



Centro Educativo  
LÓPEZ VICUÑA

# PROTOCOLO MEDIACIÓN CURSO 2020-2021

## **PROTOCOLO DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN**

### **1.- JUSTIFICACIÓN DEL PROTOCOLO.**

#### **1.1.- ¿Qué es la Mediación escolar?**

La mediación es una estrategia de resolución de conflictos que tiene como objetivo que las personas implicadas se comprometan a un cambio personal para poder mejorar la convivencia dentro del aula y el barrio. En la mediación todos los alumnos ganan, ya que, se busca la comprensión mutua de los implicados y la colaboración para logara un acuerdo satisfactorio para ambos que mejore su estado personal y emocional.

#### **1.2.- ¿Funciones del mediador?**

El mediador es un guía, esta persona confía en la capacidad de los implicados para resolver el conflicto. Esta persona no toma parte hacia ninguno de los alumnos, solamente orienta y marca los pasos para que lleguen a las conclusiones que desean y se encarga de que se cumpla lo pactado.

#### **1.3.- ¿Cómo se estructura la Mediación Escolar?**

La mediación en el ámbito escolar se estructura a través de la creación, dentro del propio centro educativo, de un órgano mediador en el que participarán profesores con formación para llevar a cabo el proceso y en las diferentes aulas se creará la figura del alumno mediador que facilitara la labor de mediación entre iguales; sin olvidar siempre la supervisión, asesoramiento y control de un Mediador profesional.

#### **1.4.- ¿Qué pretende la Mediación Escolar?**

Lo que se pretende es transmitir habilidades de comunicación, asertividad (poder expresar de forma respetuosa las opiniones y los puntos de vista, sean correctos o no), identificación de emociones, empatía, escucha activa, etc. Y cuando surja un conflicto, tener las personas adecuadas que sepan enfocarlo, reconduciendo a los participantes para construir puentes de entendimiento, de solución, cuidando los principios fundamentales de la mediación de voluntariedad, confidencialidad e imparcialidad y para ello hay que estar formado e informado por especialistas en mediación, que cubran todas las garantías éticas, profesionales y de seguridad jurídica.

#### **1.5.- ¿A quién va dirigida?**

La mediación escolar es una técnica que se utiliza para resolver los problemas que se presentan en la convivencia entre alumnos/as.

Cuando surge un problema entre dos alumnos/alumnas, se puede optar por solucionarlo utilizando el sistema de mediación o, de lo contrario, se aplican las normas establecidas en el Centro. Si se opta por la mediación de forma más inmediata habrá un compañero/compañera que ayude a que ambas partes dialoguen y encuentren una solución.

## **2.- OBJETIVOS.**

Proporcionar habilidades de comunicación y de resolución de conflictos, entre las que se encuentran las siguientes actuaciones:

1. Desarrollo de habilidades sociales (asertividad, empatía...)
2. Percepción positiva del conflicto.
3. Educar “en y para superar” el conflicto.
4. Atribución del conflicto a causas modificables.
5. Búsqueda de soluciones alternativas.
6. Aprender a encontrar soluciones “todos y todas ganamos”.
7. Desarrollar procesos de comunicación.

## **3.- PROCESO DE LA MEDIACIÓN.**

1. El Servicio de Mediación lo implementan 3 profesores del Centro Educativo representando a Primaria, Secundaria y Ciclos formativos.
2. Las solicitudes de los servicios de mediación (Documento 1, impreso de solicitud de mediación) se presentarán ante la Dirección y la comisión de Disciplina, que con el apoyo del equipo de Mediación decidirán si esa situación es óptima para el inicio del proceso. Pueden ser objeto de mediación todas las cuestiones entre los miembros de la comunidad educativa que afecten a la convivencia entre los mismos y supongan una situación de riesgo moderado.
3. Se informará a las familias para que autoricen el proceso de mediación (documento 2)
4. El equipo de Mediación del centro comenzará a desarrollar las fases del proceso de mediación (documento 3) y dispondrá de 7 días para desarrollar las premediaciones (documento 4 y 4b guion para la premediación) necesarias eligiendo los mediadores que intervendrán en el proceso. Se elegirá al mediador más adecuado para realizar dicho proceso que tenga escasa relación con los alumnos sujetos a mediar.
5. El proceso de premediación consiste en una entrevista individualizada con los alumnos (máximo 50 minutos) implicados en el proceso para que tomen conciencia de la necesidad de reparar el daño y empatizar con la persona implicada, realizando un análisis profundo de lo ocurrido. En esta fase el mediador es un guía del alumno que mediante preguntas ayudará al menor a reflexionar sobre lo ocurrido tomando conciencia de su responsabilidad en lo ocurrido.
6. En el caso de que el alumno esté cursando ESO o Formación Profesional se dejará constancia de lo escrito en el documento 4 “guía para la premediación de ESO y FP.
7. Una vez realizada la premediación se pasará a la siguiente fase llamada mediación donde los alumnos guiados por el mediador intentarán resolver sus dificultades encontrando nuevas opciones ante los conflictos y generando un compromiso de cambio y no violencia que quedará recogido en el documento 5 (registro de mediación) estableciendo un plazo de revisión para valorar el cumplimiento de objetivos.
8. Una vez realizada la mediación se informará a la Comisión de Disciplina y al tutor para evaluar los objetivos y pactos acordados en la mediación. Los mediadores realizarán un informe de cierre con las conclusiones que quedarán recogidos en el Documento 6 (Valoración de mediadores sobre el proceso)



## **CONTENIDO**

- Documento 1: Impreso solicitud de mediación
- Documento 2: Autorización de las familias al proceso de mediación.
- Documento 3: Fases del proceso de Mediación
- Documento 4: Documento premediación Eso y F.P.
- Documento 4b: Documento premediación de primaria.
- Documento 5: Registro de acuerdo de Mediación
- Documento 6: Valoración mediadores sobre el proceso.

## SOLICITUD DE LA MEDIACIÓN (documento 1)

Personas que solicitan la mediación:	
Nombres:	
Equipo de comisión de convivencia	<input type="radio"/>
Equipo Directivo	<input type="radio"/>
Orientación	<input type="radio"/>
Tutor	<input type="radio"/>
Otros:	<input type="radio"/>

Personas en conflicto		
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Grupo</li> <li><input type="radio"/> Alumnos</li> <li><input type="radio"/> Profesor – Alumno</li> <li><input type="radio"/> Otros:</li> </ul>		
Nombre	Curso	Tutor

Breve descripción del conflicto
Antecedentes del conflicto

Elaborado por:

Entregar al equipo de mediación  
Fecha de elaboración:



## **AUTORIZACIÓN FAMILIAR PARA AUTORIZACIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN (Doc. 2)**

D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_ con DNI \_\_\_\_\_

MADRE  PADRE  O TUTOR LEGAL  del alumno/a, \_\_\_\_\_  
del curso \_\_\_\_\_ del centro López Vicuña, **autorizo** a que mi hijo/a participe en el  
**PROCESO DE MEDIACIÓN** que se va a realizar en el Centro López Vicuña para la resolución del  
conflicto que mi hijo/a mantiene con otro alumno/a del centro \_\_\_\_\_

Y que por la presente manifiesto que se me ha informado sobre el procedimiento de mediación que se va a realizar con mi hijo/a.

Madrid, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Fdo.- \_\_\_\_\_

## **FASE DEL PROCESO DE PREMEDIACIÓN-MEDIACIÓN (Doc. 3)**

<b>PREMEDIACIÓN</b>	<p><b>0. PREMEDIACIÓN.</b> Fase previa a la mediación propiamente dicha</p> <p>Objetivo: Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación</p> <p><b>Creación del Documento 3: documento premediación</b></p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b> <u>Presentaciones.</u> Hablar con las partes por separado para que nos cuenten su versión (ventilar el conflicto) <u>Explicarles el proceso:</u> reglas y compromisos. Importancia de su colaboración. <u>Determinar si:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Son necesarias otras actuaciones previas a la mediación: hablar con otras personas relacionadas con el conflicto, etc.</li> <li>- Las partes están dispuestas a llegar a la mediación.</li> <li>- El espacio y el tiempo son los más favorables a la mediación.</li> <li>- La elección de los mediadores es adecuada (No conviene que sea un profesor que imparta clase al alumno, ni un miembro del equipo directivo)</li> </ul>
<b>MEDIACIÓN</b>	<p><b>1.PRESENTACIÓN Y REGLAS DE LA MEDIACIÓN</b> ¿Quiénes somos ¿Cómo va a ser el proceso? Objetivo: Crear confianza en el proceso</p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b> <u>Presentaciones personales.</u> Explicar brevemente cómo va a ser el proceso: <u>Objetivos y expectativas.</u> Papel de los mediadores. Recordar la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos, sinceros. Aceptar unas normas básicas: No interrumpirse. No utilizar un lenguaje ofensivo. No descalificar al otro. Etc. Tener previsto: Espacio. Tiempo. Papel para notas. Coordinación entre mediadores.</p>
	<p><b>CUÉNTAME</b> ¿Qué ha pasado? Objetivo: Poder exponer sus versiones del conflicto y expresar sus sentimientos. Poder desahogarse y sentirse escuchados</p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b> Crear un <u>ambiente positivo</u> y controlar el intercambio de mensajes. <u>Generar pensamiento sobre el conflicto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos personales en el conflicto y otras formas de alcanzarlos, sentimientos personales y de la otra parte.</li> <li>- Explorar con preguntas y parafraseo el verdadero problema, no el detalle.</li> <li>- Animar a que cuenten más, a que se desahoguen, evitando la sensación de interrogatorio.</li> <li>- Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada parte, utilizando técnicas como las de: mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar sentimientos, resumir. etc.</li> <li>- Ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes del conflicto.</li> <li>- No valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto.</li> <li>- Prestar atención tanto a los aspectos del contenido en sí del conflicto como a la relación entre las partes. Apoyar el diálogo entre las partes.</li> <li>- Reconocer sentimientos y respetar silencios.</li> </ul>
<b>MEDIACIÓN</b>	<p><b>3. ACLARAR EL PROBLEMA.</b> ¿Dónde estamos? Objetivo: Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes.</p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b> Asegurar la <u>conformidad de las partes</u> sobre los temas a tratar para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto. Conseguir una <u>versión consensuada del conflicto.</u> <u>Concretar los puntos</u> que pueden desbloquear el conflicto y avanzar hacia un entendimiento y acuerdo (tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, pues crea confianza y mantiene el interés). <u>Explorar los intereses</u> subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de intereses.</p>

	<p><b>4. PROPONER SOLUCIONES.</b> ¿Cómo salimos?</p> <p>Objetivo: Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo.</p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b> Facilitar la espontaneidad y creatividad en la <u>búsqueda de ideas o soluciones</u>. (Lluvia de ideas)</p> <p><u>Explorar</u> lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte. Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra.</p> <p>Pedirles que valoren cada una de las <u>posibles soluciones</u>. Solicitar su conformidad o no con las distintas propuestas.</p>
	<p><b>5. LLEGAR A UN ACUERDO.</b> ¿Quién hace qué, cómo, cuándo y dónde?</p> <p>Objetivo: Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, llegar a un acuerdo.</p> <p><b>Generar el documento 4 Registro de mediación y el documento 5 por parte de los mediadores.</b></p>	<p><b>Actuación de los mediadores:</b> Ayudar a las partes a <u>definir claramente el acuerdo</u>. Redactarlo por escrito (Doc. 5)(así se evita el olvido y las malinterpretaciones y se facilita el seguimiento.) <u>Felicitar a las partes por su colaboración.</u> <u>Hacer copias del acuerdo</u> para la Comisión de convivencia y archivar el original. (Tener en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos de las partes: equilibrado, realista, posible, específico y concreto, claros simple, aceptable, evaluable...)</p>
<b>REVISIÓN</b>	<p><b>6. SEGUIMIENTO</b></p> <p>¿Se ha resuelto el conflicto?</p> <p>Objetivo: revisar los compromisos.</p>	<p>Actuación de los mediadores: Juntar a las partes para evaluar aquellos aspectos que han funcionado con la mediación. Informar a la Comisión de disciplina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El cierre de la mediación por cumplimiento de objetivos.</li> <li>- Pactar otra revisión en el que caso en el que se observen irregularidades.</li> <li>- En el caso en el que se observe que la mediación no ha funcionado se derivará a la Comisión de Disciplina para que decida otra medida.</li> </ul>





## **DOCUMENTO DE PREMEDIACIÓN (Doc. 4)**

*La mediación es una estrategia de resolución de conflictos que tiene como objetivo que las personas implicadas se comprometan a un cambio personal para poder mejorar la convivencia dentro del aula y el barrio. En la mediación todos los alumnos ganan, ya que, se busca la comprensión mutua de los implicados y la colaboración para logara un acuerdo satisfactorio para ambos que mejore su estado personal y emocional.*

*El mediador es un guía, esta persona confía en la capacidad de los implicados para resolver el conflicto. Esta persona no toma parte hacia ninguno de los alumnos, solamente orienta y marca los pasos para que lleguen a las conclusiones que desean y se encarga de que se cumpla lo pactado.*

*Vas a empezar un proceso de pre- mediación. Después de todo lo hablado durante la entrevista intenta reflejar en este documento todo lo comentado con el mediador.*

*Recuerda que la actitud que debes tomar debe ser positiva y que se dirija hacia el cambio.*

**NOMBRE:**

**CURSO:**

**FECHA:**

**1.- Resume en breves palabras como si fuera un titular de prensa el conflicto:**

**2.- Señala las personas directas que son protagonistas del conflicto y señala sobre que otras personas ejerce influencia.**

**3.- ¿Cómo te sientes desde que surgió el conflicto?**

**4.- Proceso del conflicto (tiempo, cómo ha sido, cómo está actualmente)**

**5.- ¿Cómo estas actualmente con esa persona?**

**6.- Aspectos que quieres mejorar con esa persona.**

**7.- Aspectos a los que te comprometes para resolver el conflicto.**

**8.- Que soluciones propones para resolverlo.**

En Madrid, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Fdo. implicado:

Fdo. el mediador:



## **REGISTRO DE ACUERDOS Y COMPROMISOS: MEDIACION (Doc. 5)**

**Fecha:**

**Curso:**

A Continuación vamos a definir el acuerdo al que llegan los siguientes alumnos después del proceso de mediación:  
(nombre y apellidos – DNI)

Estos alumnos se comprometen a cumplir los siguientes acuerdos (claros, simples, realistas y evaluables). Estos acuerdos quedan aceptados por ambas partes, con el objetivo de que no vuelvan a repetirse en el futuro:

Debido al acuerdo de confidencialidad nos exigimos mutuamente:

Volveremos a revisar con el mediador los acuerdos en el plazo de \_\_\_\_\_

Con este acuerdo nos comprometemos a llevar a cabo todo lo anteriormente expuesto.

En caso de incumplimiento acordamos y decidimos cumplir las siguientes consecuencias:

En Madrid, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Fdo. Implicados:

Fdo. Mediador:

Fdo. Testigos:



## **VALORACIÓN DEL PROCESO EQUIPO DE MEDIACIÓN (Doc. 6)**

Alumnos implicados:
Descripción del proceso de premediación
Descripción del proceso de mediación
Acuerdos y decisión por parte de los alumnos.
Descripción del proceso de revisión

Mediadores implicados:

Fecha: