

**18.18 PLAN DE MEDIACIÓN ESCOLAR**

**COLEGIO AMOR DE DIOS  
ARÉVALO (ÁVILA)  
CURSO 2022-2023**

## **ÍNDICE**

### **1. INTRODUCCIÓN**

### **2. OBJETIVOS**

### **3. LA MEDIACIÓN ESCOLAR**

#### **3.1 Definición**

#### **3.2 Características de la Mediación escolar**

#### **3.3 Conflictos que se pueden mediar**

#### **3.4 Funciones del Mediador Escolar**

#### **3.5 Cómo solicitar la Mediación**

#### **3.6 Fases del proceso de Mediación**

#### **3.7 Mediadores, selección y formación**

#### **3.8 Fases del proceso de mediación**

### **4. PUESTA EN PRÁCTICA**

#### **4.1 Ámbitos de Actuación**

#### **4.2 Estrategias**

### **5. EVALUACIÓN**

## 1. INTRODUCCIÓN

El Plan de convivencia escolar de Castilla y León tiene como principal objetivo fomentar en los centros educativos un adecuado clima de convivencia que favorezca el aprendizaje, facilitando, con ello, que el alumnado consiga los objetivos académicos establecidos.

La normativa publicada por la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León en materia de convivencia escolar, contempla **la mediación** como una medida destinada, no sólo a solucionar aquellos conflictos que inciden negativamente en el clima escolar sino como una estrategia para prevenir dichos conflictos. Así se refleja en uno de los principios que informan el Decreto 51/2007, que regula tanto los derechos y deberes del alumnado como los compromisos de las propias familias, el de la prevención, reforzado posteriormente con la Orden EDU/1921/2007, de 27 de noviembre, por la que se establecen medidas y actuaciones para la promoción y mejora de la convivencia en los centros educativos de Castilla y León. Es precisamente esta actuación preventiva, de ayuda, y de intervención en conflicto, de mediación, la que determina la aparición de nuevas figuras en el ámbito educativo vinculadas a la mejora de la convivencia, entre ellas la del alumno ayudante y mediador.

Reconociendo como fundamental la participación del profesorado y de las familias, es la implicación del alumnado en la mejora del clima de clase y centro la que determina en gran medida el éxito de muchas de las iniciativas antes citadas, siendo ésta decisiva en situaciones que, por sus características, pueden escapar al conocimiento y control de los adultos, como ocurre, por ejemplo, en los casos de acoso e intimidación entre iguales.

La Junta ha promovido actuaciones formativas, dirigidas al alumnado cuyo objetivo ha sido el de reforzar el papel protagonista que tiene el alumnado desde diferentes modelos de actuación y, especialmente desde la ayuda y la mediación entre iguales, por entender que la colaboración con los compañeros es una de las estrategias de mayor eficacia en la prevención y corrección de determinadas conductas y conflictos entre el alumnado. De esta forma surge la figura del alumnado ayudante y mediador, cuyo perfil según la administración debe de ser el de un alumno escolarizado en Ed. Secundaria –fundamentalmente en E.S.O.–, que por sus características y competencia personal se muestre, voluntariamente, dispuesto a ayudar a sus compañeros, sin que ello, signifique una carga o dificultad a su proceso formativo que debe estar garantizado en todo momento de forma prioritaria, de acuerdo el contenido del artículo 18.2. de la ORDEN

EDU/1921/2007, de 27 de noviembre, por la que se establecen medidas y actuaciones para la promoción y mejora de la convivencia en los centros educativos de Castilla y León, que establece que *"con el fin de garantizar que el impulso de la figura del alumno mediador no interfiera su proceso educativo, las actuaciones que se lleven a cabo deberán contar, de forma imprescindible, con la autorización expresa de los padres de los interesados, con la participación del alumno en actividades de formación específica, así como con el informe escrito del centro en el que se haga constar que su participación no afecta negativamente al rendimiento académico"*.

Según estudios, están constatados los notables beneficios que para los alumnos ayudantes y mediadores significa la actividad, ya que mejoran, entre otros aspectos, su competencia personal y social y refuerzan la globalidad de su proceso formativo.

El Centro quiere impulsar este Plan de mediación y la figura del alumno mediador: queremos que los alumnos mediadores, no sean sólo alumnos de la ESO, sino que haya alumnos mediadores ya desde Infantil y Primaria, es decir, en cada una de las Etapas.

El centro deberá de dar formación a los alumnos mediadores de las diferentes etapas. Los objetivos de esta formación son:

a) Reforzar la figura del profesor como aspecto clave para la formación del alumno y para garantizar los derechos de todos.

b) Sensibilizar, prevenir y actuar ante situaciones de maltrato entre iguales y, en especial, en aquellos casos de acoso e intimidación.

c) Desarrollar la cultura de la mediación como elemento para la prevención y resolución de conflictos a través del impulso de la figura del alumno mediador".

A lo largo del plan explicaremos cómo lo haremos.

En nuestro centro, la convivencia es buena, apenas tenemos incidencias y si se producen suelen ser con un tipo de alumnado concreto: alumnado de compensatoria y más concretamente, las minorías étnicas.

Casi todos los años se evalúa la convivencia en el centro, y los resultados suelen ser bastante positivos. Aun así, creemos que se hace necesario dar a conocer este proyecto a todos los miembros de la comunidad educativa para ayudar a promover la cultura de la paz y la no violencia, así como otra manera de resolución de conflictos.

Colegio "Amor de Dios"

## 2. OBJETIVOS

Los **objetivos generales** son los siguientes:

- Difundir el contenido del Decreto 51/2007, reforzado por el contenido de la Orden EDU/1921/2007 que establece las principales actuaciones del programa de convivencia.
- Contribuir a mejorar el clima de convivencia en el centro.
- Fomentar un clima de paz, diálogo y colaboración entre todos los miembros de la comunidad educativa.
- Sensibilizar a la comunidad educativa en relación a la solución de conflictos de convivencia desde el uso de estrategias relacionales y dialogantes.

Los **objetivos específicos** que pretendemos lograr a lo largo de las distintas fases de desarrollo de este proyecto son los siguientes:

- Informar al profesorado sobre la Mediación Escolar.
- Dar a conocer al alumnado la mediación como herramienta para la resolución de conflictos.
- Facilitar la formación específica para el profesorado interesado en formar el Equipo de Mediación y para todo aquel profesor que así lo desee.
- Crear un Servicio de Mediación Escolar.
- Comenzar con la aplicación de la mediación en el centro, como alternativa a los procedimientos disciplinarios y como método alternativo de gestión de los conflictos en el centro.
- Sensibilizar a la comunidad educativa sobre el Plan de Convivencia y el Proyecto de Mediación Escolar.

## 3. LA MEDIACIÓN ESCOLAR

**El Equipo de mediación** debe asumir el papel de impulsar y facilitar la mediación como estrategia de resolución de conflictos en el centro, debiendo sus integrantes (mediador y alumnado) asumir un papel activo en la mediación en los conflictos planteados entre los diferentes sectores de la comunidad educativa, actuando como

facilitadores de la comunicación y el acuerdo entre las partes.

Para una adecuada implementación de la mediación en un centro educativo es necesario contar con un equipo de mediación cuyos integrantes hayan recibido una **formación específica** en mediación escolar y se responsabilicen de su adecuada aplicación en el centro.

<b>Equipo de mediación</b>	
Coordinador de convivencia y responsable del proyecto de mediación	Jose Javier Asenjo Fernández
Directora Pedagógica	Eva M. <sup>a</sup> Lamúa Fraile
Coordinadora del plan de igualdad	Patricia González Carpizo
Coordinador de pastoral	Gema Ballesteros Díaz

<b>Alumnos mediadores</b>	

Este año no contamos con alumnos mediadores, Hay que formar a nuevos mediadores.

### **3.1 Definición**

**La Mediación:** es un procedimiento para gestionar conflictos. Se basa en el diálogo a través de un encuentro voluntario entre las partes implicadas y la persona mediadora, quien siendo ajena al conflicto y actuando de forma imparcial les ayuda a comunicarse. El objetivo es que las partes encuentren y decidan de común acuerdo la manera de solucionar el problema que les mantenía en conflicto. El acuerdo alcanzado debe ser satisfactorio para ambas partes.

### **3.2 Características de la Mediación escolar**

- Supone asumir el conflicto como algo normal en las relaciones humanas.
- Se basa en el modelo VIC. Es un proceso Voluntario, la persona mediadora es

Colegio “Amor de Dios”

Imparcial y lo que se dice durante la mediación es Confidencial. Sólo el Acta de Mediación, que se rellena en mediaciones formales y en el que consta la solución propuesta y aceptada por las personas enfrentadas, no tiene carácter confidencial.

- Se basa en el diálogo, en la escucha activa y en el autocontrol de las emociones.
- No se buscan culpables.
- Es una oportunidad para el aprendizaje de estrategias de comunicación y de resolución de conflictos que remiten a las competencias básicas social y ciudadana y de autonomía personal.
- En el ámbito escolar pueden asumir tareas de mediación todos los agentes de la comunidad educativa: profesorado, alumnado y familia. Pero son necesarias cierta formación, ciertas habilidades y experiencia para poder intervenir adecuadamente.
- No todos los conflictos son susceptibles de tratarse a través de la mediación.
- Es un proceso sistemático, hay una serie de fases que se tienen que desarrollar.
- Son las personas en conflicto quienes aportan las soluciones, aprendiendo a gestionar sus conflictos. Y todas las partes resultan ganadoras.
- El procedimiento de mediación se contempla tanto como procedimiento informal como formal, utilizándose este último como medida alternativa al procedimiento disciplinario.
- El Decreto **51/2007, de 17 de mayo, por el que se regulan los derechos y deberes de los alumnos y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, y se establecen las normas de convivencia y disciplina en los Centros Educativos de Castilla y León.** establece en el CAPÍTULO IV que la aceptación del procedimiento de mediación formal por las partes implicadas en un conflicto interrumpe los plazos establecidos para la apertura del procedimiento ordinario o de prescripción de medidas.
- El propio procedimiento en sí mismo es educativo y no quita tiempo destinado al aprendizaje, ya que es un modo de aprender; no anula la autoridad del profesorado, sino que la fortalece, haciendo innecesario el uso del poder y no ignora el daño causado a la convivencia, sino que procura la reparación responsable.

Para la puesta en práctica de dichas medidas se tendrán en cuenta los siguientes aspectos según el art. 41:

- a) Cuando se lleven a cabo en conflictos motivados por conductas perturbadoras calificadas como contrarias a las normas de convivencia podrán tener carácter exclusivo o conjunto con otras medidas de corrección de forma previa, simultánea o posterior a ellas.
- b) Cuando se lleven a cabo en conflictos generados por conductas perturbadoras calificadas como gravemente perjudiciales para la convivencia en el centro y se haya iniciado la tramitación de un procedimiento sancionador, éste quedará provisionalmente interrumpido cuando el centro tenga constancia expresa, mediante un escrito dirigido al director, de que el alumno o alumnos implicados y los padres o tutores legales, en su caso, aceptan dichas medidas así como su disposición a cumplir los acuerdos que se alcancen. Igualmente se interrumpirán los plazos de prescripción y las medidas cautelares, si las hubiere.
- c) No se llevarán a cabo en el caso de conductas gravemente perjudiciales para la convivencia en las que concurren alguna de las circunstancias agravantes de la responsabilidad que se mencionan en el artículo 32.2 de este Decreto. *“A los mismos efectos, se consideran circunstancias que agravan la responsabilidad:*
  - a) *La premeditación.*
  - b) *La reiteración.*
  - c) *La incitación o estímulo a la actuación individual o colectiva lesiva de los derechos de los demás miembros de la comunidad educativa.*
  - d) *La alarma social causada por las conductas perturbadoras de la convivencia, con especial atención a aquellos actos que presenten características de acoso o intimidación a otro alumno.*
  - e) *La gravedad de los perjuicios causados al centro o a cualquiera de los integrantes de la comunidad educativa.*
  - f) *La publicidad o jactancia de conductas perturbadoras de la convivencia a través de aparatos electrónicos u otros medios.”*
- g) Una vez aplicada una sanción, podrán llevarse a cabo actuaciones de mediación y procesos de acuerdo reeducativo que, con carácter voluntario, tendrán por objeto prevenir la



*Colegio “Amor de Dios”*

aparición de nuevas conductas perturbadoras de la convivencia escolar.

h) Así mismo, y dadas sus características, podrán desarrollarse, inclusive, con conductas no calificadas como perturbadoras para la convivencia en el centro. En este caso tendrán el carácter de estrategias preventivas para la resolución de conflictos y podrán ponerse en práctica con todos los miembros de la comunidad educativa.

El proyecto se dividirá en diferentes etapas:

1. Información: a padres, alumnos y profesores.
2. Aprobación y consentimiento por parte de los padres de que sus hijos formen parte del proceso de mediación. Anexo II
3. Elección de alumnos mediadores
4. Formación de los alumnos mediadores:
  - Se realizarán 6 sesiones con los siguientes contenidos: esta formación se intentará dar en su hora de tutoría y podría impartir la orientadora.
    - Tiempo de mediación
    - El conflicto
    - Iniciar la mediación
    - Compartir puntos de vista
    - Identificar intereses
    - Crear opciones
    - Hacer pactos
    - Cerrar la Mediación
    - Mediación en acción
5. Presentación del Equipo de Mediación, sus funciones y modo de contactar con dicho equipo al resto del alumnado.

6. Desarrollo del proyecto
7. Evaluación del proyecto
8. Memoria y propuestas de mejora

### 3.3 Temporalización

	Sep	Octu	Nov	Dic	En	Feb	Mar	Ab	May	Jun
Información del programa a las familias	x									
Información del programa al alumnado		x								
Selección y formación de mediadores nuevos		x	x	x						
Desarrollo del Proyecto	x									
Reuniones coordinador + mediadores					x	x	x	x	x	x
Evaluación del programa										x

### 3.4 Conflictos que se pueden mediar

#### Casos mediables:

- ✓ Los implicados quieren **voluntariamente** participar en la mediación.
- ✓ Ambas partes quieren encontrar una solución al conflicto.
- ✓ Especialmente si había un vínculo de amistad que les unía.
- ✓ Quieren resolverlo, pero no son capaces de hacerlo por sí mismos.

Colegio "Amor de Dios"

**Casos NO mediables:**

- Las partes no desean ir a la mediación.
- Cuando el mediador así lo estime, cuando haya conflicto de interés, ser familiar o allegado, estar implicado de algún modo en el conflicto.
- Cuando el hecho sea grave (drogas, denuncias, acoso, abusos...) y no se pueda resolver por este procedimiento.
- En el caso de conductas gravemente perjudiciales para la convivencia en las que concurren alguna de las circunstancias agravantes de la responsabilidad que se mencionan en el artículo 32.2 de este Decreto 51/2007, de 17 de mayo.
- Cuando el conflicto es muy reciente y las partes no se muestran dialogantes.
- Cuando no se cumple con las reglas básicas: respeto, sinceridad, respeto del turno de palabra.

**3.5 Funciones del Mediador Escolar**

- ✓ Decide si es posible o no llevar a cabo la mediación.
- ✓ Solicita un cambio de mediador/a en aquellos conflictos en los que guarde con alguna de las partes relación de amistad, enemistad manifiesta o vínculo de parentesco por consanguinidad o afinidad en cualquier grado.
- ✓ Informar a las partes en conflicto sobre el procedimiento de mediación, antes de su aceptación.
- ✓ El mediador es ante todo un facilitador de la comunicación que escucha imparcialmente a las partes involucradas, respetando la voluntariedad y confidencialidad.
- ✓ Es el que debe hacer respetar las normas del proceso atendiendo a una estructura flexible.

- ✓ Debe ayudar a las partes a definir el conflicto y a descubrir los intereses, las necesidades y los sentimientos que existen detrás de las posiciones.
- ✓ Busca el entendimiento entre las partes para que lleguen a acuerdos, no para encontrar culpables.
- ✓ Estimula a los mediados para que busquen soluciones comunes que satisfagan a ambas partes.
- ✓ Ayuda a delimitar cómo se van a llevar a cabo las soluciones definidas y acordadas por los mediados. Ellos son los protagonistas del acuerdo.
- ✓ Desiste del encuentro de mediación si no existe colaboración de alguna de las partes o se vulneran las condiciones necesarias para el desarrollo del encuentro.
- ✓ Solicita co-mediación cuando la complejidad del conflicto u otras circunstancias del procedimiento de mediación lo requieran.
- ✓ Contribuye de forma activa a la divulgación del procedimiento de mediación a través de acciones de información, sensibilización y formación, tanto para el alumnado, como para los padres, madres, tutores legales y el personal docente y no docente del centro.
- ✓ Promueve, gestiona, colabora o imparte la formación específica en materia de mediación escolar, dirigida a los componentes del equipo de mediación del centro.

El responsable del Servicio de Mediación, además:

- Supervisa la redacción del protocolo de actuación del Servicio de Mediación recogido en el Plan de Convivencia y su ejecución durante el curso escolar, en permanente colaboración con la dirección del centro, la comisión de convivencia y el Consejo Escolar.
- Coordina el equipo de mediadores del centro y forma parte de la comisión de

Colegio “Amor de Dios”

convivencia, garantizando así la coordinación entre ambos equipos.

### **3.6 Cómo solicitar la mediación**

Cuando surja algún conflicto en el Centro, cualquier miembro de la comunidad educativa puede solicitar el servicio, bien por escrito o comunicándose directamente con algún participante del Equipo de Mediación, al tutor/a o a Jefatura de Estudios.

Posteriormente el coordinador del equipo de mediación u otro miembro, se pondrá en contacto individualmente con los protagonistas del conflicto para una primera toma de contacto que se hará lo más rápidamente posible con el fin de parar la escalada del conflicto y ofrecer a las partes unas expectativas de solución. Después se evalúa la viabilidad de la mediación.

Finalmente, si los implicados aceptan, se elige a un mediador (que debe ser aceptado por los implicados en el conflicto) y se inicia el proceso de mediación.

### **3.7 Mediadores, selección y formación de los mismos**

- En Ed. Infantil

En Ed. Infantil tendremos los “súper héroes de la Paz”, cada día en cada clase de infantil (4 y 5 años) habrá un encargado de la Paz. Llevará una medalla y mediará entre los compañeros que tengan conflictos, ayudando al tutor tanto en el aula como en el recreo.

En cada aula estará el rincón de la Paz, donde se trabajará la técnica de HABLO-ESCUCHO, consiste en que los alumnos que hayan tenido un conflicto hablen y escuchen por turnos.

- En Ed. Primaria

En Ed Primaria, se pedirá voluntarios para ser mediadores y al igual que con los alumnos de secundaria se les deberá de formar para ello.

Uno de los lugares donde más conflictos se originan es el patio de recreo por lo que estos alumnos mediadores en ese momento estarán identificados con chalecos reflectantes. Sería bueno que todos los alumnos fueran mediadores por lo que habría que

establecer un orden rotatorio para el patio o cualquier otro tipo de mediación que no sea en el mismo.

- En ESO

En ESO, la consejería ofreció programas de formación para mediadores en estos momentos esos alumnos ya no están en el centro, por lo que es necesario formar a nuevos alumnos para que desarrollen este papel. Estos alumnos actuarían según el protocolo que se adjunta en el anexo I, el departamento de orientación en coordinación con el jefe de estudios elaborarán un calendario de alumnos mediadores de ESO, donde estos no pierdan clases importantes para ellos, por ejemplo cogiendo la hora de tutoría.

Si la consejería va a desarrollar de nuevo los cursos, ofreceremos esta medida a aquellos alumnos que de forma voluntaria quieran ser alumnos mediadores.

### **3.8 Fases del proceso de mediación. Anexo I**

El proceso de mediación con los alumnos de la ESO seguiría la plantilla que se adjunta en el Anexo I.

## **4. PUESTA EN PRÁCTICA**

### **4.1 Ámbitos de actuación:**

#### **Como mediador**

- Impulsar las acciones recogidas en esta propuesta.
- Sensibilizar a la comunidad educativa sobre la cultura de la Paz y la Mediación.
- Atender a cualquier persona del centro que solicite una mediación y que no haya resuelto su conflicto por otras vías.

#### **Con la dirección**

- Se colaborará para crear espacios comunes (claustros, CCP, reuniones del claustro de profesores, reuniones con el alumnado) para la sensibilización del

Colegio “Amor de Dios”

profesorado y alumnado, así como la creación del Espacio de Mediación.

### **En la planificación institucional**

Para que el trabajo del grupo tenga el respaldo institucional, es necesario insertarlo en los principales documentos de planificación del centro. La mediación debe contemplarse **en el Proyecto Educativo del Centro (PEC)**, así como en el **Reglamento de Régimen Interno (RRI)**, en el **Plan de Acción Tutorial (PAT)** y en el **Plan de Convivencia del Centro**.

### **En el claustro**

- Informar y sensibilizar al profesorado de la voluntad de implantación del Servicio de Mediación para que puedan manifestar su interés en formar parte del Equipo de Mediación.
- Distribuir entre el profesorado información clara y útil sobre el conflicto y la mediación.
- Solicitar al profesorado su colaboración para que el alumnado pueda conocer y participar en el proceso de mediación.

### **Desde la tutoría y con el alumnado**

- Sensibilizar sobre la mediación a través de un tríptico informativo y carteles por el centro.
- Trabajar desde las tutorías contenidos relacionados con el conflicto.

### **Resto de la comunidad educativa**

- Informar a través de la página web del centro y del Consejo Escolar sobre la mediación publicando un Tríptico informativo y un cartel que recoja los principios básicos de la mediación.

Una condición imprescindible para desarrollar este Plan de Mediación es la concienciación de toda la comunidad educativa sobre la necesidad de mejorar la convivencia a través de la mediación. Es importante entender que los problemas de convivencia no terminan aplicando una sanción al alumno; se requieren otras actuaciones de un alto valor pedagógico.

Tanto las familias como el profesorado, junto con el resto de sectores conformadores del ámbito escolar, deben ser conscientes de que en la construcción de la convivencia contribuyen todos y todas. Por ello, es necesario que se informe progresivamente a todos los miembros de la comunidad educativa de los objetivos del Plan para sensibilizarlos sobre la importancia de la colaboración de todos en su consecución. Para ello, podemos utilizar distintas estrategias.

#### **4.2 Estrategias:**

- Charla de sensibilización al profesorado en un claustro y en las jornadas dentro del Plan de Formación del Centro en el itinerario de Convivencia, con presentación de PowerPoint y Tríptico informativo sobre la Mediación Escolar.
- Información sobre la Mediación Escolar al alumnado a través de un Tríptico informativo, carteles y alguna sesión de tutoría.
- Comunicar la posibilidad de crear el Aula de Mediación y Convivencia entre el alumnado y profesorado.
- Creación formal de un Servicio de Mediación.
- Continuar con la comisión de convivencia escolar.
- Informar al Consejo Escolar.
- Revisión anual del Plan de Convivencia del Centro y del Proyecto de Mediación.
- Proponer formación al profesorado interesado en crear el Equipo de Mediación.



Colegio "Amor de Dios"

## 5. EVALUACIÓN

El seguimiento y evaluación del plan es un aspecto fundamental que no puede omitirse. Pretendemos que la evaluación forme parte natural del desarrollo de este Plan.

Será una evaluación continua, realizando una valoración en distintos momentos del mismo: al inicio y al final.

Evaluaremos la aceptación por parte del alumnado, profesorado y demás miembros de la comunidad educativa; así como la participación en el proyecto.

Se intentará evaluar los materiales elaborados y difundidos para la sensibilización sobre el proceso de mediación para poder mejorarlos.

Se valorará si los objetivos generales y específicos planteados en el proyecto pudieron llevarse a cabo y las razones.

De la evaluación de todos estos aspectos podrán surgir las propuestas de mejora que se constituirán en objetivos para el siguiente Plan de Mediación.

Para la evaluación se utilizarán encuestas para medir el grado de satisfacción de:

- ✓ Alumnos mediadores
- ✓ Alumnos mediados
- ✓ Profesores
- ✓ Familias

Se analizarán los partes de incidencias para ver si se han reducido el número de conflictos entre iguales. Para ello también tendremos los datos del trasvase de información que el centro hace a la plataforma de convivencia de la Junta de Castilla y León.

Por otro lado, se recogerán los datos para saber cuántos alumnos han solicitado el servicio de mediación.

**Las dificultades que se observan para el desarrollo de este plan es la falta de horas de profesorado, orientador.... Para poder formar y coordinar a los alumnos mediadores. Aun así, se va a intentar llevar a cabo.**

En Arévalo, a 28 de septiembre de 2022

# **ANEXO I**

Colegio "Amor de Dios"



COLEGIO "AMOR DE DIOS"  
05200 ARÉVALO (ÁVILA)

Avda. Emilio Romero, 45  
Tel.: 920 300 126  
Fax: 920 303 348

e-mail: amordios@planalfa.es

### INFORME SOBRE EL CONFLICTO

**Personas que han tenido el conflicto:**

.....  
.....

*(Indicar nombre y si son alumnos, profesores o padres) (Los alumnos indicarán también el curso)*

**Persona que solicita la mediación:**

.....  
.....

*(Indicar también todos los datos)*

**Descripción del Conflicto**

¿Dónde sucedió?

.....  
.....

¿Cuándo sucedió: día y hora?

.....  
.....

¿Cómo sucedió el conflicto?

.....  
.....

**Mediador o mediadora elegido:**

.....  
.....

**¿Quién te ha informado del sistema de mediación escolar para resolver los conflictos?**

*(Marca todos los que corresponda, pueden ser uno o varios)*

- El Tutor o la Tutora  Jefatura de Estudios  Un profesor-a
- El Departamento de Orientación  Un compañero-a  Un padre o una madre
- Alguien que participó en el conflicto  Alguien que vio el conflicto  Alguien del Equipo de Mediación  Otros (especificar):

.....  
.....

**Otros comentarios o datos de interés que quieras hacer llegar al equipo de mediación:**

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

Fecha y firma

Nombre y apellidos.....

**Resume el conflicto en pocas palabras, como si fuera un titular de prensa:  
Rellena las siguientes casillas**

<b>Elementos</b>	<b>Parte A</b>	<b>Parte B</b>
Protagonistas ¿Quiénes son los protagonistas? ¿Qué influencia ejercen terceros?		
Relación: ¿Qué relación tiene A con B y viceversa? (Poca relación/ Mucha relación, Confianza/ Desconfianza, Amistad/ Hostilidad, Huida/ Enfrentamiento, Calma/ Emocionalidad)		
Sentimientos: ¿Cómo se sienten?		
Proceso y momento del conflicto: ¿Cuánto tiempo lleva el conflicto? ¿El conflicto está: polarizado, enquistado, relajado, latente? ¿Otros?		
Valores: ¿Cuáles son sus valores?		
Intereses. Necesidades ¿Qué les interesa resolver fundamentalmente? ¿Por qué o para qué lo piden?		
Posiciones ¿Qué posición tienen, qué demandan?		
Soluciones ¿Qué proponen para resolverlo?		

**Informe realizado por.....**

**Fecha:.....**

Colegio "Amor de Dios"

**ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD**

**Nosotros:**

Nombre y apellidos del alumno/a:

.....

Nombre y apellidos del alumno/a:

.....

**y los mediadores:**

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

**NOS COMPROMETEMOS**

1. A guardar secreto sobre lo dialogado durante el proceso de mediación y a no comentar nada de las conversaciones mantenidas con los mediadores o la otra parte del conflicto, con otras personas.
2. A ser lo más sinceros posibles para que la mediación sea efectiva y se pueda solucionar el problema.
3. A respetar el turno de palabra tanto en las reuniones que se realicen por separado como en las reuniones conjuntas.
4. A no utilizar un lenguaje ofensivo ni descalificar e insultar a otros.

**Y PARA QUE ASÍ CONSTE FIRMAMOS EL PRESENTE DOCUMENTO**

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

Firmas de los implicados en el conflicto Firmas de los mediadores

## ACUERDO DE MEDIACIÓN

**Nosotros,**.....  
.....como partes implicadas y  
como mediadores del Colegio Amor de Dios de Arévalo, estamos de acuerdo en  
reunirnos para solucionar el siguiente conflicto:

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

**Los implicados en el conflicto llegamos a los siguientes acuerdos para mejorar la  
relación deteriorada:**

.....**me comprometo a:**

..... **me comprometo a:**

**Ambos nos comprometemos a:**

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

**Los mediadores del *Colegio Amor de Dios de Arévalo* nos comprometemos a:**

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

Colegio "Amor de Dios"

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 del coordinador de convivencia.....







FECHA.....

EL MEDIADOR/A

COORDINADOR DE CONVIVENCIA

Fdo.: .....

Fdo.: .....

Colegio "Amor de Dios"

## SESIÓN DE MEDIACIÓN ESCOLAR

### 1. Presentación y explicación del proceso (*crear clima*)

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/as.
- 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*

- ¿Habéis entendido las normas?
- 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.
- No haremos juicios de valor ni de las personas ni de las opiniones.
- No os vamos a decir lo que tenéis que hacer.
- Nuestras intervenciones servirán para clarificar el problema.
- Trataremos de que lleguéis a un acuerdo.
- Nosotros/as no vamos a definir la verdad, no vamos a valorar lo sucedido, no vamos a aconsejar sobre lo que tenéis que hacer.
- Si lo creemos necesario, y todos estamos de acuerdo, podemos realizar alguna sesión individual con cada uno/a de vosotros/as.

### 2. CUÉNTAME (*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 invita 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 Anotar lo que expresa (Anotar lo que expresa)  
.....  
.....  
.....

PERSONA 2 Anotar lo que expresa (Anotar lo que expresa)  
.....  
.....  
.....

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

### 3. SITUAR EL CONFLICTO (*Escucha Activa / Hacer Preguntas / Empatía*)

En esta fase vamos a intentar 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, asentir y mostrar interés: *ESCUCHA ACTIVA*

- ¿Nos puedes aclarar un poco más lo referido a.....?  
.....?: *CLARIFICAR*
- ¿Lo que quieres decir con.....es que.....?:  
*PARAFRASEAR*

(preguntas abiertas para buscar sentimientos)

- Por favor, dinos cómo te sentiste en el momento en que.....*MENSAJES YO*
- ¿Entonces, en ese momento, sentiste que...?: *REFLEJAR* sentimientos

Colegio "Amor de Dios"

- ¿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..... (Anotar lo que expresa)

PERSONA 2..... (Anotar lo que expresa)

**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. EL 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.



*Colegio “Amor de Dios”*

## **ANEXO II**



Avda. Emilio Romero, 45  
Tel.: 920 300 126  
Fax: 920 303 348

e-mail: [amordios@planalfa.es](mailto:amordios@planalfa.es)

**COLEGIO "AMOR DE DIOS"**  
05200 ARÉVALO (ÁVILA)

Yo \_\_\_\_\_ padre/madre/tutor \_\_\_\_\_ con  
DNI \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ alumno/a  
\_\_\_\_\_ de la  
clase \_\_\_\_\_ estoy informado del Plan de Mediación que  
se lleva a cabo en el Colegio Amor de Dios y estoy de acuerdo con que mi hijo  
forme parte del grupo de alumnos mediadores del Centro.

En Arévalo, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_\_

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

(Padre/madre/tutor)