



PROYECTO DE MEDIACIÓN
I.E.S. VIRGEN DEL CASTILLO
CURSO ACADÉMICO 2019-2020

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
1. ANÁLISIS DE LA CONVIVENCIA.....	6
2. LA SENSIBILIZACIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA	10
3. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.....	12
4. INTRODUCCIÓN EN EL PLAN DE CONVIVENCIA.....	19
5. CAPTACIÓN Y SELECCIÓN DEL ALUMNADO MEDIADOR.....	22
6. FORMACIÓN DEL ALUMNADO MEDIADOR.....	24
7. COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	26
8. EVALUACIÓN DEL SERVICIO.....	29
9. ESPECIALIZACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SERVICIO.....	31
10. AGENDA CURSO 2019/20.....	34

INTRODUCCIÓN

La mediación escolar tiene sin duda un gran valor educativo llegando a constituir, en algunos casos, como cultura de centro. Son varias las mejoras que genera la implantación de la mediación en el aprendizaje del alumnado y en el clima escolar del centro. Así destacamos aspectos positivos de la mediación como son:

1. Promover soluciones satisfactorias entre las personas implicadas evitando que se manifiesten posturas antagónicas de ganador- perdedor.
2. Fomentar entre los alumnos el cumplimiento de normas y acuerdos tomados en el proceso, los compromisos.
3. Suscitar la participación, responsabilidad, creatividad y comunicación.
4. Generar capacidad para tomar decisiones.
5. Impulsar el trabajo en equipo.

La incorporación a los centros de la mediación, como un sistema más para la resolución pacífica de los conflictos, redundará de un modo positivo en el proceso de enseñanza- aprendizaje. Tal y como apunta Boqué, la mediación, puede ser considerada como un instrumento de aprendizaje al facilitar en los niños y niñas el desarrollo de modelos de gestión de conflictos alternativos a la indefensión y a la agresión, evitando, al mismo tiempo, el recurso constante al adulto. Igualmente, los programas de mediación forman al alumnado en actitudes y habilidades que les lleva a una mejor comprensión de los conflictos que afrontan, a un autoconocimiento y valoración de ellos mismos, al respeto a las demás personas, a la experimentación de emociones y sentimientos positivos, a una correcta canalización de la agresividad, a comunicarse efectivamente, a participar y a cooperar en el bienestar de todos.

Dicha implantación requiere de un trabajo previo que asiente las estructuras fundamentales sobre las que se apoyará esta estrategia de mejora de la convivencia.

Los procesos de mediación en el ámbito educativo deben respetar una serie de aspectos básicos:

VOLUNTARIEDAD: Se trata de un encuentro al que las partes llegan de forma totalmente voluntaria.

CONFIDENCIALIDAD: Todas las personas implicadas deben saber y respetar este elemento clave para dotar de credibilidad y eficacia a esta estrategia.

SECUENCIACIÓN: Es un proceso sistemático y ordenado en una serie de fases que se deben realizar.

COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN: La base de la mediación son el diálogo y la creación de entornos comunicativos de calidad, donde las partes en conflicto se encuentren dispuestas a escuchar se y a colaborar en la resolución.

1. ANÁLISIS DE LA CONVIVENCIA

1.1. INTRODUCCIÓN

El ámbito de la convivencia es un ámbito esencial y fundamental del funcionamiento de un centro y requiere el compromiso e implicación de toda la comunidad educativa. Los centros escolares, como enclaves que son de vida y crecimiento personal, constituyen una fuente natural de conflictos o, lo que es lo mismo, auténticas oportunidades para aprender a vivir juntos. Dada la escasez de recursos con que contamos los centros para hacer frente al conflicto en todas sus manifestaciones, el Plan de Convivencia es un instrumento que permite concienciar y sensibilizar a todos los sectores de la comunidad educativa en la tarea de adquirir las herramientas necesarias que nos ayuden a todos a convivir desde el respeto a cada persona, desde la diversidad y las diferencias. No cabe duda de que la mejora de la convivencia en nuestro Centro pasa por el aprendizaje en la resolución pacífica de los conflictos, sobre todo, por parte del alumnado, realidad que el Plan de Convivencia aborda a través de múltiples medios que conllevan, inevitablemente, la implicación y el compromiso de los profesores, los alumnos y alumnas, el personal de administración y servicios y las familias. Aunque en nuestro Centro los conflictos de convivencia no son, actualmente, de gran importancia, si existen aspectos a mejorar y, sobre todo, es necesario desarrollar actuaciones preventivas que mejoren y optimicen la convivencia en el mismo.

1.2. DEFINICIÓN DEL PLAN DE CONVIVENCIA

El Plan de Convivencia es un documento que sirve para concretar la organización y el funcionamiento del Centro en relación con la convivencia y en el que se establecen las líneas generales del modelo de convivencia a adoptar, los objetivos específicos a alcanzar, las normas que lo regularán y las actuaciones a realizar en este ámbito para la consecución de los objetivos planteados.

1.3. CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO Y SU ENTORNO

El IES Virgen del Castillo se encuentra en una zona bien comunicada y cuenta con unas zonas exteriores amplias y bien cuidadas, es decir, contamos con un entorno físico bastante aceptable. Está bien valorado dentro de la comunidad tanto por su historia formativa, como por la capacidad que ha tenido de adaptarse a las nuevas situaciones sociales y educativas, intentando ofrecer una educación de calidad y abrirse a su comunidad educativa.

Con respecto a la oferta educativa, se imparten enseñanzas de Secundaria Obligatoria con un Aula de Educación Especial y el Programa de Mejora del Aprendizaje y Rendimiento de 2º y 3º de ESO, un Ciclo Formativo de Grado Medio de Atención a Personas en Situación de Dependencia, un Ciclo Formativo de Grado Superior de Integración Social, un ciclo Formativo de Grado Superior de Enseñanza y

Animación Sociodeportiva y Bachillerato, en las modalidades de Ciencias y De Humanidades y Ciencias Sociales.

En cuanto al Profesorado, la plantilla de docentes es menos estable que hace unos cursos (en torno al 5% no tiene destino definitivo en el centro), debido al crecimiento del Centro, que provoca la llegada cada curso de un profesorado de nueva incorporación bastante numeroso.

Entorno social y familias

Por lo que respecta al entorno social, podemos clasificarlo de clase media-baja con bolsas de grupos sociales deprimidos. Podríamos dividir la población del centro en tres grupos sociales: trabajadores de clase media (empleados del sector servicios, pequeños propietarios), de un nivel socioeconómico inferior (obreros del campo y de la construcción) y, por último, los de un nivel deprimido socioeconómicamente (jornaleros, temporeros, personas en paro o de baja por enfermedades).

En lo que se refiere al entorno familiar, predomina todavía la familia nuclear tradicional, pero cada vez es más frecuente la existencia de nuevos núcleos familiares más desestructurados. La mayoría de las familias se muestra interesada por el proceso educativo de sus hijos, y exigentes con respecto al centro, aunque en muchos casos, aparentemente impotentes para hacerles centrarse en sus estudios. Por otro lado, en los últimos años ha aumentado la población inmigrante.

Características principales del alumnado

Cada curso, el instituto recibe a un buen número de alumnos/as de nuevo ingreso en 1º de ESO provenientes, tanto de los colegios adscritos, Blas Infante y Nebrixa, como de otros centros no adscritos cuyas familias desean que sus hijos/as cursen la Secundaria en nuestro Centro. En este alumnado se distinguen:

- Un grupo de alumnos/as con poco desarrollo de sus capacidades de aprendizaje, resultado de vivir en un entorno socio-cultural donde no se valora en su máxima expresión la labor educativa de los centros escolares, lo que se puede ver en las altas tasas de absentismo escolar en el centro de primaria de la zona, adscrito al IES y, como consecuencia, en este propio instituto. Este tipo de alumnado es el que más problemas de aprendizaje y convivencia plantea en el centro.

- Existe también un grupo de alumnado preparado y motivado que apenas tiene problemas de aprendizaje y convivencia.

- Finalmente se escolariza alumnado con Necesidades Especiales de Apoyo Educativo, en su mayoría asociadas a discapacidad, y alumnos/as con dificultades de aprendizaje e inmigrantes, algunos con poco conocimiento del idioma y con problemas de aprendizaje también.

A continuación, se recogen las incidencias según el análisis realizado en la convocatoria ordinaria del curso 2018/19.

1º ESO

1º A: 23 partes (correspondientes a 3 alumnos/as, con 11, 6 y 4 respectivamente).

1º B: 36 partes (concentrados 20 de ellos en 6 alumnos/as).

1º C: 13 partes (de los cuales 8 pertenecen a 2 alumnos/as).

1º D: 5 partes (correspondiendo 3 de ellos al mismo alumno/a).

1º E: 17 partes (de los que 14 corresponden a 2 alumnos/a).

Por tanto, tenemos un total de 94 partes, de los cuales 66 se concentran en 14 alumnos/as. Además, de todos ellos, sólo 13 son partes de disciplina (en los grupos: 2 en 1º A, 2 en 1º B, 7 en 1º C y otros 2 en 1º D).

2º ESO

2º A: 1 parte.

2º B: 25 partes (correspondientes a 3 alumnos/as, con 12, 4 y 4 respectivamente).

2º C: 6 partes (de los cuales 3 son del mismo alumno/a).

2º D: 4 partes (todos ellos de un mismo alumno/a).

En total, tenemos 36 partes, de los cuales 27 pertenecen a 5 alumnos/as. Además, de todos ellos, 20 son partes de disciplina (en los grupos: 16 en 2º B y 4 en 2º C).

3º ESO

3º A: 0 partes.

3º B: 19 partes (de los cuales 4 pertenecen a un mismo alumno/a).

3º C: 0 partes.

3º D: 8 partes (de los que 5 corresponden a 2 alumnos/a).

Así, tenemos un total de 27 partes, de los cuales 9 se concentran en 3 alumnos/as. Y de todos ellos, 9 son partes de disciplina (en los grupos: 4 en 3º B y 5 en 3º D).

4º ESO

4º A: 13 partes (siendo 4 de ellos de un alumno/a).

4º B: 1 parte.

4º C: 10 partes (concentrados 8 de ellos en 2 alumnos/as).

4º D: 2 partes (de los que 12 corresponden a 3 alumnos/a).

Así, tenemos un total de 26 partes, de los cuales 12 se concentran en 3 alumnos/as. Además, de todos ellos, 12 son partes de disciplina (en los grupos: 7 en 4º A y 5 en 4º D).

En cuanto a Bachillerato, sólo se dio una incidencia amonestada con parte en uno de los grupos de 1º.

Con estos datos, tenemos un total de 184 partes de incidencia sobre conductas contrarias a las normas de convivencia. Y, en cuanto al alumnado que los produce, tendríamos que las 184 amonestaciones se concentran en 25 alumnos/as de 503, que son el total de los matriculados en las enseñanzas de ESO y Bachillerato. Nuestro análisis, por tanto, concluye que la convivencia en el centro no es mala, ya que los problemas están muy concentrados en unos pocos alumnos/as disruptivos/as, que sólo representan un 5% del total.

No obstante, creemos que el proyecto puede resultar una vía complementaria al actual sistema punitivo recogido en nuestro Plan de Convivencia, que trabaje en nuevas formas dialogadas de resolución de conflictos y en la prevención, contribuyendo a una mejora de la convivencia en el Centro.

2. SENSIBILIZACIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA Y DIFUSIÓN

Consideramos que una de nuestros principales objetivos como docentes es favorecer la difusión de la cultura de la paz mediante la difusión y uso de la mediación como forma de resolución de conflictos. En materia de mediación escolar y con el objetivo de alcanzar la consolidación de dicho servicio, necesitamos sensibilizar ABSOLUTAMENTE a toda la comunidad educativa de que la mediación proporciona una salida pacífica a los conflictos que surgen en el día a día; cualquier miembro de la comunidad educativa puede presenciar un conflicto en un centro educativo: sólo si es conocedor de que existe el servicio de mediación, podrá ofrecerlo a las partes implicadas como herramienta **pacífica** para resolver el conflicto.

Los contenidos posibles que deben abordarse son:

- Concepto de convivencia escolar.
- Política de convivencia escolar de la Consejería de Educación.
- Proyecto educativo institucional y su articulación con la convivencia escolar.
- Participación de actores educativos en la convivencia escolar.
- Calidad de la normativa escolar.
- Otros que tengan relación y que la comunidad considere necesarios de reflexionar. Los Consejos Escolares pueden constituir el puente para dar conocer y analizar las inquietudes, necesidades y sugerencias de cada actor al interior de la comunidad educativa. Es así como una de las principales atribuciones y funciones definidas en la normativa que los rige, es la de liderar los procesos de mejoramiento de la calidad de la convivencia y las acciones de elaboración y revisión del reglamento de Convivencia Escolar.

Los cauces principales de sensibilización con los que se cuenta en un centro educativo son:

Sensibilización del Equipo Directivo

Es fundamental comenzar por sensibilizar a la cúpula directiva, ya que sobre ellos recae el manejo de la convivencia escolar; es necesario que, mediante reuniones, entiendan y apoyen el protocolo de mediación escolar, ya que, si no comparten o desconocen los pilares del mismo, los conflictos terminarán enquistados o resueltos siguiendo métodos tradicionales.

Sensibilización de claustro del profesorado / Consejo escolar /Charlas al alumnado.

Pueden organizarse sesiones de sensibilización juntando varios grupos, por ejemplo, en el salón de actos de nuestro centro e invitando a Desiré Olivero, mediadora acreditada, para realizar la sensibilización; también se pueden organizar charlas informativas en horario de tutoría, impartidas por la misma especialista en la materia, el Departamento de Orientación del centro o equipo directivo, el tutor o tutora del grupo.

AMPA Alameda.

Las familias constituyen un pilar fundamental en la educación de sus hijos, por lo que la implicación de la Asociación de Madres y Padres siempre es muy conveniente, a la vez que favorable para organizar charlas a familias o escuelas de padres y madres.

Sería recomendable enviarles a las familias una carta informativa sobre qué es la mediación a principio de curso.

Un recurso muy beneficioso es contar con un servicio de mediación intergeneracional al que poder derivar a las familias en caso de detectar la necesidad o de que ellas mismas lo demanden. En el caso de existir el recurso en el municipio o provincia, sus profesionales podrían ser los formadores en la escuela de padres y madres o charlas a familias.

FORMACIÓN DEL PROFESORADO.

En la Comunidad Autónoma de Andalucía la página <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/web/convivencia-escolar> ofrece un amplio abanico de materiales para poner en práctica la mediación.

3. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

En nuestro centro, hasta el momento el procedimiento habitual de resolución de conflictos ha recaído sobre todo en la figura del tutor o de cualquier otro profesor del equipo educativo. Posteriormente, dependiendo de la gravedad de los hechos, se da traslado a jefatura de estudios quien, tras entrevistar a los alumnos implicados, así como a los que estuvieron en la escena del mismo, traslada toda la información a la comisión de convivencia, quien a su vez determina la sanción que se va a imponer al alumno o alumnos implicados. En los casos en los que el alumno involucrado es reincidente el departamento de orientación realiza las entrevistas necesarias tanto con el alumnado como con su familia para llegar a dar una solución definitiva.

En un principio será poco habitual que el alumnado solicite de manera voluntaria la mediación como modo de afrontar sus conflictos, puesto que hasta el momento el alumno afectado lo que solicita es un castigo directo y rápido sobre el que ocasiona el conflicto.

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

Cuando el sistema adquiera unos resultados eficientes y el alumnado vaya observando u oyendo experiencias positivas, será el propio alumnado quien interiorice este nuevo procedimiento y tome el relevo.

En los casos en los que el conflicto no sea visible y que plantee algún tipo de recelo por parte del alumnado para trasladar la información al tutor o jefatura de estudios, se colocarán unos buzones donde se recojan sus aportaciones.

En un principio se establecerá quiénes formarán parte del equipo de mediación y la figura del coordinador de mediación. Serán éstos los que determinen **los objetivos y principios del programa**. Entre otros podríamos destacar:

Principios:

- Voluntariedad.
- Autonomía de la decisión
- Neutralidad e imparcialidad.
- Confidencialidad.
- Actuar de buena fe.

El principal **objetivo** de la mediación es crear en todos los miembros de nuestra comunidad educativa un ejercicio de respeto, de diálogo y de toma de decisiones conjuntas en el que las partes protagonistas del conflicto asuman su responsabilidad

en el mismo y fomentar una serie de competencias clave para la convivencia positiva tales como:

- El conocimiento de uno/a mismo.
- El crecimiento personal.
- La comunicación eficaz.
- La capacidad de tomar decisiones y comprometerse con ellas.
- El manejo adecuado de las emociones intensas.
- La empatía.
- La resolución colaborativa de los conflictos.

¿Qué procedimiento se debe seguir?

1. Primero se debe prevenir los conflictos en tutoría.

Desde el departamento de orientación se debe poner en funcionamiento una serie de actividades al comienzo de curso que tengan como fin evitar conflictos.

En nuestro centro existe un dossier de actividades de inteligencia emocional que pueden servir como dinámica de grupo para realizar con nuestras tutorías. Por otro lado, está el manual EDUCAR DESDE EL CONFLICTO de **J.A. Binaburo Iturbide y Beatriz Muñoz Maya** (file:///C:/Users/PC-MAT4/Downloads/Educar%20(2).pdf) que pretende a través de una serie de actividades prevenir antes de llegar a la mediación.

2. El **tipo de programa** de mediación que el centro va a implementar será el **modelo derivado**, más propio de educación secundaria. Es una intervención más formal en la que se suceden una serie de fases (que enumeraremos en el punto 5) para que un conflicto sea, finalmente, abordado a través del servicio de mediación del centro.

3. **DESTINATARIOS:** irá destinado a abordar conflictos entre el alumnado y poco a poco se irá extendiendo a conflictos en los que el profesorado y las familias se ven implicados.

4. CONFLICTOS MEDIABLES:

La mediación es una herramienta adecuada para muchos conflictos que ocurren en los centros escolares, pero no para todos.

Se mediará en conflictos de carácter interpersonal, que versan sobre asuntos como:

- Amistades que se han deteriorado.
- Faltas de respeto.
- Rumores y malentendidos.
- Objetos personales.
- Espacios de juego.
- Discriminación u hostigamiento.
- Valores.

Sobre todo, si en ellos se observa en mayor o menor medida:

- Un alto contenido emocional.
- Un buen conocimiento de las partes.
- La importancia cuidar las relaciones.
- Una amistad entre las partes o el no poder evitar el contacto entre ellas.
- La rápida solución del conflicto.
- La predisposición inicial de las partes que han intentado por su cuenta, sin éxito, resolver el conflicto.
- El conflicto afecta a gran número de personas ya sean del mismo grupo o no.
- Las partes necesitan privacidad para tratar sus problemas.
- Las partes se sienten incómodas cuando se encuentran.

En cualquier caso, sí es importante delimitar claramente aquellas situaciones que deben conducirse por vía disciplinaria que habitualmente incluyen las conductas graves de la normativa escolar. Será el equipo de mediación quién valorando la gravedad de los hechos acontecidos determine si se lleva a cabo la mediación.

Un conflicto no será mediable:

- Si no se cumplen los principios de la mediación.
- Cuando el reglamento del centro determina que la situación debe conducirse por vía disciplinaria.
- Cuando existe un desequilibrio de poder importante entre las partes, por ejemplo en los casos de maltrato entre compañeros/as.
- Cuando no se trata de un conflicto de carácter interpersonal o los temas no son negociables, por ejemplo, situaciones de interrupción en el aula.

Se evitará la mediación en los siguientes casos:

- Cuando el hecho acaba de ocurrir y las partes están muy alteradas.
- Una de las partes piensa que la otra no es sincera, puede engañar, utilizar poder o amenazas.
- Una o ambas partes no pueden escuchar o concentrarse, y/o en ese momento no tienen claridad para tomar decisiones.
- El hecho afecta a más personas que también deben tener oportunidad de opinar y decidir.
- Las partes no desean ir a mediación ni reconciliarse.
- El hecho es grave e involucra cuestiones que no deben resolverse por este procedimiento: drogas, abusos, etc.
- El centro, una o ambas partes, quieren establecer un precedente o castigo ejemplar.
- Cuando existe una situación de acoso o desequilibrio de fuerza entre las partes.

5. PROCEDIMIENTO A SEGUIR.

El “modelo derivado”, comprende una serie de fases de actuación:

1. Derivación o solicitud.

En un principio, será el jefe de estudios el que derive el caso en conflicto al programa de mediación. Más adelante el proceso podrá iniciarse en cualquiera de los casos siguientes:

- Cualquier persona de la comunidad escolar que tiene conocimiento de un conflicto.
- Alguna de las partes en conflicto.
- Una persona del equipo mediador o coordinador cuando tenga conocimiento de algún conflicto.

Este paso inicial requiere, para quien hace la derivación o la solicitud, rellenar en el documento de registro de la mediación con los datos básicos del conflicto.

(PROTOCOLO-ANEXO 3.I)

2. Recepción del caso.

El equipo coordinador hace una primera valoración, con la información básica recogida, de la adecuación del caso a la mediación.

Si el equipo coordinador considera que el caso es, en principio, mediable, asigna mediadores/as al mismo y da comienzo la siguiente fase de premediación. Se practicará la comediación, con dos mediadores/as que actuarán conjuntamente. A la hora de asignar a los mediadores de tendrán en cuenta las siguientes condiciones:

- a) Si las personas entre las que hay que mediar son alumnos se buscará a un profesor o alumno que, en la medida de lo posible, no tenga ninguna relación directa con los alumnos.
- b) Si entre las personas a mediar figuran padres de alumnos se buscará que la mediación sea llevada a cabo por padres de alumnos.
- c) Un mediador podrá objetar el participar en una mediación.

Si el equipo coordinador considera que el caso no es mediable propone otra intervención.

3. Premediación.

Los/las mediadores/as asignados/as por el equipo de mediación realizan una entrevista individual con cada una de las partes. En esta entrevista se recoge

información sobre el conflicto, se explica a las partes las características y el funcionamiento de la mediación, se valora su disponibilidad a mediar y se comprueba que se den los requisitos necesarios para la mediación.

Si la mediación es consentida, se deberá de asegurar que las partes aceptan y legitiman a los/las mediadores/as inicialmente asignados/as. Si una o ambas partes no están dispuestas a mediar, el proceso se interrumpe en este punto y se deriva a otra instancia o intervención.

4. Preparación de la sesión de mediación.

El equipo coordinador junto a los/las mediadores/as asignados/as al caso organizan el momento y el lugar de la mediación y citan a las partes.

Una vez asignados los mediadores, se buscará el momento que menos afecte a los mediadores. Si son profesores en horas de asignación que jefatura determine para tal fin del horario irregular y si son alumnos en horas de tutoría, de guardia o recreos del alumnado mediador (se evitará, en la medida de la posible, que el alumno pierda clases). Por otro lado, si la sesión se planifica en horario de clases, se deberá contar con el visto bueno del/ de la profesor/a afectado/a.

Si la mediación es entre iguales, el tutor hará entrega a los alumnos/as mediadores de la tarjeta identificativa de mediador. **(PROTOCOLO- ANEXO-3.II- Tarjeta de mediación)**

La sesión de mediación se realizará en el aula de mediación entre el segundo y tercer días después de haber tenido lugar la entrevista inicial de premediación.

5. Sesión de mediación.

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

- a) La presentación de los mediadores a las partes.
- b) El discurso inicial de las partes.
- c) El intercambio o aclaración del problema.
- d) La búsqueda y selección de soluciones.
- e) La creación del acuerdo.

Toda la información que permita identificar claramente el conflicto, así como los aspectos más importantes del mismo quedará recogida en el registro de mediación **(PROTOCOLO-ANEXO 3.I)** con el que se pretenderá conseguir una versión consensuada del conflicto.

Si la mediación concluye satisfactoriamente, el acuerdo se recoge por escrito, es firmado por las partes y los/las mediadores/as y se entrega una copia a cada una de las partes y otra copia quedará archivada. **(PROTOCOLO-ANEXO 3.I)**

Una vez finalizada la sesión, los/las mediadores/as hacen una evaluación del mismo.

6. Seguimiento.

Transcurridas unas semanas, los/las mediadores/as se ponen, de nuevo, en contacto con las partes para hacer un seguimiento del acuerdo y comprobar su cumplimiento. Si el acuerdo no se cumple o hay cualquier tipo de problema, se les ofrecerá su ayuda a las partes. Igualmente, se deja constancia documental del resultado del seguimiento. **(PROTOCOLO-ANEXO 3.I)**

En resumen, el procedimiento a seguir será el siguiente:

En un primer momento, el conflicto es remitido al servicio de mediación por un/a docente, directivo o alumno/a; a continuación, las personas coordinadoras del servicio de mediación se reúnen, por separado, con las partes protagonistas del conflicto, para informarse sobre el mismo y para ofrecerles la posibilidad de acudir a mediación; si las partes aceptan mediar, se asignan los/ as mediadores/as al caso y se organiza la mediación; unos días después, se desarrolla el proceso de mediación y finalmente, más adelante, se realiza un seguimiento y una evaluación de su resultado.

Por último, remarcar que tanto los principios básicos del servicio de mediación como su protocolo de actuación deben quedar explícitamente recogidos en los planes de centro, especialmente en el plan de convivencia. Será el centro, en el ejercicio de su autonomía, el que decida cómo hacerlo y en qué plan incluirlo, ajustándose, en el caso de que la hubiese, a la normativa vigente.

4. INTRODUCCIÓN EN EL PLAN DE CONVIVENCIA

APROBACIÓN DEL PROYECTO

El Decreto 19/2007, de 23 de enero, por el que se adoptan medidas para la promoción de la Cultura de Paz y la mejora de la convivencia en los centros sostenidos con fondos públicos, señala como el objetivo fundamental: “Concienciar y sensibilizar a la comunidad educativa y a los agentes sociales sobre la importancia de una adecuada convivencia escolar y sobre los procedimientos para mejorarla.” Además de tomar conciencia, corresponde a la comunidad educativa poner medios de todo tipo para prevenir aquellas situaciones de conflicto, facilitando así un buen clima de centro que propicie que la vida escolar se desarrolle de manera ordenada y gratificante y, con ello, el incremento del tiempo dedicado a la enseñanza y al aprendizaje, lo que redundará en un mayor éxito personal y académico del alumnado. La participación de todos los sectores de la comunidad educativa es una de las premisas necesarias para la mejora de la convivencia. La elaboración del Plan de Convivencia puede ser un buen momento para fortalecer la participación, sobre todo del alumnado y de las familias; lo que hace imprescindible que se dinamice adecuadamente, quitando miedos y resistencias, así como facilitando estrategias y herramientas útiles para dar pasos hacia una participación real, eficaz y eficiente.

Por otra parte, las actuaciones coordinadas de las distintas administraciones, tanto locales como provinciales o autonómicas, no son sólo necesarias sino que son fundamentales para asegurar el éxito de un proyecto tan ambicioso como el que plantea el citado Decreto 19/2007, de 23 de enero. Por todo ello, es necesario apoyar las iniciativas de las comunidades educativas de los centros para, tal como el Decreto señala, “facilitar a los miembros de la comunidad educativa el asesoramiento, la orientación, la formación y los recursos precisos.”

1º.- Discusión en ETCP (Equipo Técnico de Coordinación Pedagógica).

Nuestro centro concibe el proceso educativo como:

- Desarrollo pleno de la personalidad.
- Respeto a los derechos y libertades.
- Ejercicio de la tolerancia dentro de los principios democráticos de convivencia.
- Y con la participación de todos los miembros de la comunidad en dicho proceso educativo.

El buen hacer, el rigor, el sentido común y la colaboración son los puntales básicos en que se apoya. El sistema educativo tiene entre sus objetivos fomentar en el

alumnado ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Didácticas.

PLAN DE CONVIVENCIA: Nuestra sociedad, tradicionalmente abierta y pluralista, asume el reto de educar para la convivencia y la tolerancia en un entorno cambiante y cada vez más multicultural. Bajo estas circunstancias, pretendemos que el I.E.S. Virgen del Castillo sea un lugar apropiado para el aprendizaje de valores y para educar en la convivencia. Para ello, intentaremos fomentar actitudes de conocimiento, respeto y tolerancia para prevenir la aparición de actos violentos dentro y fuera de la institución escolar, así como proporcionar a todos los componentes de la Comunidad Educativa habilidades y estrategias de intervención con las que afrontar los posibles conflictos que puedan surgir relacionados con el deterioro de la convivencia.

El modelo de convivencia que pretende nuestro centro es un modelo que no polarice el tratamiento de los conflictos (modelo punitivo tradicional) sino que integre (modelo integrado) los aspectos más positivos de los dos modelos anteriores.

- Del modelo punitivo-normativo recogeremos la necesidad de que en el instituto existan límites y normas definidas y, por lo tanto, consecuencias ante el incumplimiento de las mismas.

- Y del relacional recurriremos al énfasis en la relación interpersonal como sistema para resolver los conflictos.

Con todo ello pretendemos, entre otras cosas:

- Implicar a las familias en la educación de los hijos, informando de los canales de información y participación en la dinámica del centro.

- Facilitando canales de comunicación personalizados mediante el uso de plataformas educativas.

- Celebrando reuniones de las familias con los tutores.

- Facilitando la participación de las familias en los órganos consultivos y de mediación.

- Crear fórmulas y órganos para la mediación en conflictos no sólo de profesores, sino de alumnos y padres.

- Promover la participación e implicación del alumnado.

- Posibilitar la intervención de las familias y de los alumnos en los órganos consultivos y de mediación.

- Establecer una normativa disciplinaria ágil, con sanciones orientadas a modificar conductas y a adquirir habilidades sociales para la convivencia.

No queremos limitar la convivencia a elementos organizativos sino también, y sobre todo, desarrollar contenidos que contribuyan a la formación del alumnado. Entendemos la convivencia y la participación como parte del aprendizaje. No consideramos la convivencia como una mera aplicación de medidas disciplinarias, sino como uno de los objetivos de la educación. Para conseguir una buena convivencia en el Centro y para lograr un clima participativo y democrático creemos necesario potenciar estas conductas. Para ello se fomenta la participación a través de la elección de delegado y/o subdelegado en representación del grupo, de la participación en el Consejo Escolar, etc. Además, pretendemos desarrollar en los alumnos una serie de valores y habilidades de comunicación y de relación social. Aunque haya una buena gestión global de la convivencia, los problemas aparecerán porque son propios de cualquier sistema de relaciones humanas, pero la prevención contribuye a reducirlos. Las actitudes que habrá que fomentar y la organización del Centro en materia de convivencia deberán basarse en las Normas de Convivencia, que se procurarán revisar y actualizar cada curso escolar.

2º.- Presentación al Claustro.

Charla de sensibilización al profesorado en un claustro y en las jornadas dentro del Plan de Formación del Centro en el itinerario de Inteligencia Emocional dentro de Forma Joven, con presentación de PowerPoint y Tríptico informativo sobre la Mediación Escolar.

3º.- Información al AMPA.

Muchos miembros de la Comunidad Educativa piensan que las AMPAs están sólo para organizar fiestas de fin de curso; sin embargo, es un órgano mediador entre familias, equipo directivo y profesorado, son mediadores y mediadoras en la resolución pacífica de conflictos entre el propio alumnado o entre éste y cualquier miembro de la comunidad educativa; por ello, el AMPA es un pilar fundamental para obtener la implantación de la mediación en nuestro centro convenciendo a los miembros del Consejo Escolar de las bondades del plan.

4º.- Aprobación por parte del Consejo Escolar.

En este órgano se encuentran representados todos los miembros de la Comunidad Educativa, por lo que es el lugar donde vencer las reticencias que se planteen.

5. CAPTACIÓN Y SELECCIÓN DEL ALUMNADO MEDIADOR

Con el fin de captar y seleccionar al alumnado mediador, se iniciará un proceso de captación y selección llevado a cabo por el coordinador de mediación y los miembros docentes de su equipo. Dicho proceso comenzará con la realización de una campaña previa de sensibilización del alumnado del centro.

La **campaña de sensibilización, información y divulgación del proyecto** se llevará a cabo todos los años, al incluirse en el Plan de Acción Tutorial, durante los meses de septiembre y octubre, en las sesiones de tutoría con el alumnado en las que se informa de qué es la mediación y en qué consiste, las cualidades del alumnado mediador (mediante alguna dinámica de grupo, para lo cual se contará con el Departamento de Orientación) y, por último, la invitación abierta a todo el alumnado a participar en el proceso de selección que se desarrolle a lo largo del curso, y la información de los plazos para ello. A la vez, durante un periodo X se publicitará con carteles (Anexo 5.1).

Otras fechas en las que se puede publicitar el servicio de mediación en el centro serán el 2 de octubre, con motivo del Día de la No Violencia, el 30 de enero, Día de la Paz, y en la Jornada Cultural (a determinar en el mes de febrero). Los carteles para estas efemérides serán del tipo de los recogidos en Anexo 5.2. Será recomendable también usar carteles confeccionados por el alumnado en las tutorías o contando con el Departamento de Plástica (al menos para las dos últimas fechas).

Para la presentación de candidaturas, el alumnado interesado podrá dirigirse al tutor, o bien, al coordinador de mediación del centro directamente.

Durante el **proceso de selección del alumnado para el servicio de mediación**, la recogida de información sobre los candidatos se realizará mediante tres cauces:

- Prueba escrita, en la que se preguntará sobre su postura ante los conflictos, cualidades y motivos para participar como mediador, conocimiento previo de la mediación y su grado de compromiso. (Para comenzar a valorar este último aspecto, la prueba se realizará durante un recreo)
- Entrevistas con tutor/equipo educativo y jefatura, para recabar tanto su opinión acerca de la participación e implicación del alumnado en su grupo y el centro en general, así como los partes (incidencia/convivencia/disciplina) que pudiera tener por conductas contrarias a la convivencia.
- Entrevista personal, en la que se profundizará tanto en los aspectos contenidos en la prueba escrita como en cualquier otra información que se considere relevante: nivel de madurez, capacidad de liderazgo, disponibilidad y grado de implicación y compromiso (tanto para la formación como para el servicio de mediación una vez ya implantado).

Como perfil del mediador se contemplarán cualidades y actitudes como ser empático, tener predisposición hacia soluciones no violentas, ser creativo para crear nuevas realidades que transformen el conflicto, y con el siguiente código de conducta: identificar elementos positivos tanto en las partes como en el conflicto; ser creativo en la forma de trabajar y para encontrar alternativas; tener facilidad para encontrar fórmulas breves, fáciles de recordar; ser honesto consigo mismo y con los demás, controlar sus emociones; tener afán de servicio y no de protagonismo; etc.

Tras la valoración por parte del coordinador de mediación y de su equipo de la información recogida, se procederá a dar a conocer a los seleccionados su elección mediante una reunión informativa a la que serán convocados. En dicha reunión se les dará la bienvenida al equipo de mediadores del centro y se les informará de la fecha de realización del curso de formación.

Para el alumnado no seleccionado, por no cumplir los requisitos deseados, y tras valorar sus perfiles, se pueden ofertar otras actividades como el diseño y elaboración de carteles y otros recursos o labores de observación y detección de conflictos para su derivación a mediación.

6. FORMACIÓN DEL ALUMNADO MEDIADOR

Con respecto a la formación del alumnado mediador, procedemos a determinar quién llevará a cabo la labor de formación y en qué momento, así como el contenido y la metodología del curso de formación.

Ante la importante inversión económica que supondría una formación por parte de un equipo externo al centro, el presente proyecto contempla la **formación a cargo de profesorado formado en resolución de conflictos, convivencia o mediación escolar**. No obstante, y debido al gran esfuerzo que ello supone por parte del profesorado implicado, se valorará la viabilidad de una formación mixta, por ejemplo, solicitando su colaboración al CEP de zona.

Además, se establece como opción preferente la **formación fuera del horario lectivo**, durante cuatro tardes repartidas en dos semanas, que supondrían alrededor de 15 horas, pudiendo ser ampliadas a 20, según requiera el diseño del programa propuesto. Se procederá a fijar fechas una vez finalizado el período de sensibilización y selección del alumnado

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

El análisis de la convivencia (Apartado 1) determinará si se necesita una formación específica en violencia de género entre adolescentes, ideas racistas y xenófobas, rechazo e insultos homófobos, conflictos relacionados con las nuevas tecnologías o conflictos en los que se ve involucrado alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo, para dar respuesta así, a las necesidades detectadas en nuestro centro.

Los contenidos básicos de la formación serán estructurados según el siguiente esquema:

1. Introducción al conflicto.
 - 1.1. ¿Qué es un conflicto?
 - 1.2. Respuestas ante el conflicto: agresiva, asertiva y pasiva.
 - 1.3. Tipos de conflictos.
2. Habilidades comunicativas para la mediación escolar.
 - 2.1. Concepto de comunicación.
 - 2.2. Obstáculos para una comunicación eficaz.
 - 2.3. Tipos de comunicación: Comunicación verbal. Comunicación no verbal (espacios, postura, orientación, tono y volumen de voz, gestos...).
 - 2.4. Expresión de emociones y sentimientos.
 - 2.5. La escucha activa.

- 2.6. Empatía.
- 2.7. Asertividad.
- 2.8. Los mensajes en primera persona.
3. ¿Qué es la mediación? Figura del mediador: perfil, funciones y compromisos.
4. Proceso de mediación y sus fases.
5. Protocolo de actuación de la mediación.

Por último, la **metodología** debe propiciar que los contenidos se traten de forma activa, participativa y atractiva siempre unidos a un proceso de reflexión, asegurando que el alumnado sea responsable de su propio proceso de aprendizaje y se involucre directamente en las actividades, a la vez que se conciencie en la importancia de la colaboración. Por ello se procurará que el grupo no sea numeroso.

Se establecen como técnicas más adecuadas para la transmisión de los contenidos las siguientes:

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

Los recursos más idóneos para estas técnicas contemplarán el uso de las nuevas tecnologías y medios audiovisuales en la medida de lo posible, para conferir a la formación de un carácter atractivo y cercano que asegure la motivación, la asimilación significativa de los contenidos, favoreciendo tanto la cohesión del grupo como el compromiso con el proyecto.

Por último, la metodología expuesta se complementará con las exposiciones magistrales necesarias para introducir, clarificar y transmitir contenidos, teniendo como principio fundamental de la formación el tratamiento de los contenidos no de forma aislada sino como habilidades necesarias para desarrollar cada una de las fases de la mediación.

7. COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Somos conscientes de la dificultad que entraña gestionar la Mediación Escolar en centros con un elevado número de alumnos, de ahí que la figura del Coordinador de Mediación Escolar no se entienda sin un equipo de trabajo que le ayude a gestionar todo lo relativo a la Resolución de Conflictos.

Ante todo, nos gustaría dejar claro que estas funciones se pueden y se deben diversificar en lo que es el Equipo de Mediación Escolar. A continuación pasamos a enumerar algunas de las actividades o iniciativas que lleva a cargo un Coordinador de Mediación Escolar:

CONTACTO: creación de una dirección de correo electrónico (facilitada por Francisco Pruaño, nuestro coordinador TIC). La dirección de correo electrónico será mediacionescolar@iesvirgendelcastillo.es; resulta muy útil porque favorece el anonimato de una persona que quiera ponerse en contacto con un responsable del equipo de Mediación Escolar. Es imprescindible en todos los centros, independientemente de la oferta educativa. Se hace necesaria también la creación de un *Buzón para la Mediación Escolar*: en el caso de que los alumnos afectados por un conflicto no quieran utilizar la cuenta de correo, puede resultar igual de efectivo un Buzón para la Mediación Escolar; en este sentido puede ser interesante colgar al lado del buzón unas papeletas donde se indica la persona afectada por el conflicto, curso y grupo y una breve descripción del conflicto. De esta manera el alumno la rellena y la introduce en dicho buzón. Creación de un díptico / tríptico informativo sobre la Mediación Escolar (cf. ANEXOS).

DEDICACIÓN: recomendamos entre 1 y 3 horas lectivas, como si de una Jefatura de Departamento se tratase.

TAREAS ADMINISTRATIVAS: elaboración de la Programación General que se incluirá dentro de la PGA (Programación General Anual), como si de un Departamento Didáctico se tratara; además se procederá a la elaboración de la Memoria de final de curso así como el control de la Mediaciones Escolares realizadas durante el curso (estadísticas, actas, seguimientos...).

COORDINACIONES: es aconsejable una reunión semanal con el Equipo de Mediación Escolar (insistimos, como si de un Departamento Didáctico se tratara). Según el centro, este equipo puede estar formado además del Coordinador por un miembro del equipo directivo – a ser posible el Jefe de Estudios, gestor de la convivencia escolar – y dos o tres docentes más. Coordinación semanal con el Orientador o el Jefe de Estudios para tratar los conflictos que hayan podido surgir y valorar si pueden ser susceptibles de una Mediación Escolar. Cabe recordar que un conflicto que atente contra las normas de convivencia de un centro debe ser

sancionado por el equipo directivo. En este sentido el Coordinador de Mediación Escolar no tiene competencias para sancionar este tipo de conflicto.

MATERIAL: elaboración de materiales para la promoción y prevención de conflictos en los centros escolares (carteles, circulares, informaciones diversas a los tutores...); elaboración de dinámicas de grupo para los grupos de Secundaria. El coordinador debe conocer el Plan de Acción Tutorial elaborado por el Orientador del centro e incluir en él dinámicas de grupo que favorezcan la cohesión y promuevan la Cultura de la Paz y de la No Violencia. Estas dinámicas deben estar a disposición de los tutores para la realización de las mismas en las sesiones de Tutoría.

TAREAS SEMANALES: revisar el correo electrónico, el Buzón de Mediación Escolar y atender y derivar los conflictos que surgen durante la jornada escolar; coordinar el Servicio de Mediación Escolar del centro, que, probablemente, es la tarea más importante que lleva a cabo el Coordinador. En este sentido, el coordinador, dada su alta carga de trabajo, no suele llevar a cabo Mediaciones Escolares, sino que es el equipo de Mediación Escolar el que se encarga de ello. Un equipo que no sólo está formado por profesores, sino también por estudiantes del centro.

TALLER DE MEDIACIÓN ESCOLAR: así como la Primera Fase constaba de la formación de profesores mediadores, en esta segunda fase lo que se pretende es la creación de alumnos mediadores. ¿Cómo se lleva cabo el taller de Mediación Escolar? El Coordinador de Mediación Escolar forma a un grupo de alumnos/as que voluntariamente han accedido a formarse como mediadores. Para ello, previamente se les ha seleccionado y entrevistado, cogiendo la hora de la asignatura denominada *Técnicas de Estudio* en 3º ESO (es una asignatura de libre disposición y que no computa de cara la promoción y titulación) y Religión/Valores Éticos en 2º ESO.

El curso elegido, en principio, para la formación de Mediadores Escolares es el de 2º de la ESO (13-15 años). No obstante, durante este primer curso de implantación, la captación se extenderá al alumnado de 3º ESO.

El grupo de Mediadores Escolares no debe superar los 20 alumnos.

Se realizarán unas 10 horas de formación aproximadamente, que pueden estar repartidas en cuatro tardes durante dos semanas, o en horas lectivas, siempre y cuando no afecte al rendimiento escolar del alumnado, en las horas de las mismas materias que se han señalado para las entrevistas y selección de los mediadores.

Al final de curso se expiden los certificados que acreditan a los alumnos a formar parte de la Mediación Escolar del centro.

OTRAS TAREAS: gestionar una salida complementaria al inicio de curso de todos los grupos del centro para crear lo que se denomina cohesión de grupo; es el responsable de crear el espacio que se habilitará para las Mediaciones Escolares cuando surja un conflicto; elaboración de carteles informativos, cuadros sobre derechos y deberes de los alumnos...; es el encargado de gestionar la cartelera específica para la Mediación Escolar, donde tienen cabida todas aquellas acciones que se van desarrollando a lo largo del curso por parte del equipo de mediación, tutores...; coordina Talleres externos ofrecidos por diversas entidades locales sobre Resolución de Conflictos; charlas a padres sobre Mediación Escolar y Resolución de Conflictos; coordinación de las actividades del Día Mundial de la Paz y de la No violencia.

8. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Para la mejora del servicio de mediación consideramos necesaria una evaluación continua, en la que participen todos los agentes involucrados. La evaluación atenderá sobre todo a los resultados cualitativos, como cambios de actitudes en el alumnado o nivel de concienciación de la comunidad educativa, así como al impacto de la mediación en el entorno educativo y en el clima de convivencia del centro.

No obstante, será necesaria una **evaluación inicial para el análisis de la convivencia** tal y como se ha determinado en el apartado 1 del presente proyecto, que supone un mapa de la situación de partida. Para ello nos remitimos a los instrumentos presentados en dicho apartado: cuestionarios, estadísticas y análisis de los partes de conducta, observación directa, estudio sociocultural.

Para la **evaluación del proceso y resultados**, el plan de evaluación diseñado contempla las siguientes herramientas:

Indicadores	Herramientas
Participación	
Número de alumnado y profesorado que solicita entrar en el equipo de mediación	RRC
Número de solicitudes de mediación	RRC
Sectores de la comunidad educativa que derivan casos de mediación	OD
Cursos/grupos que solicitan el servicio	RRC
Grado de implicación y concienciación de la comunidad educativa ante el proyecto	OD, Eyc
Formación	
Número de alumnado que comienza y que finaliza el curso de formación	RRC
Asistencia al curso	RRC
Grado de satisfacción del alumnado que acaba el curso de formación	Eyc
Grado de adecuación de los contenidos, metodología, materiales y tiempos de los cursos de formación	RRC
Proceso de Mediación	
Grado de satisfacción del alumnado mediador	Eyc
Número de mediaciones resueltas satisfactoriamente	P, RRC
Cumplimiento de los acuerdos	P, RRC
Grado de conocimiento, implicación y satisfacción de la comunidad educativa	OD, A, Eyc
Aprovechamiento de los recursos (materiales, humanos y organizativos)	RRC, REP
Asistencia y grado de implicación de los asistentes a las reuniones de seguimiento	RRC

Grado de consecución de los objetivos	REP, P
Calidad y funcionalidad de los materiales elaborados	REP, P

OD: Observación directa. RRC: Registros de las reuniones periódicas de coordinación. A: Datos y comentarios de las actas (consejo escolar, claustro, ETCP, equipos educativos). EyC: Encuestas y cuestionarios. REP: Registros de evaluación del proceso. P: Portfolio.

El análisis de dichas herramientas se hará de forma periódica tanto procesualmente como al finalizar el curso, y supone integrar la evaluación en cada actividad, en forma de valoración conjunta de algunos de los implicados en el proceso, como por ejemplo los tutores que, a través de la observación directa, darán datos sobre la marcha de la convivencia en los grupos. Se trataría de fomentar la autoevaluación para la flexibilización y adaptación de las actividades al contexto educativo concreto.

El mismo objetivo tendrá la **evaluación final**, en la que intervendrán el coordinador y su equipo de mediación, el equipo directivo y los tutores (Dpto. de Orientación). Tras la evaluación final se redactará una memoria final en la que se harán constar los objetivos alcanzados, las dificultades encontradas y las propuestas de mejora, para la adecuación del proyecto a las necesidades del centro. La memoria final incluirá además de una evaluación cualitativa de lo acontecido durante el curso escolar, un resumen estadístico y un relato objetivo de los casos tratados.

En los Anexos 8.1, 8.2, 8.3, 8.4 y 8.5 se incluyen algunas de las encuestas que se realizarán entre los diferentes sectores de la comunidad educativa para captar el grado de satisfacción y hacer un balance de cara tanto a la evaluación intermedia como final del proyecto, de manera que se conozca el sentir general de la comunidad educativa, la sensibilidad hacia los conflictos y episodios violentos que perciben y su disponibilidad e implicación en el proyecto.

9. CONSOLIDACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN

El objetivo fundamental es promover la valoración continua para la mejora del programa. El seguimiento del programa debe realizarse en relación con los objetivos y etapas propuestas en el diseño y planificación del mismo. Aspectos como qué evaluar, cuándo evaluar y cómo evaluar el programa deben ser objeto de reflexión y consenso. En cualquier caso, el programa deberá ser evaluado por el alumnado participante, el profesorado implicado, los miembros del equipo de mediación y por la comisión de convivencia. Esta comisión analizará y reflexionará sobre los datos e informará de los mismos al Consejo Escolar.

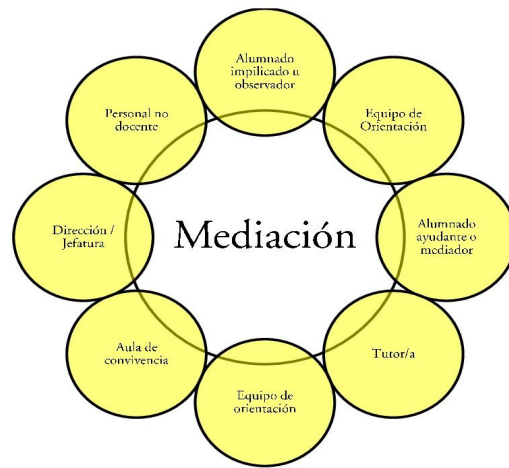
Para la redacción de este punto seguiremos la senda marcada por el I.E.S. Portada Alta (Málaga), pionero en la implantación de programas de mediación en Andalucía, que le ha valido, entre otros, el Premio de Excelencia Educativa 2011. Ninguna de las opciones del equipo directivo ni de los profesores pasaba por mirar para otro lado, así que asumieron que «algo había que hacer». Ese 'algo' se ha convertido en la actualidad en un proyecto pionero de mediación que es una referencia en el territorio nacional.

Es importante que tanto el alumnado como el profesorado mediador forme a sus sucesores. Los perfiles con los que contaremos son los siguientes:

- **Ayudantes de convivencia:** perfil de alumno disruptivo -con pocas habilidades sociales y gran falta de autoestima- que ha solicitado formar parte del equipo de mediación; aunque no da el perfil necesario, al estar motivados, tienen como función mantener el orden en los pasillos durante los cambios de clase.
- **Alumnado mediador de aula:** se trata de alumnos de primer ciclo de E.S.O. que aún no están formados en mediación -pero forman la base del futuro equipo mediador-; estos alumnos informan de los conflictos dentro de su aula y acompañan al alumnado que, por diversas razones, padece soledad.
- **Alumnado mediador entre iguales (2º ciclo de E.S.O.):** ayudan a gestionar conflictos graves entre alumnos de su misma edad.
- **Alumnado mediador entre iguales (Bachillerato):** ayudan a gestionar conflictos graves entre alumnos de su misma edad (aquí hablamos de violencia de género, racismo, xenofobia...).
- **Tutores personales:** alumnos de 2º de Bachillerato que tutorizan a los más pequeños, animándolos en sus estudios; se convierten en modelo para alumnos que, por su especial situación familiar, tienen un bajo autoconcepto de sí mismos.

Tres son los pilares que sostienen la especialización de este servicio:

- ★ Sensibilización: el alumnado que forma parte del equipo de mediación divulga este sistema fuera de nuestro centro.
- ★ Formación: entendemos por formación la formación en cadena, es decir, los alumnos de cursos superiores enseñan a los más pequeños.
- ★ Derivación: cuanto más sensible es la comunidad escolar, los casos que nos llegan vienen derivados desde todos los sectores que la componen.



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

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

Institucionalización

- PEC (Proyecto Educativo del Centro)
- RRI (Reglamento de Régimen Interno)
- ROF (Reglamento de Organización y Funcionamiento de Centro)
- PAT (Plan de acción tutorial).

10. AGENDA CURSO 2019/20

A continuación, se recoge la planificación de las actuaciones que se llevarán a cabo durante el presente curso académico:

FASES DEL PROYECTO	TAREAS	TEMPORALIZACIÓN
ANÁLISIS DE LA CONVIVENCIA	Recopilación de los informes de los dos últimos cursos escolares	Hasta 30 de octubre
	Actualización de datos referidos a la convivencia	30 de octubre
SENSIBILIZACIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA / INTRODUCCIÓN EN EL PLAN DE CENTRO	Inclusión en el Plan de Centro	15 de noviembre
	Revisión del Proyecto (protocolo)	30 de octubre
	Información del protocolo de mediación al equipo directivo	1-15 de noviembre
	Sensibilización del claustro (información del protocolo de mediación y derivación de casos)	21 de enero
	Sensibilización del AMPA y Familias (Carta/iPasen)	1 ^{er} trimestre
	Información de la inclusión en el PC al Consejo Escolar	29 de octubre
SENSIBILIZACIÓN, INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL PROYECTO	Información del servicio a los grupos (PAT)	Octubre / Noviembre
	Información del proceso de selección y sus plazos (PAT): Prueba escrita a los candidatos/as Entrevistas (tutor/eq. Educativo/jefatura de estudios) Entrevista personal	Oct./ Nov.
		Diciembre
		Diciembre
		Diciembre
	Nombramiento de alumnado mediador	24 / 25 de febrero
	Elaboración de carteles para publicitar el servicio (con la colaboración del Dpto. de Plástica)	Noviembre
	Publicitar el servicio (determinar actuaciones)	30 de enero
	Publicitar el servicio (determinar actuaciones)	24 y 25 de febrero
	Incluir un apartado en la agenda escolar explicando la mediación y el protocolo que se seguirá	Junio
Incorporar el proyecto al Programa de Tránsito (reuniones con familias y alumnado de nuevo ingreso para el curso próximo)	Junio	
FORMACIÓN	Taller de Mediación	Enero / Febrero
COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO	Crear el espacio que se habilitará para las mediaciones	1 ^{er} y 2 ^o trimestre
	Creación del correo del servicio	Octubre
	Buzón para la mediación escolar	
	Coordinación (elaboración de materiales, elaboración de dinámicas de grupo para formación y prevención, control de las mediaciones...)	Semanal/Quincenal
EVALUACIÓN DEL SERVICIO	Evaluación del servicio:	Trimestral/Final
	Cuestionarios (equipo de mediación, claustro, tutores, alumnado)	Mayo / Junio
	Elaboración de la Memoria Final	Junio

ANEXOS

Anexo I: presentación al claustro



La mediación es una
**técnica
pacífica para
resolver
conflictos**

CREATED USING
POWTOON 

El conflicto
**es parte inevitable del
proceso de crecimiento
y desarrollo de las
personas.**

CREATED USING
POWTOON 

La mediación se basa en



CONFIDENCIAL

MODELO VIC

CONFIDENCIALIDAD

IMPARCIALIDAD

VOLUNTARIEDAD

CREATED USING
POWTOON

ES UN PROCESO VOLUNTARIO, DONDE LAS PARTES SOLICITANTES QUIEREN SOLUCIONAR EL CONFLICTO



CREATED USING
POWTOON

Es un proceso justo, libre de
prejuicios o favoritismos; el
mediador no está
involucrado.



CREATED USING
POWTOON

***Lo hablado en la
mediación no puede
repetirse fuera de
ella***



CREATED USING
POWTOON





***Se elige un mediador,
se estudian las
condiciones del
conflicto y se establece
la fecha de la
mediación***

CREATED USING
POWTOON



***Se habla del conflicto
siguiendo unas normas:
trato respetuoso, se debe
respetar el turno de
palabra y se debe ser
honesto y sincero durante
la mediación.***

CREATED USING
POWTOON




El mediador es la persona que facilita la comunicación, escucha imparcialmente a las partes implicadas, ayuda a las partes a descubrir sus intereses, estimula a los protagonistas a buscar soluciones comunes.

CREATED USING
POWTOON

***¿Quién puede ser mediador?
Sabe mantenerse imparcial. Sabe escuchar. Crea un clima de confianza beneficioso para la comunicación. Es discreto y mantiene los secretos. Tiene capacidad para ponerse en el lugar del otro y tener en cuenta sus intereses.***

CREATED USING
POWTOON



Si quieres solicitar este servicio, en la  Biblioteca puedes encontrar el Buzón de la Meidación durante toda la jornada lectiva. ¡No te quedes con dudas y pregunta!



Tríptico alumnado:

Mediación escolar: un proyecto de centro

Antes de nada, muchas gracias por mostrar tu interés en este proyecto.

Seguro que ya has oído hablar de este tema y sabes en qué consiste; queremos reconocer tu decisión de colaborar de forma activa, más directa, como Mediador/a Escolar.

Vamos a concretar algunos aspectos sobre la importante labor que desarrollarán los/as mediadores/as escolares

¿Qué es la mediación escolar?

¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR?:

El objetivo principal de la Mediación Escolar es potenciar la solución pacífica de conflictos a través del diálogo y la comunicación, a partir de un modelo concreto de intervención, donde los principales protagonistas son los propios alumnos/as asesorados por una persona adulta.

¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN ESCOLAR? Es un proceso:

PROTOCOLO DE MEDIACIÓN

Mediación escolar

IES Virgen del Castillo



Tel.: 955 83 99 77

- Voluntario
- Neutral
- Confidencial
- Flexible

Durante el proceso de mediación nadie debe insultar, gritar, faltar al respeto o agredir. Todos/as deben mantener la confidencialidad y el trato respetuoso. Las partes en conflicto manifestarán su intención de buscar una solución de colaborar con honestidad y franqueza.

¿Qué es la mediación escolar?

El proceso de mediación escolar que hemos adoptado se basa en un modelo concreto. Los mediadores escolares siguen una serie de fases y aplican unas técnicas específicas que aprenderán en las dos sesiones de formación que hemos programado. Las fases del proceso de mediación son:

- i. Presentación
- ii. Cuéntame
- iii. Situarnos
- iv. Propuesta de solución
- v. Acuerdo

Las funciones de los mediadores son:

- Acogen a las personas
- Escuchan activamente

- No juzgan
- Promueven la comprensión
- No sancionan
- No aconsejan
- No dan soluciones

PROTOCOLO DE MEDIACIÓN

Teléfono: 955 83 99 77
Fax: 955 83 99 83
Correo: mediacion@iesvirgendelcastillo.es

Modelo de carta de información a las familias:

Estimadas familias:

Durante el pasado curso hemos estado trabajando un grupo de profesores y profesoras con la intención de dotar al profesorado y al alumnado de una herramienta para la resolución de los conflictos en el Centro que nos parece fundamental: LA MEDIACIÓN ESCOLAR.

Creemos que podemos avanzar en la adecuada convivencia diaria si tomamos el diálogo y el respeto como bases de nuestras relaciones sociales, profesionales y familiares.

Tras trabajar el tema en las sesiones de tutoría, propusimos a nuestro alumnado la posibilidad de que formasen parte de los equipos de mediadores y mediadoras que queríamos seleccionar para comenzar a trabajar cuanto antes.

Vuestro/a hijo/a ha querido voluntariamente participar en el proceso de formación para convertirse en alumno/a mediador/a para este curso y seguramente para los próximos.

El periodo de formación tendrá lugar los días **1, 4, 8 y 11 de octubre**, lunes y jueves, de **16:00 a 19:30**. en el Salón de Actos del IES Virgen del Castillo.

Les pedimos que nos entreguen, el próximo lunes 24 de septiembre, la autorización firmada para que su hijo/a participe en las cuatro sesiones propuestas.

Reciban un cordial saludo,

EL GRUPO DE CONVIVENCIA. Vº Bº EL DIRECTOR,

Fdo.:

Me doy por enterado/a como padre / madre / tutor /
tutora del alumno/a

..... de la actividad de
FORMACIÓN DE MEDIADORES/AS que se celebrará en el IES Virgen
del Castillo los días 1, 4, 8 y 11 de octubre de 16:00 a 19:30.

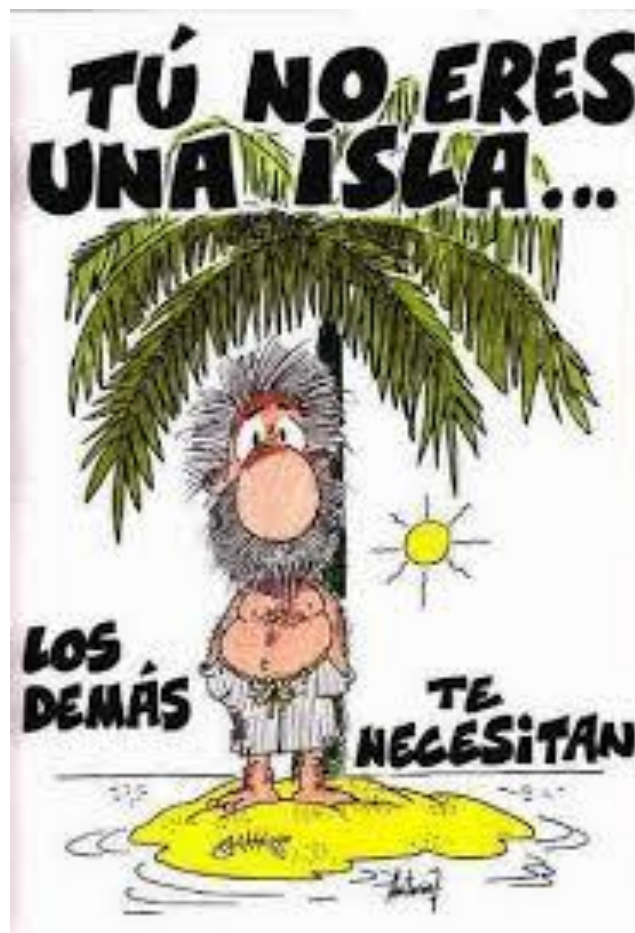
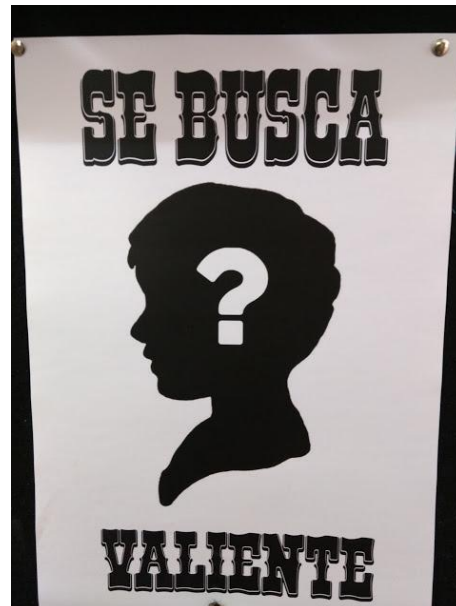
*(marcar la opción
u opciones
elegidas)*

El padre / madre / tutor/a

Firma,

Anexo 5.1

Ejemplos de carteles para divulgación de campaña de selección de mediadores



Anexo 5.2

Ejemplos de carteles para campaña de sensibilización del servicio de mediación



Anexo 8.1 Evaluación del Proyecto de Mediación. Cuestionario para alumnado

En el centro tenemos un programa de mediación en el centro. Nos gustaría saber qué opinas de él:

1. ¿Sabes qué es la mediación? ¿Para qué se usa? ¿Quién la usa? ¿Cuándo se puede usar?

2. ¿Conoces la existencia en el centro de un grupo de alumnos mediadores? SI ≠ NO ≠

3. ¿Has hecho uso de este servicio? SI ≠ NO ≠

Si la usaste: ¿Te gusto? ¿Volverías usarla? ¿Por qué? Si no la usaste: ¿La usarías? ¿Por qué?

4. ¿Sabes de otros compañeros que hayan usado este servicio? SI ≠ NO ≠

En caso afirmativo, ¿cuántos?

5. ¿Se lo recomendarías a tus compañeros? SI ≠ NO ≠

6. ¿Sabes los nombres de algunos de los compañeros mediadores?

.....

7. ¿Crees que es algo útil para la escuela? MUCHO ≠ ALGO ≠ POCO ≠ NADA ≠

8. ¿La información sobre la elección de alumnos/as mediadores ha sido?

MUY ADECUADO ≠ ADECUADO ≠ POCO ADECUADO ≠

9. ¿La selección de alumnos/as mediadores ha sido?

MUY ADECUADO ≠ ADECUADO ≠ POCO ADECUADO ≠

10. ¿Formarías parte tú de este grupo el curso próximo? SI ≠ NO ≠ ¿Por qué?

11. ¿Te gusta cómo funciona programa? ¿Qué cambiarías?

12. ¿Crees que es útil? ¿Por qué?

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

Anexo 8.2 Evaluación del Proyecto de Mediación. Cuestionario para padres y madres

En el centro tenemos un programa de mediación en el centro. Nos gustaría saber qué opinas de él:

¿Sabes que es la mediación?

¿Para qué se usa? ¿Quién la usa? ¿Cuándo se puede usar?

¿Qué opinas de ella? ¿Te gusta? ¿La usarías?

¿Te han comentado tus hijos/as algo sobre ella?

¿La han usado? ¿Por qué?

¿Te gustaría que la usaran?

¿Te gustaría que fueran alumnos mediadores? ¿Por qué?

¿Sabes cómo se comporta tu hijo en el colegio? ¿Quién te lo cuenta?

¿Vas a hablar con la maestra/o? ¿Cada cuánto tiempo? ¿Por qué?

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

Anexo 8.3 Evaluación del Proyecto de Mediación. Cuestionario para profesorado

En el centro tenemos un programa de mediación en el centro. Nos gustaría saber qué opinas de él:

1. ¿Crees que la mediación es un buen recurso para contribuir a mejorar el clima de convivencia en el centro?

2. ¿Consideras la mediación como un contenido que se ha de impartir dentro del horario escolar?

3. ¿Conoces algún caso que hayan resuelto los alumnos/as utilizando la mediación?

4. ¿Conoces el programa de formación de mediadores?

5. ¿Estarías dispuesto a formar parte de un grupo de mediadores?

6. ¿Consideras que la formación de alumnos/as mediadores debe seguir impartándose en tu centro?

7. La aplicación del programa de mediación durante el horario escolar, ¿te ha acarreado algún tipo de problemas en el desarrollo de tus clases? ¿Cuáles?

8. ¿Qué mejorarías del desarrollo del programa?

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

Anexo 8.4 Evaluación del Proyecto de Mediación. Cuestionario de satisfacción del alumno/a mediado/a

Contesta a las siguientes preguntas:

1. ¿Consideras que la mediación fue satisfactoria?

Muchísimo ☞

Mucho ☞

Regular ☞

Poco ☞

Muy poco ☞

¿Por qué?

2. ¿Estás contento/a con los resultados que has obtenido? SI NO
3. ¿Os resulto fácil llegar a un acuerdo? SI NO
4. ¿Consideras que las soluciones acordadas mejoraran la relación en un futuro? SI NO
5. ¿Se lo recomendarías a tus compañeros? SI NO
6. ¿Cambiarías alguna cosa del Proceso de Mediación al que has asistido? SI NO

En caso afirmativo, ¿Cuál?

7. ¿Qué crees que te ha aportado?

8. ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar el espacio de mediación? En el caso de que así sea ¿cuál o cuáles?

8. ¿Podrías resolver los problemas que tengas a partir de ahora según lo aprendido en mediación? SI NO

9. En el caso en que tuvieras de nuevo un problema, ¿volverías a acudir a este recurso de resolución de conflictos? SI NO

10. ¿Opinas que es un servicio útil y positivo para el Centro? SI NO

11. ¿Te gustaría formarte y ser parte del equipo de mediadores del centro el próximo curso?

SI NO

12. En caso afirmativo, ¿Crees que podrías aportar algo nuevo y positivo como mediador?

SI NO

¿El qué?

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

Anexo 8.5 Evaluación del Proyecto de Mediación. Cuestionario de satisfacción del alumno/a mediador/a

Contesta a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué opinas del programa de mediación? ¿Ha sido positiva la experiencia?

2. ¿Cómo entraste a participar en el programa?

3. ¿Qué opinión tienes de la formación que habéis recibido? ¿Ha sido útil?

4. ¿Habéis tenido apoyo por parte del profesorado?

5. ¿Qué has aprendido a lo largo de este curso como mediador? ¿Qué habilidades has desarrollado?

6. ¿Crees que la mediación es una herramienta útil para resolver conflictos?

7. ¿Quién se ha beneficiado de esta ayuda? ¿Crees que has ayudado a alumnos que tenían un conflicto?

8. ¿Qué tipo de conflictos son los más habituales que ves en el centro? ¿Se pueden resolver a través de la mediación?

9. ¿Crees que este programa ayuda a mejorar la convivencia en el centro?

10. ¿Cómo se podría mejorar el programa de alumnos mediadores: formación, seguimiento...?

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

Anexo 8.6 Evaluación del Proyecto de Mediación. Cuestionario para profesorado mediador

1. Edad 20-30 31-40 41-50 más de 50

2. Sexo Hombre Mujer

3. Número de horas de formación que he recibido

Entre 0 y 10 h. Entre 10 y 20 h. Entre 20 y 30 h. Entre 30 y 40 h. Más de 40 h.

4. La formación inicial que recibí como mediador la considero

Nada adecuada Poco adecuada Adecuada Bastante adecuada Muy adecuada

5. ¿Cuánto tiempo llevo en el equipo de mediación en el centro?

Un curso escolar Dos cursos Tres cursos Cuatro o más cursos

6. ¿En cuántos procesos de mediación he participado como mediador?

Ninguna Entre 1 y 10 Entre 10-20 Entre 20-30 Más de 40

7. Mi grado de implicación del 1 al 10 en el equipo de mediación ha sido de:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Poca implicación

Mucha implicación

8. Mi grado de satisfacción del 1 al 10 tras haber participado en el equipo de mediación es de:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Poco satisfecho

Muy satisfecho

9. La mediación es un procedimiento útil para la resolución de conflictos en un centro educativo:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Poco útil

Muy útil

10. La mediación ha mejorado el clima de convivencia en el centro:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Lo ha mejorado poco

Lo ha mejorado mucho

11. El resto del profesorado valora de forma positiva la existencia de un equipo de mediación en el centro:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Lo valora poco

Lo valora mucho

12. El equipo directivo apoya la existencia de un equipo de mediación de conflictos en el centro:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Lo apoya poco

Lo apoya mucho

13. En qué grado mi percepción del centro es ahora más positiva:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Poco positiva

Muy positiva

14. Disponer de un programa de mediación es útil para los alumnos:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Poco útil

Muy útil

15. ¿Qué te ha aportado personalmente pertenecer al equipo de mediación?

16. ¿Qué aspectos destacarías de la experiencia como más positivos?

- 17. ¿Con qué aspectos no estás satisfecho en relación con el funcionamiento del equipo de mediación a lo largo de este curso?**

- 18. ¿Qué aprenden los alumnos/as? ¿Por qué es positivo para ellos?**

- 19. ¿Qué tipo de conflictos son los más habituales en el centro? ¿Crees que la mediación es una herramienta útil para resolverlos?**

- 20. ¿Cómo se podría mejorar el programa de alumnos/as mediadores: formación, seguimiento, reconocimiento del profesorado...?**

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

