuevo/a de 2º C y te ha sido muy difícil adaptarte. Aunque tienes un pequeño grupo de amigos, eres constantemente hostigado por la gran mayoría de tus compañeros/as, te han puesto apodos, robado tus cosas e incluso agredido físicamente. Lo último que ha pasado y te tiene muy agobiado es que en las paredes de los baños del instituto aparecen constantes pintadas llamándote “maricón” y si bien nadie te lo ha dicho directamente, te das cuenta que hablan a tus espaldas y se ríen de cualquiera de tus gestos.

El viernes pasado durante la clase de Educación Física, tras unos ejercicios, otro alumno del instituto grita: “buenas, pluma gay”, comentario que te da mucha rabia, sin pensarlo y en pocos segundos te lanzas sobre tu compañero golpeándolo, como si con eso te vengaras de todos los que te molestaban.

Después de separaros, el profesor de Educación Física te llevó a Jefatura de estudios, donde se te sugirió que asistieras a mediación junto al compañero con el que tuviste la pelea.

Alumno/a B: Eres un alumno o alumna de 2º E, llevas varios años en el instituto, al que llega porque todos sus hermanos mayores han pasado por ahí. Todos tus amigos están ahí y aunque no eres un/a alumno/a estrella, has sabido equilibrar un buen

rendimiento académico con una activa vida social, eres querido por tus compañeros/as y algo popular con sus compañeros/as.

No eres un líder y en general sigues las modas y lo que la masa haga, por eso cuando estabas en una clase de Educación Física y viste como los del 2º C molestaban a un compañero y se reían de sus gestos y movimientos, sin una razón aparente, le gritaste a la víctima de las burlas: “buenas, pluma gay”. Todos se rieron y tú te sentiste el centro de atención. Sin embargo, no poca sería tu sorpresa al ver que el compañero de 2º C reaccionó, según tú, de manera exagerada y brutal, ya que se te vino encima y comenzó a golpearte con pies y puños.

Después de separaros, el profesor de Educación Física os llevó a Jefatura de estudios, donde se te aconsejó que asistieras a mediación junto al compañero con el que tuviste la pelea.

TAREA

TAREA INTER – SESION

Nuestra tarea de esta sesión será: una vez detectada un posible caso de mediación en tu entorno:

1. Presentarse y preguntarle a cada una de las partes si aceptan la Mediación.
2. Establecer las reglas del procedimiento de Mediación, como por Ej.: No interrumpir al otro/a cuando habla, no insultar, ser sincero/a, tener real interés en llegar a una solución.
3. A cada una de las partes en conflicto, se le pedirá una descripción de la situación problema.
4. Parafrasear lo que se ha escuchado, para llegar a aclarar cuál es el problema.
5. Apoyar a las partes para que den ideas de cómo solucionar el conflicto
6. Preguntarle a cada parte, qué idea considera mejor para ella y cómo puede aportar a la solución.
7. Parafrasear lo que han dicho, con miras a la solución.
8. Ayudar a las partes a seleccionar la “alternativa más correcta” y posible de hacer.
9. Ayudar a las partes a elaborar un acuerdo
10. Sugerirles que compartan con sus amigos la solución del problema

11. Se les reconoce su esfuerzo y buena disposición

Se necesita tu opinión:

¿En qué horario y espacio físico crees tú que podrías realizar mediación entre tus compañeros/as? ¿Qué necesitas del centro para poder mediar entre tus compañeros?

SESIÓN 5: ¡YA QUEREMOS SER MEDIADORES Y MEDIADORAS!

OBJETIVOS

- Revisar y reflexionar respecto a la organización del sistema de mediación escolar en el establecimiento.
- Evaluar los logros obtenidos en el proceso de formación como mediadores escolares.

ACTIVIDADES

1.- DINÁMICA DE BIENVENIDA: APRENDIENDO A ENFRENTAR POSTURAS

Una de las situaciones que se presentan en estas edades es la presión de grupo. El grupo puede aportar muchas ventajas, pero en determinados momentos conduce a que sus miembros adquieran comportamientos que pueden ser dañinos para su personalidad o poco coherentes con su forma de ser. Por ello, enseñar a las personas a soportar la presión de grupo es fundamental.

Una actividad que podemos hacer con los chicos y chicas es la técnica de la pecera. Para trabajar esta técnica, los y las participantes se dividen en 5 grupos y a cada grupo se le dará un papel con una postura determinada ante un tema como puede ser el tabaco, las drogas, la violencia, etc. Cada grupo elige a un portavoz para que actúe defendiendo la postura que le ha tocado. Todos los portavoces se colocan en el centro del aula mirándose las caras y comienza el debate. Los grupos se ponen detrás de su portavoz y le van dando papeles para que tenga recursos con los que defender su postura. Los portavoces pueden ir cambiando pasados cinco minutos.

2. PUESTA EN COMÚN DE LA TAREA ENTREGADA EN LA SESIÓN ANTERIOR

3. IDENTIFICANDO ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR EN NUESTRO CENTRO

Las claves a considerar son:

1.- Desarrollo de un plan de difusión sobre la práctica de la resolución pacífica de conflictos (Mediación Escolar)

- Informar a los profesores en un claustro liderada por Dirección y Jefatura de Estudios.
- Informar a los/as alumnos a través de una reunión de delegados/as.
- Informar a los/as tutores legales en las primeras reuniones de padres y madres
- Informar a la Comunidad Educativa a través de carteles colocados en puntos importantes del centro.

2.- Aspectos contextuales para la puesta en marcha el sistema de mediación escolar.

- La Dirección del centro acepta el desarrollo de la mediación escolar
- La Jefatura de Estudios del centro será un soporte para los/as mediadores/as
- El Departamento de Orientación apoyará a los/as mediadores/as
- Se dispondrá de un espacio para llevar a cabo la mediación con los recursos necesarios para desarrollar las funciones alternativas de resolución de conflictos.

3. Preparación de los documentos necesarios de implementar

- Cuaderno registro peticiones de mediaciones
- Ficha de mediación
- Protocolo de acuerdos (documento donde se escriben los acuerdos, fecha de seguimiento en entrevista para evaluar los resultados)

EJERCICIO: Creando y recreando condiciones mínimas necesarias para el funcionamiento de la mediación escolar
--

1. Lluvia de ideas: construcción colectiva de las condiciones y soporte necesario para profundizar.
--

2. Confección del listado de necesidades que permitan el funcionamiento del sistema de mediación escolar

EVALUACIÓN Y CIERRE

Vamos a realizar una evaluación de las sesiones desarrolladas para la formación de los mediadores y mediadoras. Para ello, cada participante deberá cumplimentar el siguiente documento:

Por favor, evalúa cada pregunta utilizando una de las calificaciones señaladas, según la más próxima a tu opinión, siendo 1 muy mal y 5 muy bien:

	1	2	3	4	5
¿Cómo evalúas tu interés por la mediación escolar después de esta formación?					
¿Cómo evalúas las explicaciones teóricas sobre el conflicto y la mediación escolar?					
¿Cómo evalúas las actividades?					
¿Cómo evalúas el trabajo en grupo desarrollado?					
¿Cómo evalúas tu trabajo individual?					
¿Cómo evalúas el material de esta formación en mediación?					
Sugerencias:					
Evalúa cada una de las sesiones	1	2	3	4	5
SESIÓN 1: ¿Cómo puedo abordar un conflicto?					
SESIÓN 2: Comenzando a dialogar					
SESIÓN 3: Resolviendo el conflicto					
SESIÓN 4: ¡Ya queremos ser Mediadores y Mediadoras!					
Sugerencias:					