

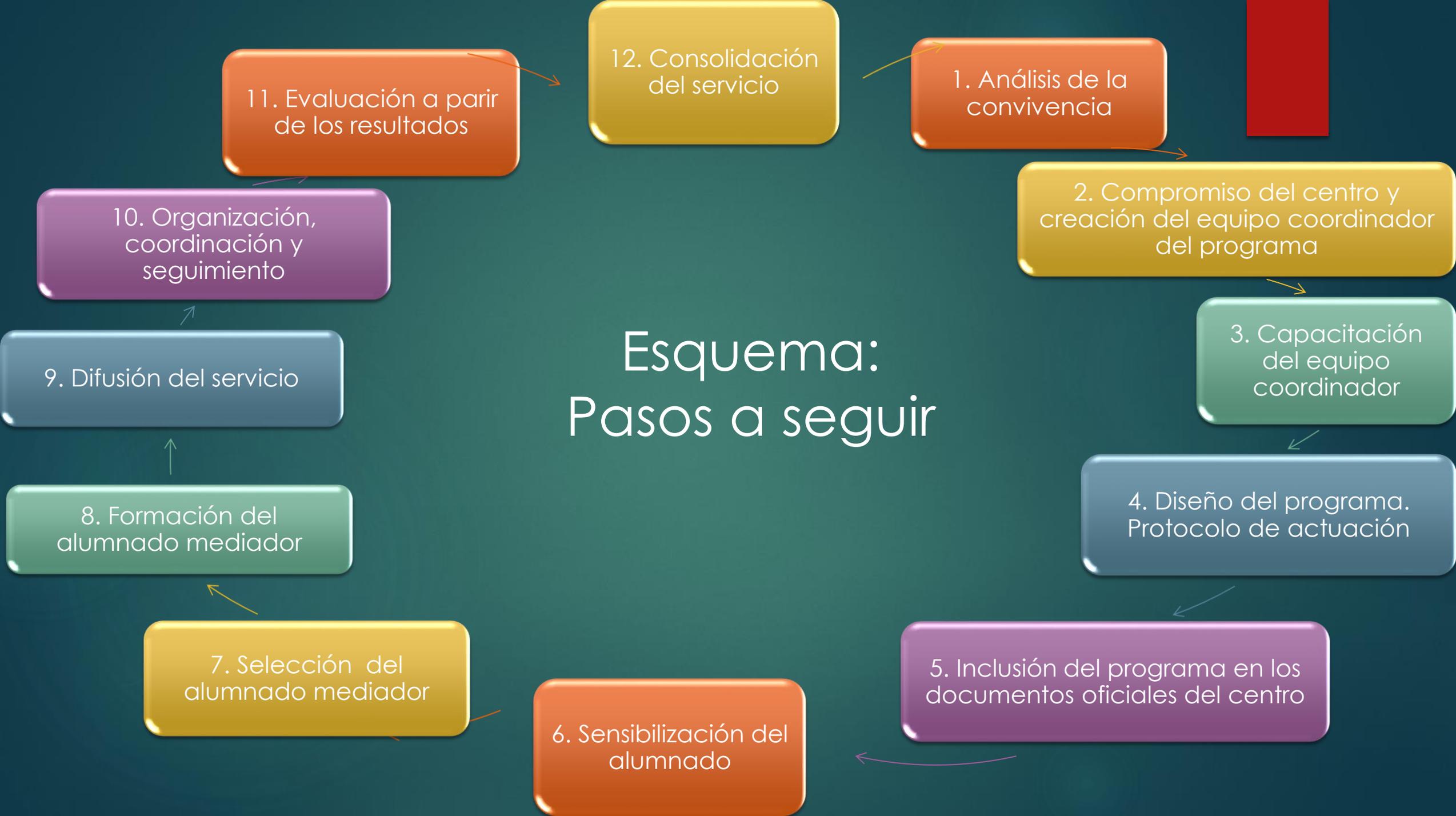


# CÓMO IMPLANTAR UN SERVICIO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

CEP LORA DEL RÍO

25 DE ENERO, IES AXATI (LORA DEL RÍO)

# Esquema: Pasos a seguir



# Esquema: Pasos a seguir

1. Análisis de la  
convivencia

# 1. Análisis de la convivencia

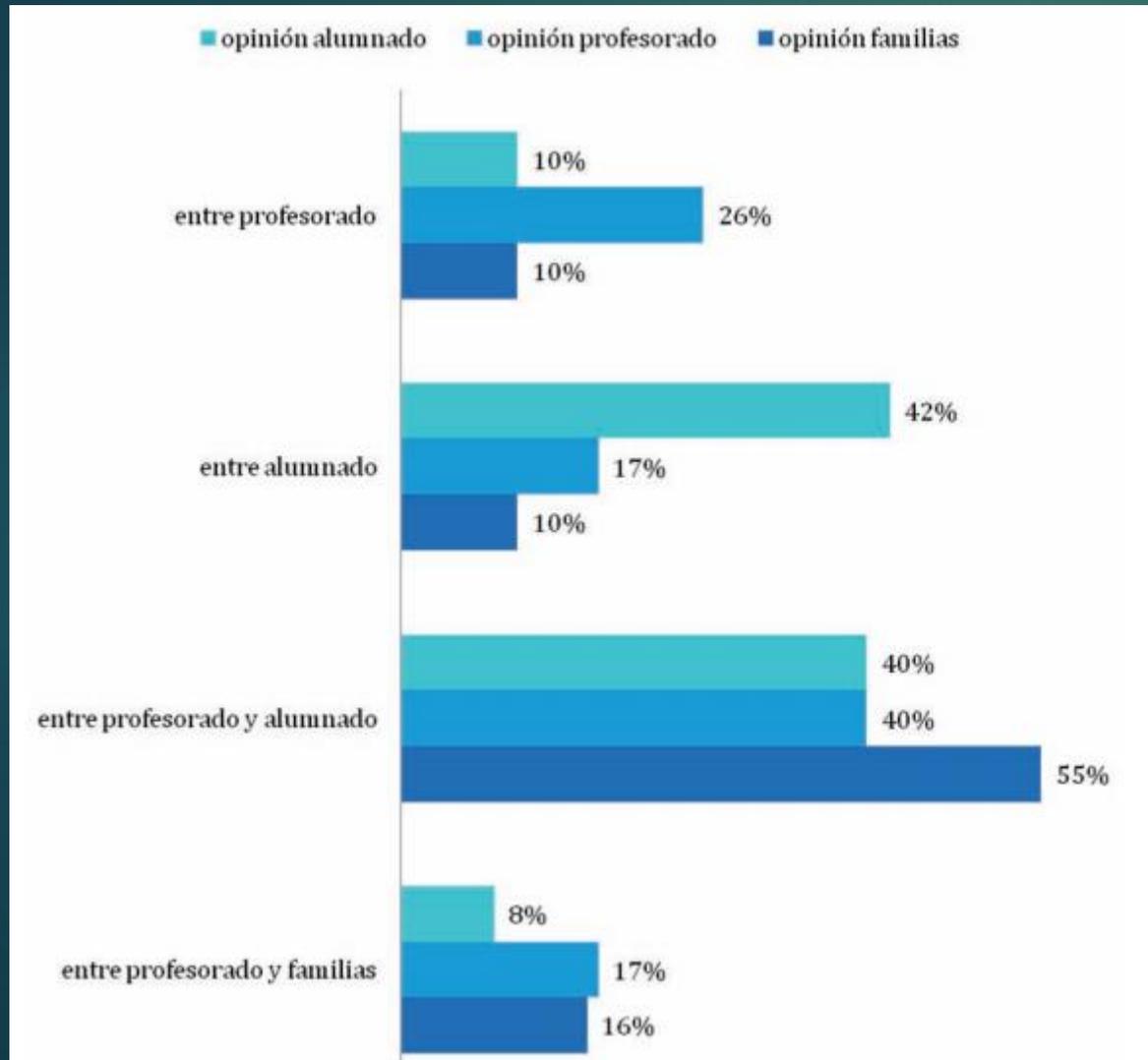
- ▶ La implantación de un servicio de mediación entre iguales supone una inversión de energía y un coste de recursos humanos, materiales y organizativos. Existen mayores expectativas de éxito si esta ofrece una respuesta o solución a una necesidad prioritaria del centro percibida por la mayoría.
- ▶ Por otra parte, el análisis de la convivencia puede poner en evidencia problemáticas ocultas a las que no se había prestado atención, o a veces no percibida por el profesorado.
- ▶ Apostamos por un análisis funcional, concreto y realista.



# 1.1 Cuestionarios para la comunidad educativa

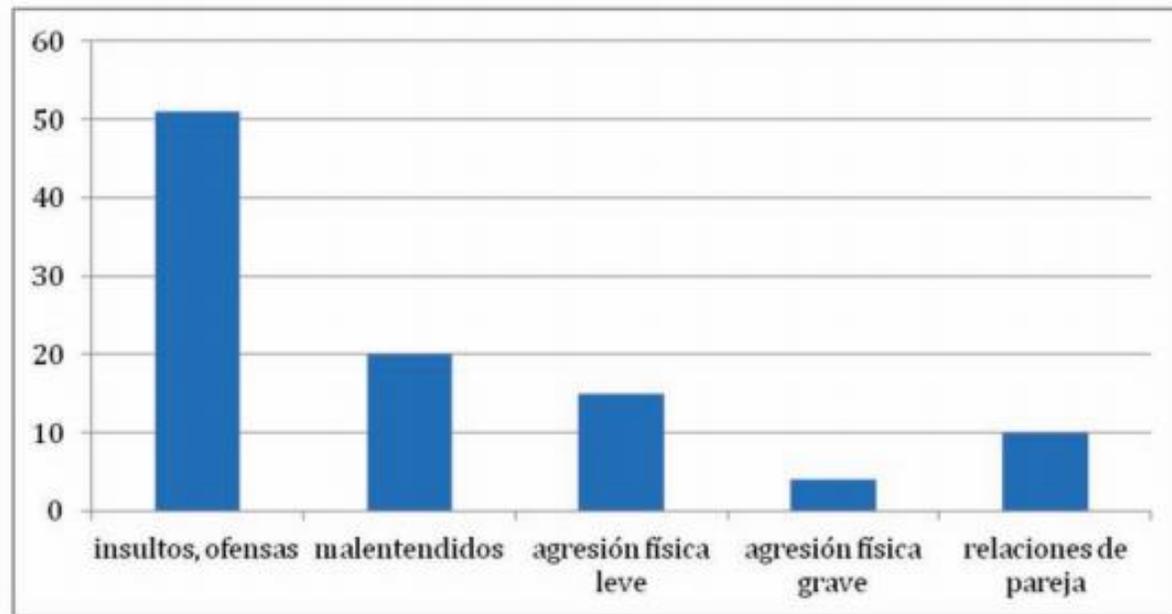
- ▶ Será importante:
  - ▶ Elegir el cuestionario apropiado a las características del centro. Valorar su adecuación.
  - ▶ Adaptar el vocabulario de las preguntas a quienes vaya dirigido, incluido el Alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo.
- ▶ [Cuestionario convivencia ALUMNADO.](#)
- ▶ [Cuestionario convivencia FAMILIAS.](#)

# Ejemplo: Según tu opinión, ¿entre quiénes se dan mayores conflictos?



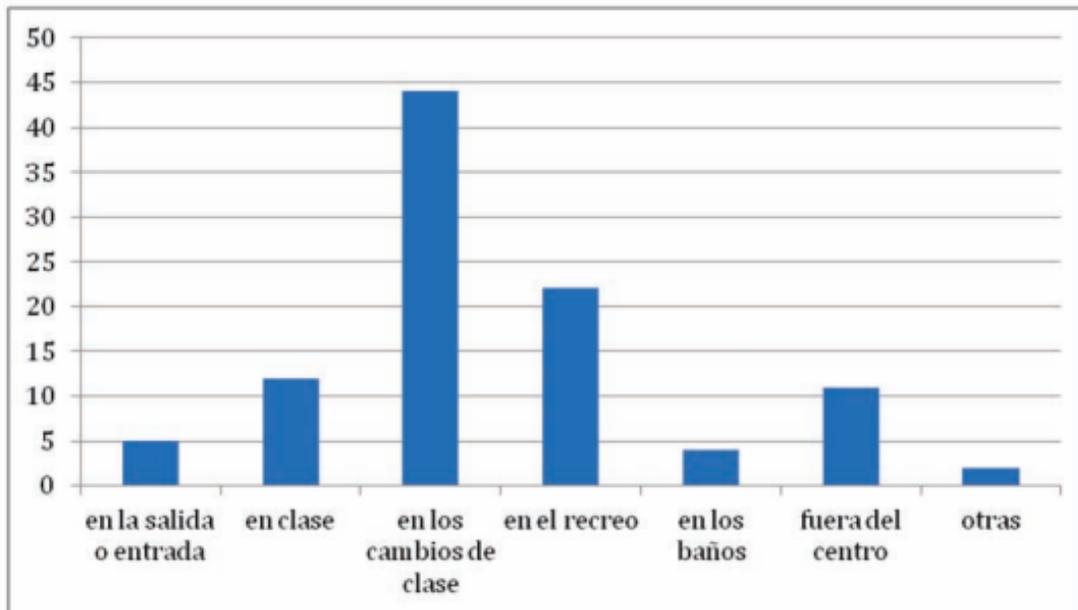
- ▶ 1. Según la opinión de la comunidad educativa, los conflictos entre iguales suponen el segundo problema más destacado del centro.
- ▶ 2. El alumnado percibe mayor conflictividad entre sus iguales que el resto de los sectores de la comunidad educativa.

# Pregunta para el alumnado



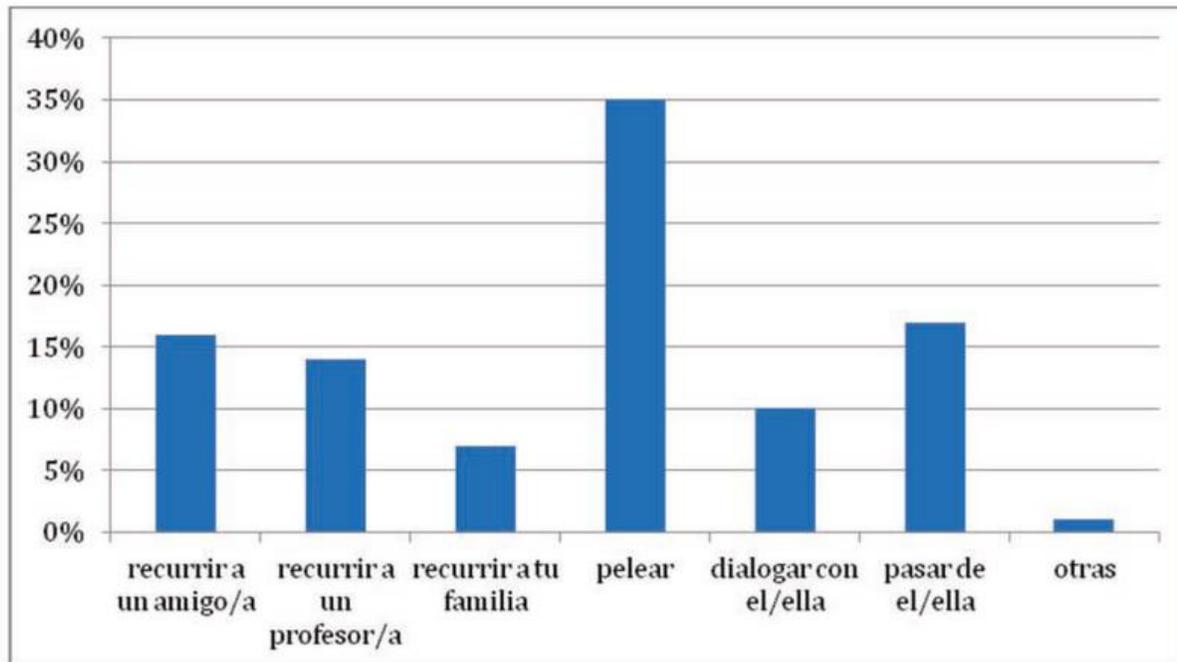
- ▶ ¿QUÉ TIPO DE CONFLICTOS SON MÁS FRECUENTES ENTRE TUS COMAÑEROS Y COMAÑERAS?
- ▶ IMPORTANTE: Se puede observar como gran parte de estos conflictos responden a la tipología susceptible de ser resueltos a través de la mediación..

# Pregunta para el alumnado



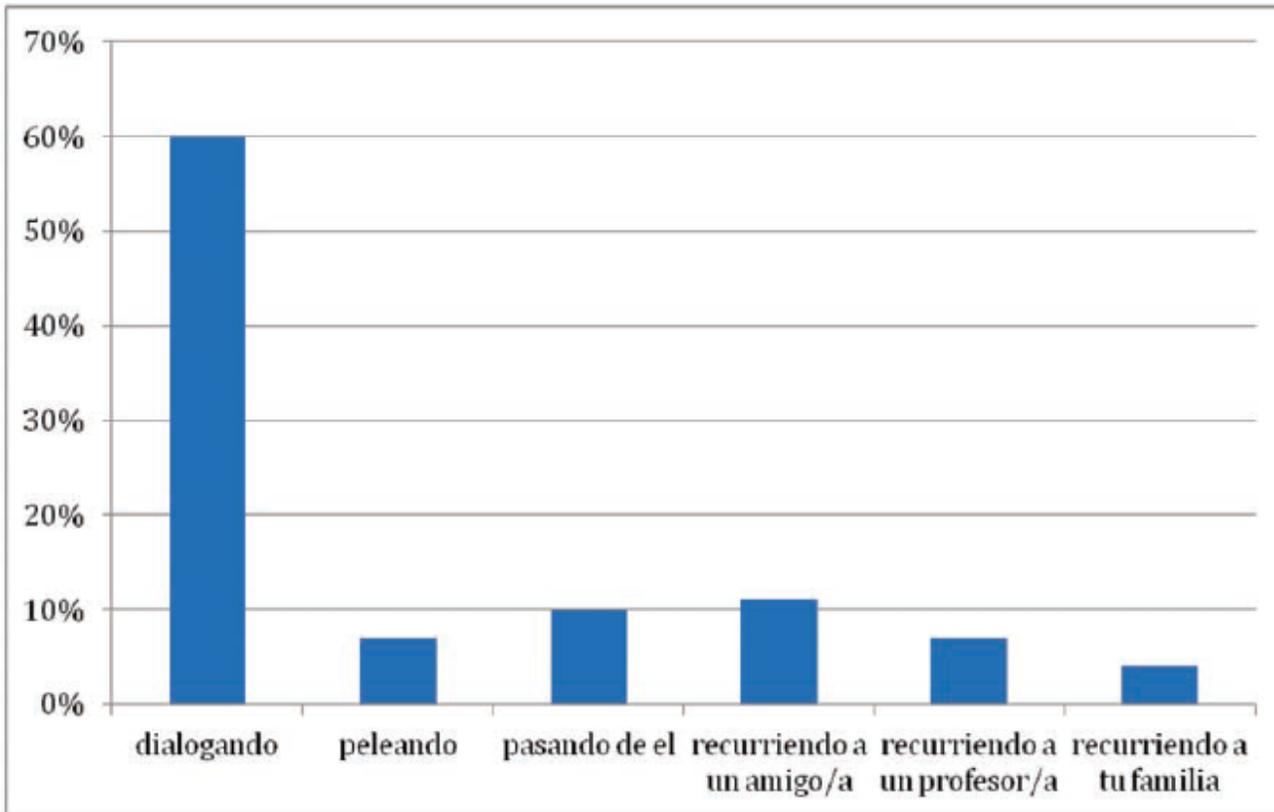
- ▶ ¿DÓNDE OCURREN LOS CONFLICTOS?
- ▶ Se infiere, en este caso, que la mayoría de los conflictos tienen lugar en momentos o lugares donde hay poca presencia de profesorado.

# Pregunta para el alumnado



- ▶ ¿QUÉ HACES PARA RESOLVER UN CONFLICTO CON UN COMPAÑERO O COMPAÑERA?
- ▶ De esta otra gráfica se infieren los estilos más comunes de afrontamiento a los conflictos: agresivo y pasivo.

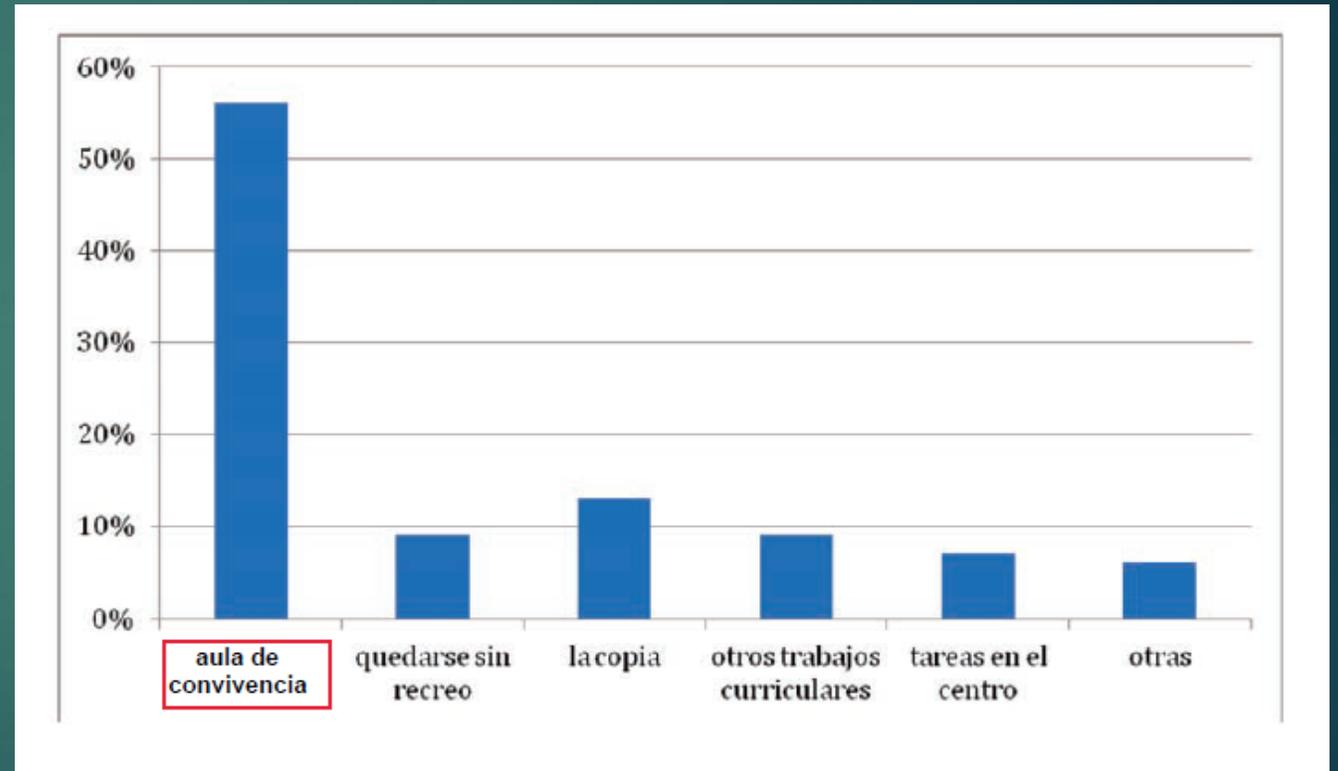
# Pregunta para el alumnado



- ▶ ¿CÓMO TE GUSTARÍA RESOLVER UN CONFLICTO CON UN COMPAÑERO O COMPAÑERA?
- ▶ Tal y como se ilustra en la figura, el deseo de los y las adolescentes es, a priori, la vía asertiva y del diálogo.

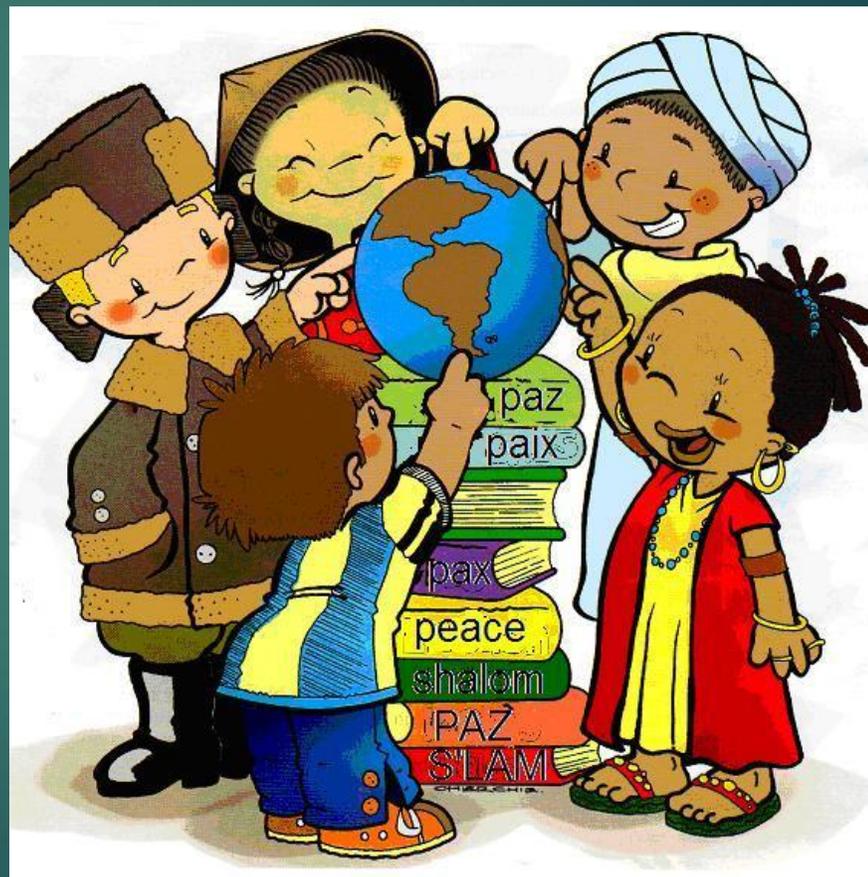
# 1.2 Análisis de los partes de conducta

- ▶ El análisis de las conductas contrarias a las normas ofrece datos más reales y contextualizados al basarse en la realidad de cada centro.
- ▶ Estas soluciones intentadas por el centro se entienden redundantes y no favorecen el derecho de las partes a participar activamente en la resolución de sus propios conflictos. Por otra parte, queda cuestionado el aprendizaje que pueda haber entre el alumnado objeto de estas medidas reparadoras, ya que es baja la relación entre la conducta contraria a la normas y la sanción aplicada por el centro.



# 1.3 Necesidades educativas derivadas del estudio sociocultural

- ▶ El análisis de la convivencia debe revisarse periódicamente puesto que los grupos humanos y la realidad del centro cambia y evoluciona, por ello, debemos recoger datos que nos aporten en qué lugar y qué dirección deben adoptar nuestras intervenciones.
- ▶ El programa debe dar respuesta a la realidad y a las necesidades del centro detectadas en el análisis de la convivencia.



# Esquema: Pasos a seguir

2. Compromiso del centro y  
creación del equipo  
coordinador del programa

## 2. Compromiso del centro y creación del equipo coordinador del programa

- ▶ El programa de mediación, como cualquier otro programa, debe contar con el **respaldo** y el **compromiso** del centro, ya que su diseño, puesta en marcha y funcionamiento requieren la colaboración e implicación de **todos los sectores** de la comunidad educativa.
- ▶ Un paso importante es asegurar un firme **compromiso** del **equipo directivo**, del claustro de **profesores** y del **consejo escolar**.
- ▶ Si alguno de estos pilares no es sólido y se desvinculan del proyecto, corremos el riesgo de que este fracase y se convierta en un “**centro tierra quemada**”, donde será difícil que un proyecto de características similares pueda cuajar en el futuro, ya que el recuerdo del fracaso coartará la motivación necesaria para volver a intentarlo.

## 2. Compromiso del centro y creación del equipo coordinador del programa

### LOS PASOS QUE PROPONEMOS SEGUIR SON:

- ▶ Cualquier miembro de la comunidad educativa interesado en implantar un programa de mediación lo comunica a la dirección del centro.
- ▶ La dirección informa al claustro de profesores dando una pequeña explicación de en qué consiste el programa. Si la propuesta tiene buena aceptación, esta se elevará al consejo Escolar para someterla a votación.



## 2. Compromiso del centro y creación del equipo coordinador del programa

### CREACIÓN DEL EQUIPO DE COORDINACIÓN:

- ▶ Se recomienda que esté formado por al menos dos miembros para poder garantizar la adecuada puesta en marcha y desarrollo del proyecto.
- ▶ Deseo de formar parte del mismo y que no se les incluya sin consultarlos previamente o contra su voluntad.
- ▶ Hayan recibido o estén dispuestos a recibir una formación completa en mediación escolar, que los habilite para formar a los alumnos mediadores.
- ▶ Tengan relaciones fluidas con la mayor parte de los miembros de la comunidad escolar y, en particular, con el alumnado. Esto supone estar dotado de algunas características como: capacidad de escucha y observación, estabilidad emocional, discreción, coherencia entre el decir y el hacer...

## 2. Compromiso del centro y creación del equipo coordinador del programa

### PERFIL DE LA PERSONA COORDINADORA DEL PROYECTO:

- ▶ Ser una persona dinamizadora.
- ▶ Tener destino definitivo en el centro.
- ▶ Creer en el proyecto.
- ▶ No pertenecer al equipo directivo
- ▶ Persona activa, con iniciativa y capacidad de liderazgo.

# Esquema: Pasos a seguir

3. Capacitación del  
equipo coordinador

# 3. Capacitación del equipo coordinador (I)

## ▶ Perfil de la persona coordinadora:

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



# 3. Capacitación del equipo coordinador (II)

## ▶ **Funciones Administrativas:**

- ▶ Inclusión junto con el equipo directivo de la mediación escolar en el Proyecto Educativo, Plan de Convivencia y Plan de Acción Tutorial.
- ▶ Selección de los participantes entre todas las solicitudes recibidas y creación del equipo de mediación.
- ▶ Controlar las mediaciones escolares que se han realizado en el curso (estadísticas, acuerdos, seguimientos,...)
- ▶ Estar en contacto con la Jefatura de estudios, el Departamento de Orientación y el resto del profesorado para conocer de primera mano los conflictos surgidos y, acordar una posible supresión/disminución de la sanción o medida disciplinaria para el alumnado que acuda al servicio de mediación, según lo recogido en el Plan de Convivencia.
- ▶ Valorar qué conflictos pueden ser susceptibles de una mediación escolar.

# 3. Capacitación del equipo coordinador (III)

## ▶ **Elaboración de Materiales:**

- ▶ Cuestionario de selección, en el que se formularán preguntas enfocadas a reflejar la madurez del alumnado, sus ideas previas sobre la mediación, así como la motivación que le ha llevado a querer formar parte del Equipo de Mediación.
- ▶ Documento, que los mediadores y mediadoras junto a sus familias tendrán que firmar y, mediante el cual adquieren una serie de compromisos:
  - ▶ Disponibilidad para trabajar en recreos y algunas tardes.
  - ▶ Confidencialidad ante los conflictos.
  - ▶ Tener una conducta positiva y ser un buen ejemplo para sus compañeros y compañeras.
  - ▶ Acabar el trabajo que no puedan hacer en clase porque estaban participando en alguna actividad de mediación.
  - ▶ Asistir a todas las clases para formarse como mediador o mediadora
- ▶ Organizar la elaboración y/o recopilación de material para sensibilizar al alumnado, profesorado y familias.
- ▶ Organizar la elaboración y/o recopilación de material para formar al equipo (vídeos, documento con los pasos que componen una mediación,...)
- ▶ Elaborar los documentos necesarios para realizar la mediación( [Registro de acuerdo](#), [Informe del mediador/a](#)).
- ▶ Con ayuda del equipo de mediación se elaborarán carteles, dípticos o trípticos para dar publicidad al servicio de mediación. En ellos se reflejará dónde, cómo, cuándo, a quién, en qué casos,... poder solicitar ayuda para acudir al servicio de mediación.

# 3. Capacitación del equipo coordinador (IV)

## ▶ Otras funciones:

- ▶ Presentación del equipo de mediación ante todos los cursos del centro.
- ▶ Asignar a cada curso/grupo del centro una pareja compuesta por un mediador y una mediadora de referencia, que estará pendiente de los conflictos que puedan surgir
- ▶ Crear el espacio que se habilitará para las mediaciones escolares cuando surja un conflicto.
- ▶ Creación de un buzón de mediación escolar.
- ▶ Organizar encuentros o jornadas de convivencia con Equipos de mediación de otros centros para compartir experiencias y mejorar la cohesión de grupos.
- ▶ Reconocimiento al trabajo del Equipo de Mediación mediante un certificado, algún viaje...



# Esquema: Pasos a seguir

4. Diseño del programa.  
Protocolo de actuación

# 4. Diseño del programa. Protocolo de actuación(I)

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

## **Artículo 1.**

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

## **Artículo 2.**

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

# 4. Diseño del programa. Protocolo de actuación(II)

## **Artículo 3.**

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

## **Artículo 4.**

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

## **Artículo 5.**

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

## **Artículo 6.**

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

# Protocolo de actuación



	QUIÉN	CUÁNDO	DÓNDE	CÓMO
SURGE EL CONFLICTO	Entre alumnado		En el centro educativo o fuera de él pero que afecta a la vida del centro	
SOLICITUD DEL SERVICIO	Toda la comunidad educativa	Siempre	En el departamento de las profesoras responsables	Hablando con las profesoras responsables o con el alumnado mediador
PROCESO DE MEDIACIÓN	Alumnado mediador y alumnado en conflicto	En el recreo, o en cualquier otra hora en casos de gravedad	Aula de mediación	¡Tranquilo/a! Los/as mediadores/as se encargan
REVISIÓN DE LOS ACUERDOS	Las personas mediadoras con las partes en conflicto	Según se haya establecido en el acuerdo	En el aula de mediación	
COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO	Alumnado mediador y las personas coordinadoras del proyecto	Reunión de mediación	Aula de mediación o espacio alternativo	Revisión, análisis y debate de los casos

# Esquema: Pasos a seguir

5. Inclusión del programa  
en los documentos  
oficiales del centro

# 5. Inclusión del programa en los documentos oficiales del centro

- ▶ Para implantar un programa de esta magnitud es necesario que esta nueva estructura se encuentre respaldada y legitimada por el centro, para ello recomienda su incorporación en los documentos institucionales del mismo. Por un lado, en el **Plan de Centro**.
- ▶ La mediación escolar debe quedar perfectamente definida y recogida en el **ROF** como una vía alternativa al sistema de corrección de las conductas contrarias a las normas de convivencia.
- ▶ Asimismo, la Junta de Andalucía determina que aquellos centros que cuenten con un programa de mediación escolar, deberán recoger en su **Plan de Convivencia**, el cual quedará posteriormente incluido en el proyecto educativo: el protocolo y el procedimiento a seguir para derivar alguna situación conflictiva al servicio de mediación, qué casos se pueden derivar y cuáles no, a qué tipos de compromisos se puede llegar,...
- ▶ Plan de Orientación y Acción Tutorial.

# 5. Inclusión del programa en los documentos oficiales del centro

Razones que tratan de justificar la inclusión del programa de mediación en el Plan de Convivencia.

- ▶ La prevención de los conflictos.
- ▶ El crecimiento personal.
- ▶ La mejora de la convivencia del centro.
- ▶ La participación activa y responsable en la vida del centro.
- ▶ El trabajo conjunto de los diferentes sectores de la comunidad educativa.
- ▶ El fomento de la cultura de la paz y la no violencia.

# Esquema: Pasos a seguir

6. Sensibilización de la comunidad educativa

# 6. Sensibilización de la comunidad educativa(I)

- ▶ La sensibilización de la comunidad educativa se trata de un proceso continuo, sin embargo, sería posible identificar ciertos momentos en los que es necesario intensificar las campañas de sensibilización:
  - ▶ Al principio del programa y antes de su implantación.
  - ▶ Durante la oferta del curso de formación.
- ▶ Tendrá una función tanto informativa como formativa, es decir, nuestro objetivo será doble:
  - ▶ Que el alumnado se familiarice con el servicio.
  - ▶ Despertar interés entre aquellos y aquellas que puedan constituir las futuras candidaturas a alumnado mediador.

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

# 6. Sensibilización de la comunidad educativa(II)

## ▶ ¿Qué se necesita para ser un/a buen/a mediador/a?

- ▶ Que te guste probar cosas nuevas.
- ▶ Que te interese ayudar a otros/as compañeros/as.
- ▶ Que tengas facilidad de palabra  
Que seas paciente y tranquilo y te guste escuchar.
- ▶ Que seas respetuoso y los demás puedan confiar en ti.
- ▶ Que te comprometas a participar en el programa todo el curso

## ▶ ¿Qué debe hacer un mediador de conflictos?

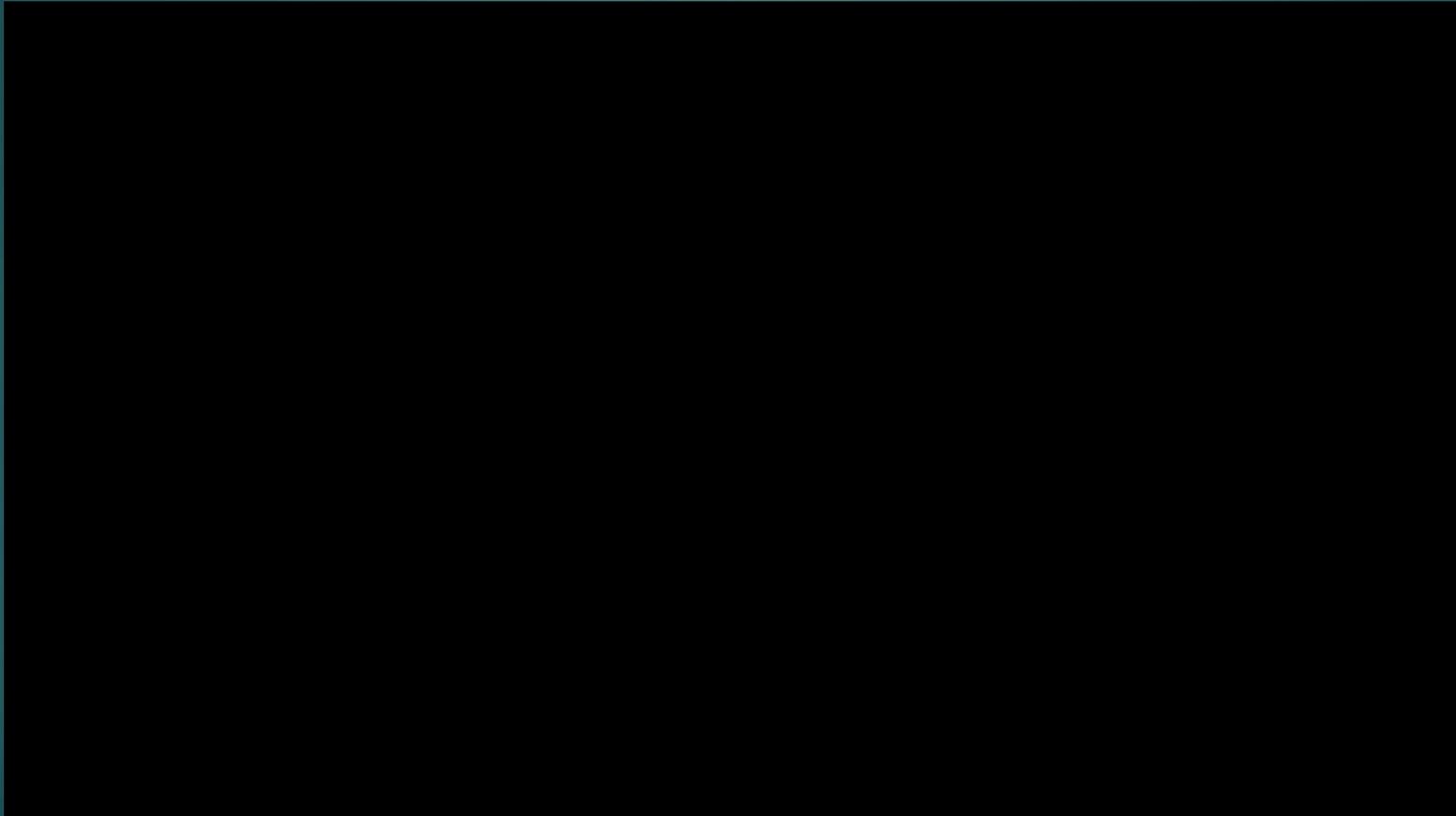
- ▶ Participar en un entrenamiento especial de mediación.
- ▶ Cumplir con los turnos de mediación que se le asignan.
- ▶ Rellenar las fichas de registro de las mediaciones.
- ▶ Acudir a las reuniones quincenales de seguimiento.
- ▶ Recuperar el trabajo de clase necesario.
- ▶ Permanecer en el programa como mediador/a durante todo el curso

# 6. Sensibilización de la comunidad educativa(III)

- ▶ Las familias constituyen un pilar fundamental en los centros educativos, por lo que deben ser informadas de todas aquellas actividades en las que sus hijos e hijas participan o de aquellos servicios que el centro les ofrece para favorecer su desarrollo personal. Por ello, es recomendable enviarles a las familias una carta informativa sobre qué es la mediación a principio de curso.
- ▶ El mejor ámbito para llevar a cabo esta transmisión de información es el de las sesiones de recepción de familias con las que todos los centros inician cada curso escolar.



# 6. Sensibilización de la comunidad educativa(IV)



# Esquema: Pasos a seguir

7. Selección del  
alumnado mediador

# 7. Selección del alumnado mediador(I)

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

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

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

# 7. Selección del alumnado mediador(II)

## LOS MODOS DE SELECCIONAR

- ▶ Invitación abierta extensiva a todo el alumnado del curso elegido por el centro educativo (5º o 6º curso- 3º o 4º ESO).
- ▶ Charla informativa donde se reparten las solicitudes de participación.
- ▶ **Prueba escrita de Mediación** enfocada a valorar los siguientes aspectos entre otros:
  - ▶ Sus motivos para formar parte del proyecto.
  - ▶ Sus cualidades como mediadores y mediadoras.
  - ▶ Su conocimiento de la medida.
  - ▶ Su grado de **compromiso**.
  - ▶ Su postura ante los conflictos.
  - ▶ Su deseo de ayudar a los demás.

# 7. Selección del alumnado mediador(III)

## LOS MODOS DE SELECCIONAR

- ▶ **Entrevista personal.** Cuando estimemos oportuno ampliar la información sobre algún candidato o candidata haremos entrevistas individuales en las que se valore su nivel de madurez, de implicación, su motivación, su disponibilidad, etc.
- ▶ Para realizar las entrevistas se proponen cuestiones como:
  - ▶ ¿Te gustaría ser mediador/a de conflictos?, ¿por qué?
  - ▶ ¿Conoces a muchos/as alumnos/as del centro?, ¿en qué otras actividades participas actualmente?
  - ▶ ¿Hay alumnos/as del centro o grupos de alumnos/as con los que te llevas mal?, ¿por qué?, ¿hay algún/a alumno/a del centro con el que sería difícil trabajar como mediador/a?
- ▶ Guardar el secreto de lo que ocurre en una mediación es muy importante, ¿por qué crees que es así?
- ▶ Otros/as alumnos/as podrían presionarte para que les cuentes lo que ha pasado en una mediación, ¿cómo actuarías si eso te pasa?
- ▶ Si por tus tareas como mediador/a pierdes alguna clase será necesario que te pongas al día, ¿estarás dispuesto/a a hacerlo?, ¿qué tal vas con el curso en general?
- ▶ Ser un/a mediador/a supone que otros/as alumnos/as te verán como un modelo, ¿qué significa eso para ti?

# 7. Selección del alumnado mediador(IV)

- ▶ **Reunión del alumnado seleccionado.** En la que se establecen sus funciones, obligaciones y se aclaran sus dudas. No solo tienen que mediar, sino que son un referente a seguir por sus compañeros y compañeras.
- ▶ **Carta de felicitación y bienvenida** como punto final del proceso con la que además informamos a las familias y las hacemos partícipes del proyecto. Esto, a su vez, le otorga un carácter más formal.
- ▶ No podemos olvidar solicitar autorización a las familias.
- ▶ Atendiendo a nuestra experiencia, el alumnado mediador no tiene por qué tener un buen rendimiento académico

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

# Esquema: Pasos a seguir

8. Formación del  
alumnado mediador

# ¿Qué contenidos tendrá la formación? (I)

## ❖ Introducción al conflicto

1. ¿Qué es un conflicto?
2. Estilos de afrontamiento del conflicto: agresivo, asertivo y pasivo
3. Tipos de conflicto
4. Percepciones

## ❖ Habilidades de comunicación

1. Concepto de comunicación
2. Obstáculos para una comunicación eficaz
3. Tipos de comunicación
  1. Verbal
  2. No verbal
4. La escucha activa
5. Los mensajes en primera persona
6. Asertividad

# ¿Qué contenidos tendrá la formación? (II)

- ❖ Expresión de emociones y sentimientos
- ❖ Habilidades socioafectivas
- ❖ ¿Qué es la mediación? Figura del mediador: funciones y compromisos
- ❖ Proceso de mediación y sus fases
- ❖ Mediación en acción: Protocolo de actuación



# Esquema: Pasos a seguir

9. Difusión del servicio

# 9. Difusión del servicio(I)

- ▶ Para que **toda** la **comunidad** escolar **conozca** y comprenda el funcionamiento del **programa** de mediación es imprescindible hacer una buena difusión de mismo. Además, cualquier persona del centro escolar puede ser un **agente derivador**, es decir puede enviar un caso al servicio de mediación y por eso, la difusión es crucial para promover la utilización del servicio de mediación una vez que se ha puesto en marcha.
- ▶ El **mejor momento** para poner en marcha la campaña de difusión es cuando **finaliza el entrenamiento** del equipo mediador, ya que el inicio del servicio de mediación es inminente.
- ▶ **Todos** los colectivos el centro escolar son **destinatarios** de este proceso de difusión: el alumnado, el profesorado, el personal de administración servicios, las familias y el órgano de máxima representación.

# 9. Difusión del servicio (II)

## ALGUNAS ACCIONES CONCRETAS

- ▶ Elaborar un **tríptico** informativo sobre el programa de mediación y su funcionamiento que se distribuirá a todos/as los miembros de la comunidad escolar.
- ▶ Elaborar una serie de **carteles** que se colocarán en lugares estratégicos del centro.
- ▶ **Presentar** al **equipo** mediador en cada una de las **aulas**.
- ▶ Preparar una **carta informativa** que se remite a todas las familias.
- ▶ Realzar una **charla informativa** que puede destinarse a todos los colectivos y realizarse conjuntamente o por separado, es decir, una charla para las familias, otra para el profesorado...
- ▶ **Incluir** la documentación que informa sobre el programa en la **página web** del centro.

¿Qué hacer, si  
tenemos un  
problema?

¡Ven a  
mediación!

-Te ayudaremos a resolver el problema sin que nadie salga perjudicado.

-Somos confidenciales.

-Estaremos a vuestra disposición, solo hay que buscar a **M<sup>a</sup> Ángeles, Rocío, Susana o al grupo de mediación:**

- Inma T.	- Amalia G.
- Antonio Jesús W.	- María U.
- Carmen S.	- María S.
- Alberto Carlos	- Jesús L.
- Alicia V.	



# 9. Difusión del servicio (III)



# Esquema: Pasos a seguir

10. Organización,  
coordinación y  
seguimiento

# 10. Organización, coordinación y seguimiento(I)

## ► Reuniones de seguimiento

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



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

# 10. Organización, coordinación y seguimiento(II)

## ▶ Estas reuniones están enfocadas a:

- ▶ Realizar el **seguimiento exhaustivo** de los casos que surgen, así como a mejorar la organización del servicio.
- ▶ Crear y fomentar la **cohesión en el grupo** y un buen clima de trabajo con la finalidad de que funcione bien en su conjunto.
- ▶ **Continuar** con **la formación** del alumnado mediador.
- ▶ **Entrenar en la observación de los conflictos:** el alumnado mediador aprende a ser sensible ante los conflictos, aprende a identificarlos y detectarlos.

## ▶ Fomentar la función “**denuncia**”.

- ▶ **Adaptar los materiales** de formación a su manera de expresarse, aportar otros puntos de vista, facilitar nuevas ideas e incluso proponer cambios.
- ▶ **Crear materiales para la divulgación** del servicio de mediación. El mismo alumnado diseña sus carteles con un lenguaje propio, con un tono cercano, de confianza y con una creatividad inmejorable.
- ▶ **Planificar** y participar tanto en **actividades** relacionadas con la **mediación** (encuentros, viajes, excursiones,...), como en aquellas relacionadas con la **convivencia del centro**, por ejemplo, celebración del “Día de la Paz”, “Día de la mujer”, “Día de los derechos humanos”, “Día de los derechos de la infancia”...

# 10. Organización, coordinación y seguimiento(III)

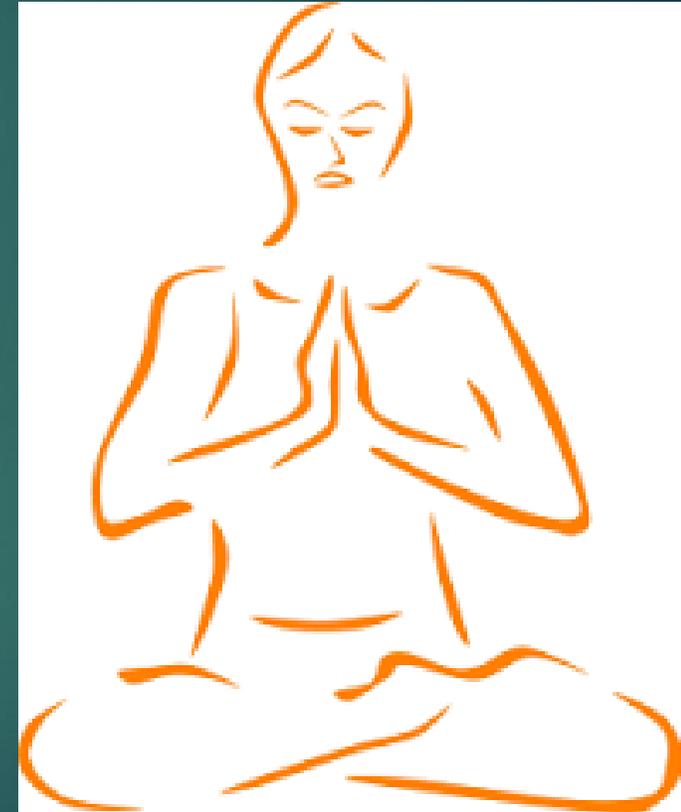
## ▶ **Asignación**

- ▶ ¿Cómo se asignan los casos a los mediadores y mediadoras?
- ▶ ¿Qué criterios se siguen?
- ▶ ¿Cómo informamos a quiénes tienen que mediar?
- ▶ ¿Cómo recopilamos y gestionamos esta información?
- ▶ **Garantía de confidencialidad y neutralidad**
- ▶ **Equilibrio en la asignación**
- ▶ **Asignación de casos según el nivel de conflictividad o dificultad y tipología**
- ▶ **Necesidad de urgencia de atención del caso**

# 10. Organización, coordinación y seguimiento(IV)

## La coordinación en las primeras mediaciones

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



# Esquema: Pasos a seguir

11. Evaluación a partir  
de los resultados

# 11. Evaluación a partir de los resultados (I)

- ▶ Es importante que se valoren no solo datos **cuantitativos** sino también los **resultados cualitativos** que revelen los cambios de actitudes o la concienciación de la comunidad educativa, así como el impacto que a largo plazo haya causado la cultura de la mediación en el entorno educativo.
- ▶ A continuación expondremos algunos **indicadores** y **herramientas** que pueden servir para diseñar el plan de **evaluación**.



# 11. Evaluación a partir de los result. (II)

QUÉ EVALUAR	CUÁNDO EVALUAR	CÓMO EVALUAR
<p>Indicadores de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Número de alumnado y profesorado que solicita entrar en el equipo de mediación.</li><li>- Número de solicitudes de mediación.</li><li>- Sectores de la comunidad educativa que derivan casos de mediación.</li><li>- Cursos/grupos que solicitan el servicio</li><li>- Grado de implicación y concienciación de la comunidad educativa ante el proyecto.</li><li>- Número de alumnado que comienza y que finaliza el curso de formación.</li><li>- Asistencia al curso.</li><li>- Grado de satisfacción del alumnado que acaba el curso de formación.</li><li>- Grado de adecuación de los contenidos, metodología, materiales y tiempos de los cursos de formación.</li><li>- Grado de satisfacción del alumnado mediado.</li><li>- Número de mediaciones resueltas satisfactoriamente</li><li>- Cumplimiento de los acuerdos.</li></ul>	Inicialmente	Análisis de convivencia: cuestionarios, análisis del registro de incidencias, observación directa, estudio sociocultural,...
	Procesualmente	-Observación directa -Estadísticos de la conflictividad -Comentarios recogidos en las actas de los claustros, consejos escolares, equipos educativos,...
	Finalmente	-Cuestionarios - <a href="#">Encuestas(I) (II) (III) (IV)</a> -Comentarios recogidos en las actas de los claustros, consejos escolares, equipos educativos,...

# 11. Evaluación a partir de los result. (III)

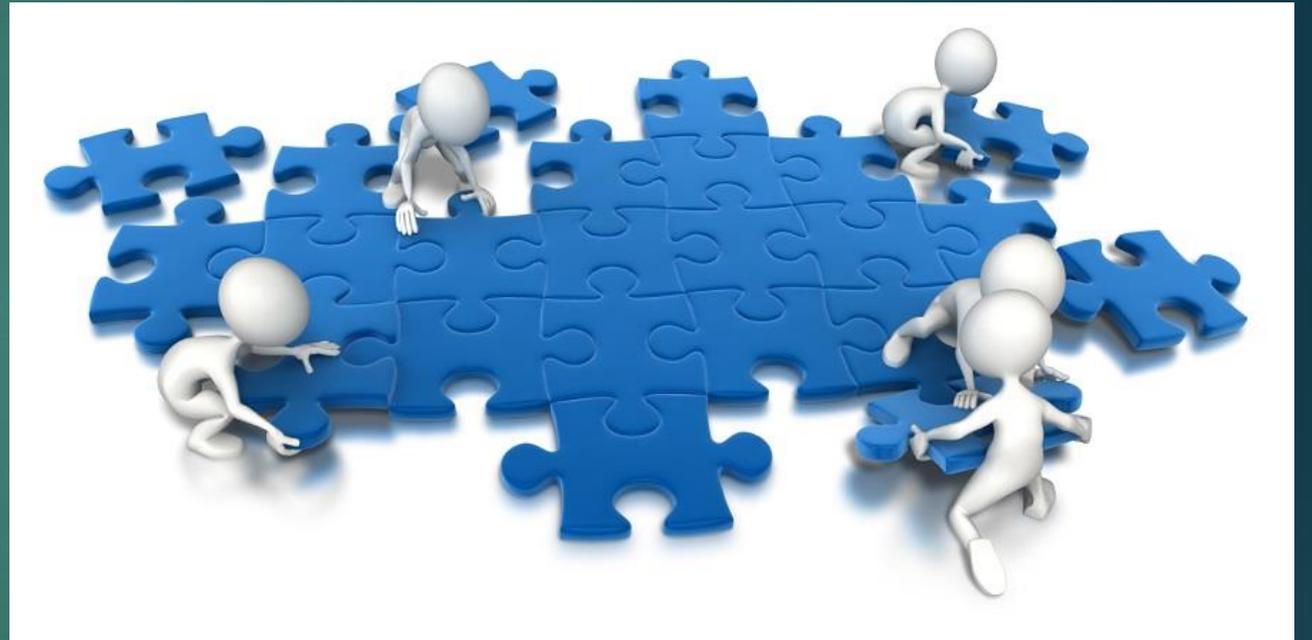
QUÉ EVALUAR	CUÁNDO EVALUAR	CÓMO EVALUAR
<ul style="list-style-type: none"><li>- Grado de conocimiento, implicación y satisfacción de la comunidad educativa.</li><li>- Aprovechamiento de los recursos (materiales humanos y organizativos).</li><li>- Asistencia y grado de implicación en las reuniones de seguimiento.</li><li>- Grado de consecución de los objetivos.</li><li>- Calidad y funcionalidad de los materiales elaborados</li></ul>	Inicialmente	Análisis de convivencia: cuestionarios, análisis del registro de incidencias, observación directa, estudio sociocultural,...
	Procesualmente	<ul style="list-style-type: none"><li>-Observación directa</li><li>-Estadísticos de la conflictividad</li><li>-Comentarios recogidos en las actas de los claustros, consejos escolares, equipos educativos,...</li></ul>
<p><i>"El éxito de la mediación no debe medirse por el número de acuerdos conseguidos sino por las repercusiones emocionales que el proceso produce en las partes." (Bolaños, 2005)</i></p>	Finalmente	<ul style="list-style-type: none"><li>-Cuestionarios</li><li>-Encuestas</li><li>-Comentarios recogidos en las actas de los claustros, consejos escolares, equipos educativos,...</li></ul>

# Esquema: Pasos a seguir

12. Consolidación  
del servicio

# 12. Consolidación del servicio (I)

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



# 12. Consolidación del servicio (II)

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

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

## 12. Consolidación del servicio (III)

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

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



GRACIAS POR  
VUESTRA  
ATENCIÓN

[mediacion.essierradelagua.com](http://mediacion.essierradelagua.com)