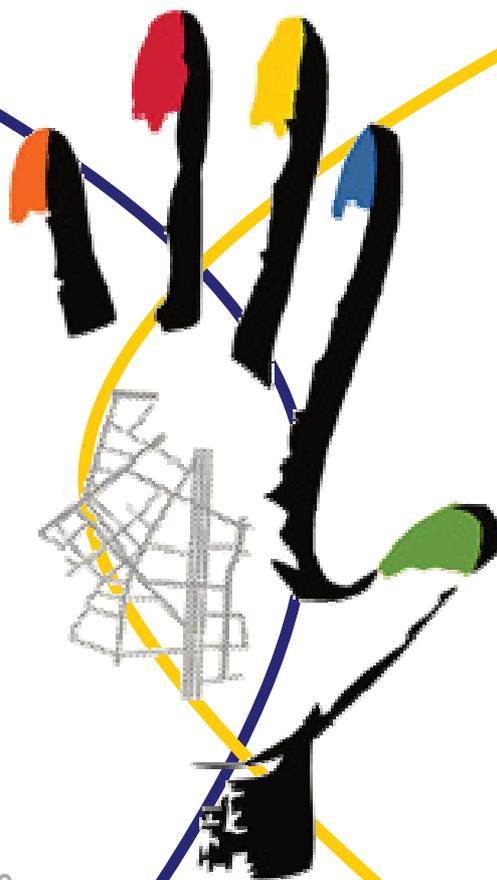


# Programa de Mediación

## Escolar



*Valdepeñas*  
*Ciudad Educadora*



Ayuntamiento de  
**Valdepeñas**



Junta de Comunidades de  
**Castilla-La Mancha**

El programa de mediación escolar de la Concejalía de Educación del Ayuntamiento de Valdepeñas, nace en el año 2007 con la intención de:

- **Favorecer la convivencia positiva dentro de los Centros Educativos**
- **Educar para la responsabilidad y la autonomía**
- **Crear hábitos de resolución pacífica de los conflictos ocasionados, en definitiva educar para la paz, ya que abre una vía pedagógica para afrontar los conflictos de manera positiva.**
- **Educar para el respeto y la tolerancia como medio para reconocer la diferencia como algo positivo que permite el aprendizaje y el crecimiento de cualquier sociedad.**

Aunque la oferta de este programa fue anterior, tomamos como base, el decreto 3/2008 de 08/01/2008 de la Convivencia Escolar en Castilla – La Mancha. Siguiendo sus artículos, pretendemos ayudar a los Centros educativos para favorecer la convivencia en el aula y facilitar la formación necesaria para implantar la mediación escolar entre iguales.

Desde el año 2008 se han llevado a cabo numerosas actuaciones desde el Ayuntamiento de Valdepeñas trabajando actualmente, en el año 2018 con 5 CEIP de la localidad y 2 IES. Se han realizado:

- 8 cursos formativos para el profesorado
- 7 actividades dirigidas a padres y madres
- 27 cursos formativos para alumnado mediador
- 14 campañas informativas para alumnado a cerca del proyecto
- 3 encuentros de alumnado mediador
- 3 encuentros de apoyo en centros de otras localidades

La actuación por parte de los técnicos de esta Concejalía se realiza con el apoyo del orientador/a del Centro Educativo y profesorado implicado en el proyecto

La mediación es aplicable a alumnos/as de 6 a 16 años, es decir de 1º de primaria a 4º de secundaria,

## **MEDIACION ESCOLAR**

El concepto de la mediación escolar realizada entre iguales, incluye mediadores que son estudiantes ayudando a sus compañeros y compañeras de centro a resolver conflictos de manera pacífica a través del diálogo y el acuerdo mediante pactos o compromisos. Si esto se hace dentro de un marco cuidadoso con límites bien definidos, entonces el resultado es que el profesorado intervendrá en menor medida en la resolución de conflictos de baja intensidad pero frecuentes en el centro educativo. El alumnado mediador, no solo ayuda a los demás a resolver sus conflictos sino que



El concepto de la mediación escolar realizada entre iguales, incluye mediadores que son estudiantes ayudando a sus compañeros y compañeras de centro a resolver conflictos de manera pacífica a través del diálogo y el acuerdo mediante pactos o compromisos. Si esto se hace dentro de un marco cuidadoso con límites bien definidos, entonces el resultado es que el profesorado intervendrá en menor medida en la resolución de conflictos de baja intensidad pero frecuentes en el centro educativo. El alumnado mediador, no solo ayuda a los demás a resolver sus conflictos sino que

aprende habilidades para el resto de su vida, siendo este uno de los puntos de mayor valor del proyecto.

Partir de la naturaleza del conflicto como un hecho inevitable que forma parte de la convivencia humana, nos ayuda a entender la diferencia y la necesidad de aprender a resolver los conflictos a través del diálogo, la expresión de sentimientos, empatía y tolerancia/ respeto hacia el otro. Trabajar las emociones es un factor crucial en la resolución pacífica de los problemas y un tema importante a trabajar con el alumnado mediador. Si esta tarea es, además, compartida por otros educandos, los resultados son muy buenos.



### ¿Qué hace un alumno o alumna mediador?

El alumno o alumna mediador es un tercero **imparcial** involucrándose voluntariamente para intervenir en un conflicto entre compañeros. Este alumnado facilita la discusión, ofrece un espacio para la comunicación, la

negociación, la comprensión del problema y el encontrar soluciones. Es un proceso en el cual las partes entran **voluntariamente**.

Una sesión de mediación se rige por unas normas consensuadas al inicio que favorece el debate estableciendo un turno de palabra, evitando interrupciones, evitando las peleas, descalificaciones, insultos o cualquier manifestación de violencia. Las partes en conflicto se comprometen a cumplir las normas tratando en todo momento de buscar un acuerdo. Lo tratado en una sesión de mediación tendrá un carácter confidencial, pudiendo revelar el problema sólo al profesorado responsable del aula de convivencia o proyecto de mediación y siempre que se detecte inconvenientes en su resolución.

Una de las habilidades más importantes para el alumnado mediador es aprender a permanecer y actuar sin juzgamiento de las partes. El objetivo no es juzgar la disputa, sino comprender a ambas partes sin expresar juicios ni opiniones. El mediador o mediadora debe facilitar el dialogo para que las partes puedan encontrar la solución más adecuada

El alumnado que se ofrecen voluntariamente para aprender diversas técnicas de escucha activa y habilidades sociales aprenden, gracias al desarrollo de las sesiones de mediación, habilidades muy valiosas, como por ejemplo, regular su propia conducta. Esto es vital para personas en desarrollo como los adolescentes, por lo cual se debería potenciar la formación en mediación a todo el alumnado, aunque después deban hacer turnos para poder mediar.

## Mediación entre iguales y educación democrática

El alumnado mediador desarrolla la capacidad de escucha activa, de expresión de sentimiento y emociones, de empatía, de habilidades sociales, de síntesis, de ayudar a negociar entre las partes y de aprender inteligencia emocional en la práctica. La ayuda que algunos adolescentes pueden ofrecer a sus compañeros y compañeras los hacen sentir importantes y valiosos. Todos reciben el mensaje de que una comunidad se construye con el respeto a todos sus integrantes, o si no tienen que lidiar con los conflictos interminables, desarrollando así una importante lección democrática.

En muchos centros educativos se ha implementado este sistema de mediación entre iguales y casi todos siguen el mismo modelo de mediación conocido en otros ámbitos: presentación y reglas del juego, narración de hechos y expresión de sentimientos, empatía, establecer reglas de comportamiento y respeto; generar soluciones, elegir la más adecuada y cerrar el acuerdo.

## Beneficios generales de esta práctica

Con la mediación, el alumnado aprende también que no siempre es malo tener un conflicto, sino que es la oportunidad de conseguir una solución que mejore la situación anterior. También les da independencia de las decisiones de los mayores, y pueden confiar en sus propias fuerzas. Conceptos sobre cómo manejar conflictos, y cómo promover el respeto mutuo son más fáciles de compartir dentro de un programa de mediación.

Por supuesto también aprenden el valor del lenguaje y de adquirir habilidades de comunicación, junto con los pasos necesarios para resolver problemas de modo lógico. Este método es una gran ventaja para el conjunto de la comunidad escolar.

## ¿Qué significa para un centro educativo?

La mediación se trata de un modelo integrado de la gestión de la convivencia. Hablamos de **modelo integrado** porque **no se eliminan las medidas punitivas como partes y expedientes**, pero se ofrece como una alternativa para resolverlo evitando las medidas correctoras o los castigos. No obstante estos proyectos no están por encima de las Normas de Convivencia de cada centro.

De los estudios en centros en los que predomina un modelo de organización del tipo **punitivo- sancionador** se revela que:

- Se suele generar un alejamiento afectivo y una falta de sentido de pertenencia.
- Provoca reacciones antisociales contra el centro, un alejamiento cultural y una pérdida de base académica.
- Se genera una imagen de castigo y no favorece una moral autónoma ya que viene del exterior.
- No se destaca lo positivo.
- Aumenta la indefensión de la víctima por el miedo a la venganza.
- No asegura la reconciliación

- No se repara el daño y no se aborda el fondo de la cuestión.
- Se garantiza la autoridad: enseñar y poner límites.

En los centros que se organizan desde un modelo **punitivo- relacional**:

- Disminuye los conflictos de valores que existen en los claustros por que todos ven recogidas sus propuestas.
- El marco regulador de la convivencia lo da el punitivo especificando en el reglamento de régimen interno los conflictos que se pueden proponer para un proceso de mediación y los que no.
- Se da importancia a la idea de que reconciliarse con la víctima acarrea al agresor un coste mental y emocional más disuasorio que el castigo y se genera una prevención.
- Se favorece el autoconocimiento y la expresión de los sentimientos.
- Se desarrolla la empatía y la tolerancia.
- Se enseña a restaurar la comunicación con los demás.
- Se genera una moral autónoma, ya que la solución se busca con el otro a través del dialogo.
- El conflicto se convierte en un elemento educativo.
- Es un recurso no obligatorio y debe ser aceptado por las dos partes.

### **La mejora de la convivencia y los modelos de regulación de la convivencia.**

En el ámbito escolar, la respuesta a los problemas de convivencia se realiza en cada caso dependiendo de una determinada concepción educativa sobre qué es y cómo ha de gestionarse la convivencia.

La convivencia pacífica no es aquella en la que no existen conflictos, sino más bien la situación donde estos se resuelven de forma pacífica.

En este sentido, se puede entender la convivencia como un proceso creativo y respetuoso con todos, de resolver conflictos, ya sea previniendo su aparición, o bien evitando su escalada cuando se han producido.

### ***El programa que ofrece la Concejalía de Educación de Valdepeñas***

En este programa se pretende **desarrollar en cada centro una dinámica de resolución pacífica de Conflictos mediante la Mediación entre iguales.**

El programa consiste en la formación al profesorado encargo de coordinar el proyecto en el centro Educativo, la difusión del proyecto todo el alumnado del centro, **selección y formación de alumnos/as ayudantes** que se encargarán de realizar las tareas de mediación en caso de conflicto. Para llevar a cabo dicha mediación el programa proveerá a los Centros Educativos de **la formación necesaria a los alumnos/as y tutores del centro,** así como de los **recursos imprescindibles**, tales como contratos de mediación, informes de seguimientos, etc.

El Centro escolar será el encargado de la puesta en marcha del programa dotando a los alumno/as mediadores del espacio y tiempo necesario para poder llevar a

cabo las sesiones de mediación, contando en todo momento con el **apoyo y seguimiento del programa por parte del equipo Pedagógico de la Concejalía de Educación.**

### *Pasos de programa*

#### ▪ **Aprobación del Claustro.**

El primer paso es que el equipo directivo y un número importante de profesores y profesoras con el apoyo del departamento de orientación, decida impulsar el proyecto en su centro educativo, con el compromiso de poner en marcha y supervisar el funcionamiento del proyecto que será en todo momento tutorizado por la Concejalía de Educación

#### ▪ **Trabajo previo.**

Antes de implantar el programa es necesario realizar una labor previa para facilitar el desarrollo de dicho programa y permitir que la mediación se desarrolle de una forma adecuada en el centro, estos trabajos son:

- Formación y cohesión del grupo
- Información sobre el programa
- Detección y selección de los alumnos mediadores
- Formación del alumnado



#### ▪ **Puesta en marcha.**

La puesta en marcha de este programa puede hacerse por niveles o en todo el centro, aunque sea del modo que sea necesitara de un periodo de adaptación y asentamiento por parte tanto del alumnado como del profesorado.

En este momento de puesta en marcha se debe tener en cuenta qué **conflictos son susceptibles de resolución mediante mediación** y evitar recurrir al arbitrio del profesorado como medio de resolución, invitando a los alumnos y alumnas a realizar mediaciones.

El papel de los profesores tutores será el de **supervisar la buena marcha** del programa, siendo ellos los que custodiaran los informes de mediación y los contratos, ayudando al alumnado mediador en el proceso y las supervisiones de los acuerdos y de los cumplimientos.

**El equipo pedagógico** de la Concejalía de Educación del Ayuntamiento de Valdepeñas, se ocupará de la **supervisión del programa y de brindar a apoyo a los equipos de mediación** de los diferentes centros en aquellos problemas o dificultades que vayan surgiendo, así como de ofrecer la formación del alumnado y profesorado previa a la implantación del programa.

### *Calendario del Programa:*

- **Octubre:** Información y sensibilización de la comunidad educativa. Se opta por implantar el programa.
- **Noviembre:** Formación del profesorado, selección de los futuros mediadores, demanda de formación y planificación de espacios para realizarla.
- **Diciembre- Enero:** Formación intensiva del primer equipo, identificación de un coordinador/a y organización del servicio.
- **Febrero:** Difusión del servicio e inicio de las mediaciones.
- **Junio:** Evaluación del programa

En aquellos centros educativos donde el proyecto ya funciona con anterioridad, se podría comenzar con las mediaciones desde septiembre ya que el alumnado mediador formado en años anteriores podría realizar las mediaciones mientras se forma al alumnado nuevo.

En este caso conviene informar al alumnado nuevo en el centro (1º de primaria y 1º de ESO), del proyecto de mediación y su funcionamiento.



# CLAVES PARA LA MEDIACIÓN

Los conflictos son situaciones generadas a lo largo de un proceso en el que **dos o más personas entran en oposición o desacuerdo:**

- Porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles.
- Donde juegan un **papel muy importante las emociones, los sentimientos y la comunicación**
- Donde **la relación** entre las partes **puede salir robustecida o deteriorada** en función de cómo sea el proceso de resolución.
- **No es sinónimo de violencia.** La violencia pretende hacer daño, el conflicto encierra una oportunidad de paz.

## DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN

- **Definición**
  - Es un proceso en el cual **los protagonistas de un conflicto lo resuelven por sí mismos con la intervención de una tercera parte**, elegida o aceptada, que contribuye a ello.
  - La **imparcialidad y la confidencialidad** de esa tercera parte, el mediador o mediadores, son **imprescindibles** para el éxito de la mediación.
- **Tipos**
  - **Mediación formal.** El proceso se solicita previamente, se realiza de un modo reglado, se respetan todas sus fases y se dirige hacia el acuerdo.
  - **Mediación informal.** El proceso se desarrolla de forma espontánea.

## PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA MEDIACIÓN

- Es **voluntaria**, querer arreglar el problema.
- Es **confidencial**.
- **Neutralidad**.
- **Ausencia de juicios** sobre quién tiene razón.
- Intenta **homogeneizar el poder**.
- **No es amenazante ni punitivo**.
- **Esfuerzo de las partes por colaborar, comunicarse y comprenderse**, actuando con **sinceridad**.
- Llegar a **acuerdos justos** en los que **ambos ganen**.
- Exige **respeto mutuo**, evitando insultar, descalificar, interrumpir, agredir, etc.
- Está **orientado hacia el futuro**, no al pasado.

## CONFLICTOS SUSCEPTIBLES DE MEDIACIÓN

No todos los conflictos que surjan en el centro serán susceptibles de ser tratados bajo un proceso de mediación. Los tipos de conflictos habituales que son tratados con procesos de mediación son:

- **Disputas y peleas** entre alumnos.
- **Insultos**, rumores dañinos, malentendidos, etc.
- **Amistades que se han deteriorado.**
- **Amenazas**, personas que te incordian o que te agobian.
- **Situaciones que desagraden o parezcan injustas.**
- **Conflictos entre profesores y alumnos.**
- **Problemas entre miembros adultos** de la comunidad educativa.

## FASES DE LA MEDIACIÓN

Un proceso de **mediación formal** deberá desarrollar de forma secuencial las siguientes fases:

- **PREMEDIACIÓN.** Crea las condiciones que facilitarán el acceso a la mediación.
- **MEDIACIÓN.** Se compone de las siguientes fases:
  - **Presentación y reglas del juego** (quién, qué y cómo).
  - **Cuéntame** (qué ha pasado).
  - **Aclarar el problema** (identificar el meollo, pasar al “nosotros”).
  - **Proponer soluciones** (cómo salir, y después valorar).
  - **Llegar a un acuerdo** (quién hace qué, cuándo, dónde ...).

## CARACTERÍSTICAS DEL ALUMNADO AYUDANTE – MEDIADOR:

- Ser **neutral**: no posicionarse por una de ellas.
- **No enjuiciar.**
- Ser **buen oyente.**
- Ser capaz de **crear y mantener la confianza.**
- Ser **paciente.**
- **Dispuesto a ayudar** a ambas partes.
- **Demostrar responsabilidad en el respeto de normas básicas.**
- Alumnos **bien integrados** en sus grupos.
- Alumnos a los que **les preocupen sus compañeros.**
- Con **voluntad de colaborar.**
- Tener habilidades comunicativas.

## MEDIACIÓN Y MODELO DEL ALUMNO AYUDANTE.

Desde un punto de vista práctico, la mediación en educación primaria y en secundaria puede nacer con muchísima ilusión, pero irse desinflando si no se producen mediaciones suficientes o no ven una tarea concreta a realizar.

Es entonces cuando se propone el modelo del alumno ayudante.

En este sentido, el alumnado formado en mediación asume también otras funciones de apoyo al centro educativo para mejora de la convivencia convirtiéndose en agente activo en el centro y facilitador de procesos de participación.

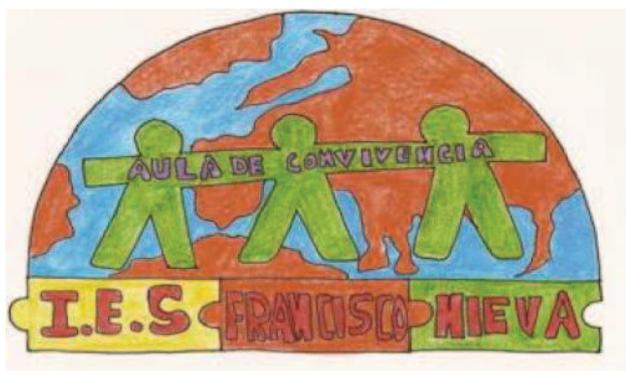
Esta técnica supone un impulso importante en la participación del alumnado y un apoyo importante para el profesorado que a su vez se vuelve más participativo e innovador.

### ALGUNAS FUNCIONES DE LOS ALUMNOS AYUDANTES

- **Acoger** a los recién llegados e **integrarlos**.
- **Decoración del aula de convivencia**
- **Escuchar** al que está triste o deprimido.
- **Ayudar** a los que se meten con ellos, están solos o poco integrados.
- **Detectar conflictos e intervenir** antes de que aumenten.
- **Derivar** los casos que sean necesarios.
- **Mediar entre compañeros** o con algún profesor.
- **Liderar actividades de grupo** en el recreo.
- **Grupos de apoyo en tareas académicas**.
- Las que el grupo estime oportuno.

### Otras actividades y experiencias de los centros educativos:

- Organización de fiestas de temática intercultural, solidaria...
- Organización de carreras solidarias
- Planificación del Día de la Paz escolar del Centro
- Participación en los actos del Día Internacional de la personas con discapacidad.
- Encuentros y convivencias con alumnado mediador de otros centros educativos
- Información de los proyectos de mediación a alumnado de 1º de primaria.
- Vigilantes de patio.
- Etc.

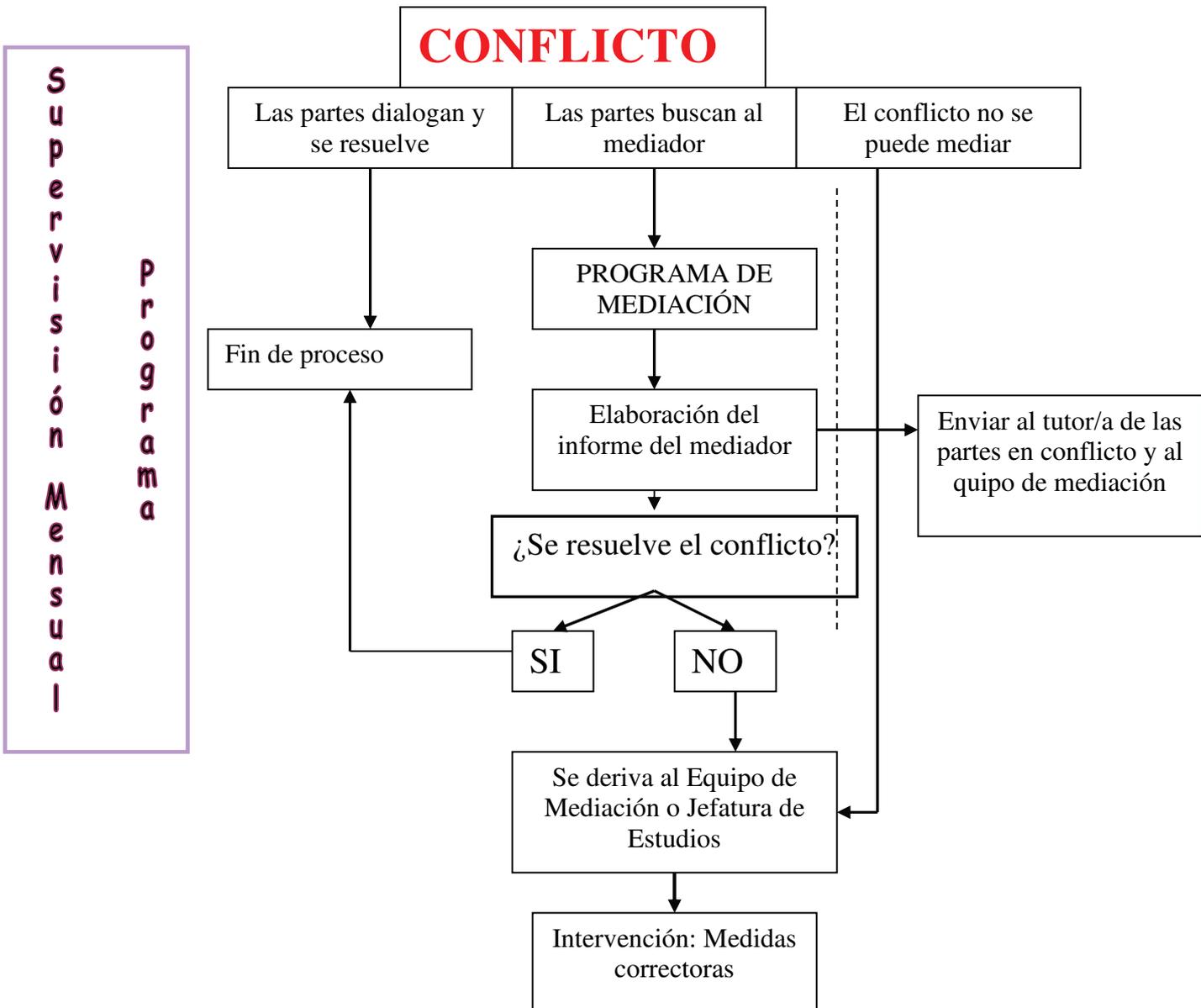
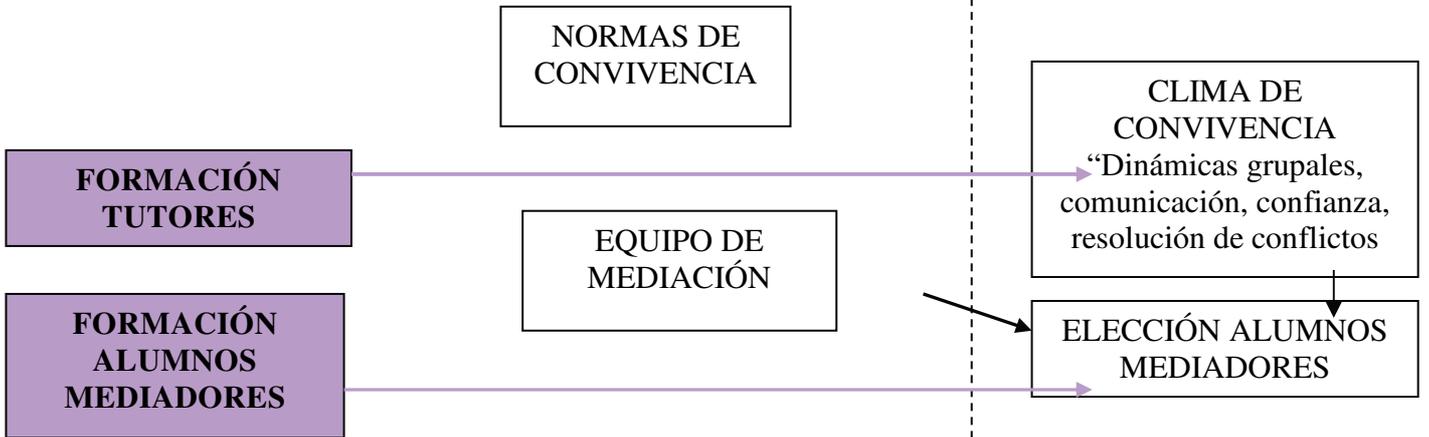


# ANEXO I PROTOCOLO MEDIACIÓN ESCOLAR

AYUNTAMIENTO

NIVEL CENTRO

NIVEL AULA





**ANEXO II**

**PROYECTO DE MEDIACIÓN ESCOLAR**

Nombre del Mediador/a:.....  
Nombre del Tutor/a:.....  
Curso:.....  
Fecha:..... Centro Escolar:.....

---

**CONTRATO DEL MEDIADOR**

**Art. 1.** El mediador/a deberá guardar secreto de todo lo dicho en las sesiones de mediación, no pudiendo revelar en ningún caso la información obtenida, salvo al tutor/a o equipo de mediación escolar.

**Art. 2.** El mediador/a no se posicionará a favor o en contra de ninguna de las partes mediadas.

**Art. 3.** La misión del mediador consiste en escuchar a las partes y hacer que ambas se escuchen entre sí, se comprendan y lleguen a un acuerdo para resolver el conflicto.

**Art. 4.** Al finalizar cada sesión de mediación, las partes deberán llegar a un acuerdo, que quedará reflejado en un contrato de mediación para su cumplimiento. Este cumplimiento se revisará en una sesión entre las partes afectadas y el mediador/a, 15 días después de la firma del contrato.

**Art. 4.1.** En caso de no alcanzar ningún acuerdo, el conflicto pasará a ser solucionado por el tutor y el equipo directivo.

**Art. 5.** El informe de mediación que elaborará el mediador/a, junto con el contrato, quedará depositado en manos del tutor, quien deberá conservarlo y entregarlo al equipo de mediación para control del proyecto.

**Art. 6.** La reunión de mediación se realizará e horario de tutoría o en cualquier otro momento que se acuerdo con el tutor o jefatura de estudios, en un lugar habilitado para tal efecto

**Firma del tutor**

**Firma del mediador/a**



**PROYECTO DE MEDIACIÓN ESCOLAR  
CONTRATO DE MEDIACIÓN**

Fecha:..... Centro Escolar:.....

Nombre del Mediador/a:.....

Nombre Parte 1 .....Curso.....

Nombre Parte 2 .....Curso.....

Nombre Parte 3 .....Curso.....

Nombre Parte 4 .....Curso.....

---

Descripción del conflicto:

---

¿Cómo se siente cada parte?:

---

¿Cuál es el objetivo a conseguir?:

---

Compromiso de acuerdo:

---

**Firma de las partes**

**Firma del mediador/a**

## GUÍA PARA LA ENTREVISTA

Antes de comenzar la entrevista, lee a las partes afectadas sus derechos y obligaciones

1. Esto es una sesión de mediación y estáis aquí para solucionar un conflicto.
2. Todo lo que se diga en esta sesión, permanecerá en secreto.
3. Sólo podréis hablar por turno sin interrumpir a la otra persona.
4. Yo daré los turnos de palabra
5. Deberéis cumplir el contrato que se firme y comprometeros a asumir el acuerdo, en caso contrario, será el tutor/a o jefe de estudios quien determine la solución.

**¿Estáis de acuerdo?**

---

**Siguiendo estas preguntas, podrás obtener toda la información que necesitas para realizar tu trabajo como mediador/a.**

1. ¿Qué relación existe entre las partes implicadas? (Amigos, compañeros de clase, enemigos...)
2. ¿Cuál es el problema?
3. ¿Cuánto tiempo dura? (horas, días, semanas, meses...)
4. ¿Se está solucionando o está empeorando?
5. ¿Cómo se siente cada parte?
6. ¿Qué quieren conseguir cada uno?
7. ¿Cómo lo resolverían?

Puedes utilizar esta hoja, para tomar nota según vayas obteniendo información. Puedes pasarlo a limpio en el contrato de mediación