



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 13 – DICIEMBRE DE 2008

## “LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LOS CENTROS EDUCATIVOS”

AUTORIA <b>TANIA PONCE GONZÁLEZ</b>
TEMÁTICA <b>MEDIACIÓN ESCOLAR</b>
ETAPA <b>EI, EP, ESO.</b>

### Resumen

A lo largo del presente artículo se va tratar el concepto novedoso de mediación escolar, lo que supone a nivel teórico, conceptos, objetivos,... y una posible puesta en práctica, a través de unas actuaciones, que se pueden llevar a cabo en los centros escolares de nuestra Comunidad Autónoma de Andalucía. Para ello, nos hemos basado en el Plan Andaluz de la Paz y Noviolencia.

### Palabras clave

Mediación Escolar, conflicto, violencia, actuación, intervención, actuación, Paz, Noviolencia, tolerancia.

### 1. CONCEPTO DE MEDIACIÓN

Se entiende por mediación escolar una oportunidad que se brinda a personas con conflicto, ayudados de una tercera parte neutral (miembro del equipo mediador) a hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo de una forma positiva y productiva. Siempre de manera voluntaria por las partes.

La mediación es una herramienta para el diálogo, el encuentro interpersonal y la búsqueda de soluciones pacíficas a los conflictos que surjan en el centro escolar. Entendemos como aspectos básicos de la misma la voluntariedad, el neutralismo y la confidencialidad, teniendo en cuenta que su finalidad es alcanzar un acuerdo.

El objetivo fundamental de la mediación es una mejora real de la convivencia, y es aplicable a numerosas situaciones de conflicto.

### 2. TIPOS DE CONFLICTOS EN DÓNDE APLICAR LA MEDIACIÓN

Los posibles conflictos escolares en los que puede actuar la mediación podrían ser de diferente índole, tales como:

- la interculturalidad
- fracaso escolar



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 13 – DICIEMBRE DE 2008

- absentismo escolar
- violencia en general

Serán objeto de mediación los conflictos de convivencia, relación, respeto, ideología, afectivos, etc. Será el Equipo de Mediación el que determine si la mediación es un procedimiento oportuno o no en cada caso concreto. El objetivo fundamental de la mediación es una mejora real de la convivencia, y es aplicable a conflictos, como los citados anteriormente. El proceso de mediación no sustituye ni excluye a un posible proceso sancionador. Pero sí puede, en algunos casos, constituirse como un atenuante al mismo.

### 3. OBJETIVOS GENERALES PARA UN PROYECTO DE MEDIACIÓN ESCOLAR.

Basándonos en el **Plan Andaluz para la Educación para la Paz y Noviolencia** en el que se expone que la educación, en el sentido más amplio del término, es el principal instrumento para la constitución de la Cultura de Paz cuyos elementos fundamentales son el aprendizaje y la práctica de la no violencia activa, el diálogo, la tolerancia, la solidaridad, el respeto de los derechos humanos y la lucha permanente por la justicia, se proponen pues, los siguientes objetivos:

1. Mejorar el clima de convivencia en los centros docentes, mediante el conocimiento y puesta en práctica de estrategias de negociación, regulación y solución pacífica de los conflictos.
2. Apoyar a los centros educativos en la elaboración, el desarrollo y la evaluación de proyectos educativos integrales de Cultura de Paz y Noviolencia, dirigidos a la prevención de la violencia.
3. Dotar a los centros docentes de recursos, favoreciendo la prevención de la violencia, que les permitan ofrecer una respuesta educativa diversificada al alumnado y mejoren la seguridad de las personas que trabajan en ellos así como de sus instalaciones.
4. Fomentar la participación de todos los sectores de la comunidad educativa en los centros, mediante el impulso de acciones educativas coordinadas.
5. Promover la colaboración institucional facilitando la implicación de los centros, mediante la difusión de la Cultura de Paz y Noviolencia como base esencial del aprendizaje de los valores para una ciudadanía democrática.
6. Promover la reflexión, el análisis, el debate y la investigación sobre la Cultura de Paz y la Noviolencia.

### 4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Partiendo de los anteriores objetivos generales, se plantean los siguientes objetivos específicos, los cuales pueden variar en función a las necesidades encontradas:



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 13 – DICIEMBRE DE 2008

- Sensibilizar a toda la Comunidad Educativa sobre la necesidad de potenciar el diálogo y la educación valores y la educación por la paz.
- Recuperar y articular las experiencias orientadas a la prevención de la violencia y el mejoramiento de la convivencia escolar, con nuevas acciones de difusión, formación y asesoramiento para el diseño e implementación de proyectos específicos.
- Sensibilizar a toda la Comunidad Educativa en la práctica de la Mediación como método constructivo para resolver conflictos.
- Informar sobre los beneficios del diálogo como recurso para reducir la agresión y el maltrato entre iguales.
- Formar a alumnado, profesorado y familias en desarrollo de competencias sociopersonales o habilidades orientadas al bienestar personal y social necesarias para la práctica de la mediación.
- Organizar actividades orientadas a potenciar contextos cooperativos en las relaciones interpersonales.
- Programar Talleres y Experiencias que favorezcan el desarrollo de habilidades de autorregulación y autoestima sociopersonal.
- Desarrollar prácticas de participación democrática y desarrollo de actitudes de tolerancia, comprensión y empatía mediante la creación de un espacio público de información.
- Animar a toda la comunidad educativa a participar en proyectos de innovación educativa relacionado con la resolución de conflictos y la educación en valores desde la investigación-acción.
- Dinamizar a los alumnos, profesores y familias a potenciar y generar procesos de mediación y comediación dentro del ámbito escolar.
- Captar alumnos mediadores a través de sesiones informativas en las aulas y formarlos en cursillos amenos para que puedan llevar a cabo sesiones de mediación con compañeros del mismo centro.
- Trabajar con todos los alumnos, educándolos en la “cultura de la paz y no violencia” con sesiones a lo largo del curso en cada clase, a través de dinámicas que fomenten la resolución de conflicto pacíficamente.

## 5. POSIBLES ACTUACIONES A REALIZAR

Las posibles actuaciones a realizar se pueden dividir básicamente en:



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 13 – DICIEMBRE DE 2008

- Prevención de la violencia (educar para la paz, resolución pacífica de conflictos, educar en valores).
- Mediación, propiamente dicha, mediar en conflictos reales que surjan en el ámbito escolar.

En cuanto a la primera actuación, se podría intervenir o analizar los siguientes ámbitos para la educación en valores:

- la familia: esencial, por las graves dificultades por las que atraviesa en la actualidad, nos encontramos con un modelo nuevo; familia monoparental, con características como la falta de tiempo, el trabajo ineludible. Otra dificultad de las familias es la inseguridad (competitividad ante solidaridad), la competencia desleal de la televisión y el debilitamiento de la figura del padre, relacionada con la delincuencia juvenil.
- la sociedad: haciendo presión a través de ídolos, el tiempo libre y, sobre todo la televisión, propagando contravalores como la violencia, la venganza o la pornografía y proponiendo como valores supremos el éxito fácil, el dinero y la belleza física.
- la escuela: debemos promover una coherencia entre la escuela, la familia y la sociedad. El educador siempre presenta un modelo de vida a seguir, si el modelo no es aceptado por los escolares, elige otros más mediáticos (deportistas, famosos...). En este trabajo de educar en valores es fundamental el diálogo.

Una vez presentados los alumnos mediadores asistirán a sesiones de formación, que se realizarán en un ambiente lo más agradable y distendido posible.

Con respecto a la segunda actuación, la mediación aparecerá en todos aquellos conflictos ocasionados dentro del centro escolar, siempre y cuando las personas, voluntariamente, acepten la intervención del equipo mediador. El conflicto podrá derivar de la interculturalidad, cada vez más común en las escuelas e institutos, por el fracaso escolar, por el absentismo y toda violencia en sí creadas en este ambiente.

Para solicitar la mediación se pondrá a disposición del alumnado y profesores un impreso de solicitud donde una de las partes (puede ser que lo rellenen ambas partes por separado) explica de manera abreviada el motivo de la solicitud, las personas implicadas y todo lo relacionado con el conflicto que pueda ser de interés al mediador.

En la mediación existirán distintas etapas por las que tendremos que pasar desde que solicitan o aceptan la mediación hasta el final de la misma. Las fases por las que pasamos son las siguientes:

- Premediación 1: presentación de las partes conjuntamente, aunque se es conveniente se hace por separado, siempre dependiendo del caso. Se presenta el/ los mediador/es y se les explica en qué va a consistir la mediación. Cada una de las partes firma el contrato de mediación en el cual se establecen las normas básicas de comunicación (no agredir, dejar hablar a la otra persona...) aceptando, de esta manera el proceso de mediación.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 13 – DICIEMBRE DE 2008

- Premediación 2: en esta fase entran las partes juntas, se les explica a “grosso modo” en el objetivo de la mediación, también explicamos que hay que respetar los turnos entre ambos y, sobre todo, respeto en general. Cada parte contará el conflicto de forma individual. Es el momento para desahogarse, para expresar sus sentimientos sin cortapisas, en presencia de la otra parte. El mediador/a rellenará un informe de premediación según esta sesión donde se recogen las primeras impresiones del profesional sobre el conflicto.
- Mediación: esta etapa servirá para aclarar el problema las dos partes juntas, identificar el conflicto y consensuar los temas más importantes. Intentaremos facilitar el diálogo entre las personas que han generado el conflicto invitándolos a buscar soluciones. Una vez propongan las soluciones las dos partes juntas, se buscan posibles vías de acuerdo. Se intentará llegar a un acuerdo consensuado. Se evalúan las diferentes propuestas, las ventajas y dificultades de cada una, y se llegará a un acuerdo. Una vez finalizada esta fase, se presumirá de haber terminado el proceso completo y, para ello las partes deberán firmar un escrito en donde se describe el acuerdo consensuado de las partes, para validarlo (el acuerdo). El mediador/a, con la ayuda del servicio de mediación en general, realizará un informe del proceso de mediación completo y los involucrados firmarán el acuerdo consensuado, quedándose una copia de éste para cada parte y otra para el mediador/es.

Esta etapa de mediación requiere varias sesiones, que se irán proponiendo según el curso de la misma. La duración del proceso completo de la mediación puede estar entre 15 días y un mes, según el conflicto, su curso y las distintas características que vaya adquiriendo, aunque algunos profesionales no recomiendan, en mediación escolar, realizar más de 4 sesiones.

## 7. TEMPORALIZACIÓN

En la Temporalización propuesta para la consecución de dichos objetivos, conviene tener presente que el proyecto se debe afrontar como un horizonte temporal a medio plazo, es decir, la planificación se realizará para varios cursos académicos.

Para ello, comenzaremos por el primer curso del segundo ciclo de la etapa de Educación Primaria que se mantendrá a lo largo de los restantes cursos hasta llegar a la finalización de dicha etapa. Además, dichos proyectos pueden continuarse en el I.E.S correspondiente, para que haya una continuidad educativa y formativa, si fuese posible y las circunstancias del contexto la permitieran.

## 8. COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE MEDIACIÓN

El equipo de mediadores estará constituido por todas las personas que han sido formadas a tal efecto una vez su establezca el servicio como uno más del Centro.

Los mediadores serán elegidos por las partes implicadas dentro del listado de mediadores disponible, debiendo contar con el siguiente personal docente y no docente:

- responsable docente



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 13 – DICIEMBRE DE 2008

- asesor técnico
- coordinación con la jefatura de estudios
- coordinación con la asociación de padres
- contacto con la junta de delegados
- contacto y animación de la asociación de alumnos
- coordinación y formación desde el departamento de orientación (itinerante en Educación Primaria).

## 9. MATERIALES PARA IMPLEMENTAR EL SERVICIO DE MEDIACIÓN.

1. Folletos o carteles divulgativos que recoja los principios básicos y las fases del proceso de mediación.
2. Fichas para facilitar la mediación
3. Fichas para los mediadores, donde se recojan los conflictos que se sometan a la mediación.
4. Registros de los acuerdos alcanzados por las partes.
5. Mural para informar de las actividades del programa de mediación
6. Buzón de mediación
7. Foro interactivo de mediación.
8. Material fotocopiable del taller.

## 10. ACTIVIDADES PARA INFORMAR A LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD ESCOLAR Y VENTAJAS QUE PUEDEN DERIVARSE

- a) **Actividad:** Elaborar carteles divulgativos con los Principios Básicos y las Fases del Servicio de Mediación.
  - o **Responsable:** Miembros que componen el servicio de Mediación.
  - o **Recursos:** Cartulinas, colores y fotografías relacionadas con el tema.
  - o **Metodología:** Activa y participativa.
  - o **Espacios físicos:** Sala de Usos múltiples
  - o **Temporalización:** Durante el primer mes de curso se dedicará 1 sesión con padres y 1 o 2 sesiones de tutoría con los alumnos.
- b) **Actividad:** Elaborar fichas para la solicitud del proceso de mediación en el centro (Anexo 1)



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 13 – DICIEMBRE DE 2008

- Responsables: miembros del servicio de mediación y participación activa de alumnos voluntarios que quieran participar.
  - Recursos: Fichas de cartulina.
  - Metodología: Activa y participativa.
  - Espacios físicos: sala de usos múltiples.
  - Temporalización: Antes de comenzar el Servicio de Mediación, es previo solicitar el servicio.
- c) **Actividad**: Elaboración de un mural para informar del objetivo y las finalidades del Servicio de Mediación.
- Responsables: Miembros del Servicio de Mediación.
  - Recursos: Papel continuo, Rotuladores permanentes y recortes de revistas y periódicos.
  - Metodología: Activa y participativa.
  - Espacios físicos: sala de usos múltiples.
  - Temporalización: Primer trimestre del curso escolar.
- d) **Actividad**: Realización de un foro-debate sobre el tema de la mediación. Donde los participantes realizarán una encuesta sobre Mediación, y además, podrán hacer una valoración del taller de mediación (Anexos 2 y 3).
- Responsables: miembros del Servicio de Mediación, padres, tutores, alumnos y toda la comunidad educativa en general.
  - Recursos: información sobre la mediación, encuesta sobre dicho tema y valoración del mismo.
  - Metodología: activa y participativa.
  - Espacios físicos: salón de actos.
  - Temporalización: una tarde dedicada al tema durante el curso escolar.
- e) Al finalizar el Servicio de Mediación, el equipo profesional implicado en el conflicto realizará una memoria de mediación (Anexo 4).
- Responsables: miembros del Servicio de Mediación.
  - Recursos: información sobre la mediación.
  - Metodología: activa y participativa.
  - Espacios físicos: departamento de Orientación.
  - Temporalización: una vez acabado el taller de mediación, se dedicará una tarde a realizar la memoria de mediación.





ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 13 – DICIEMBRE DE 2008

## 11. MECANISMOS DE EVALUACIÓN.

Las evaluaciones serán periódicas a lo largo del desarrollo del Servicio, además de continuas y flexibles.

El Servicio de Mediación debe tener unas finalidades específicas, estar en funcionamiento durante un tiempo concreto y ser evaluado en todos sus aspectos: desde la puesta en funcionamiento, el entrenamiento de ayudantes, y la supervisión de los mismos, hasta los resultados en términos de los objetivos y las incidencias acontecidas. Sólo de esta forma podrá saberse qué ha significado y qué tipo de utilidad ha tenido. Los límites claros y bien conocidos por todos los que participan, especialmente por el equipo de orientación Educativa y orientador del centro, que es quien debe responsabilizarse, y un registro objetivo de cómo ha ido desplegándose, junto con la evaluación, darán al final la información suficiente para valorar hasta qué punto ha merecido la pena el trabajo.

Toda actividad de intervención directa, en la que se trabaja con víctimas, agresores y espectadores, requiere ser evaluada por los participantes, además de por el equipo docente u orientador.

El servicio de mediación exige la programación de una serie de sesiones de trabajo en las que, de forma reflexiva y honesta cada uno de los participantes pueda expresar que ha significado el servicio para él/ella, que ha aprendido, en qué ha cambiado sus actitudes y que cree que necesitaría ahora para modificar su conducta. Todo ello, en un planteamiento sin culpa, ni castigos, abordando con realismo la situación y haciendo ver a los chicos/as que el comportamiento y las actitudes hacia los demás forman parte de nuestra personalidad y que, a veces, necesitamos ayuda específica para cambiar.

Al finalizar el taller de mediación los participantes recibirán un certificado de asistencia y aprovechamiento del mismo.

## 12. ANEXOS.

Anexo 1:

SOLICITUD DE MEDIACIÓN:
-------------------------





ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 13 – DICIEMBRE DE 2008

Nombre:  
Curso:  
Personas en conflicto:  
Motivo:

Fecha prevista para la mediación:  
Hora:  
Sala:  
Mediador/a:

Anexo 2:

### ENCUESTA SOBRE LA MEDIACIÓN

Vuestras respuestas sinceras nos ayudan a mejorar.

1. ¿Conoces la tarea de los mediadores y mediadoras del centro? ¿Cómo te has enterado?
2. ¿Necesitas más información sobre el funcionamiento de la mediación? ¿Qué te gustaría saber?
3. ¿Piensas que la mediación puede serte útil si tienes un conflicto? ¿Por qué?
4. ¿Crees que la mediación es necesaria? ¿Por qué?
5. ¿Has ido alguna vez a la mediación? ¿Por qué?
6. ¿Te gustaría formarte como mediador? ¿Por qué?

Los mediadores y mediadoras del centro os agradecemos vuestra colaboración.

Anexo 3:

### VALORACIÓN DEL TALLER DE MEDIACIÓN

Subraya:



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 13 – DICIEMBRE DE 2008  
Madre/padre profesor/profesora alumno/alumna OTROS

¿Cuál es tu opinión sobre el taller de mediación?

¿Qué has encontrado más interesante?

¿Qué cambiarías?

Anexo 4:

## *CERTIFICADO DE ASISTENCIA Y APROVECHAMIENTO*

### *TALLER DE MEDIACIÓN ESCOLAR*

*El alumno/a \_\_\_\_\_*

*Ha asistido a todas las sesiones del taller de mediación escolar impartido en el centro*

*En el curso 2008/2009.*

*Por lo que puede participar como mediador, si así lo deseara, en el mismo.*

*Firmado,*

*Servicio de mediación escolar*



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 13 – DICIEMBRE DE 2008

### 13. BIBLOGRAFÍA

- Ortega, R. (2000). *Educar la convivencia para prevenir la violencia*. Madrid: Machado.
- Segura, M. (2003). *Educar las emociones y los sentimientos*. Madrid: Nancea.
- Viñas, J. (2004). *Conflictos en los centros educativos. Cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Barcelona: Graó.

#### Autoría

---

- Nombre y Apellidos: Tania Ponce González
- Centro, localidad, provincia: CEIP. Diego Velázquez, localidad, Almería.
- E-MAIL: taniaponce82@hotmail.com