

PLAN DE MEDIACIÓN I.E.S. BAJO GUADALQUIVIR LEBRIJA (SEVILLA)



CURSO ESCOLAR 2025/2026

INDICE

1. LA MEDIACIÓN ESCOLAR (Pág. 3)

1.1. Pasos para la construcción de un Programa de Mediación en el Centro (Pág. 3)

1.2. La Mediación en el Centro Educativo (Pág. 9)

ANEXOS:

Protocolo de selección del alumnado mediador (Pág. 17)

Autorización para formar parte de los equipos de mediación escolar (Pág. 19)

Solicitud de Mediación Escolar (Pág. 20)

Acta de apertura del procedimiento de mediación formal (Pág. 21)

Aceptación de medidas de mediación (Pág. 23)

Informe sobre el conflicto (Plantilla 1) (Pág. 24)

Plantilla para el análisis de conflictos (Plantilla 2) (Pág. 25)

Acuerdo de Confidencialidad (Pág. 26)

Acuerdo de Mediación (Pág. 27)

Informe de Premediación (Pág. 28)

Sesión de Mediación Escolar (Pág. 29)

Acta de Mediación Formal (Pág. 32)

1. LA MEDIACIÓN ESCOLAR.

1.1. PASOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN EN EL CENTRO.

Siguiendo el modelo de implantación de un programa de mediación en un centro educativo establecido por Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco en el documento titulado “Cómo poner en marcha, paso a paso, un programa de mediación escolar entre compañeros/as”, podemos establecer una serie de premisas básicas:

- Es esencial antes de poner en marcha el Servicio de Mediación que toda la comunidad educativa esté concienciada de la naturalidad de los conflictos interpersonales en las relaciones humanas, ya que sin implicación del alumnado, profesorado, personal administrativo y familias es muy probable que el servicio no sea efectivo.
- Hay que dedicar un tiempo importante al análisis de datos sobre la convivencia del centro y a la formación de los futuros mediadores.

1. El compromiso del centro y la creación del equipo coordinador.

- 1.1. El primer paso es lograr el compromiso del centro, del equipo directivo, del claustro y del órgano máximo de representación o consejo escolar.
- 1.2. El segundo paso supone designar el equipo coordinador del programa (es el motor del proyecto en el centro). Puede estar constituido por una persona del equipo de dirección, por el orientador/a, por miembros de la comisión de convivencia y por docentes de diferentes ciclos implicados en el programa (entre 3 y 6 miembros). Las tareas del equipo coordinador incluyen:
 - 1.2.1. Diseñar el programa de mediación considerando todas las acciones a emprender, los plazos y las personas responsables.
 - 1.2.2. Organizar la selección de personas mediadoras.
 - 1.2.3. Coordinar la logística para el entrenamiento de las personas mediadoras.
 - 1.2.4. Organizar y supervisar el sistema de derivación de casos.
 - 1.2.5. Preparar el desarrollo de las mediaciones: horarios, espacios, asignación de mediadores, etc.
 - 1.2.6. Dirigir las reuniones quincenales de seguimiento con las personas mediadoras.
 - 1.2.7. Mantener un sistema de registro efectivo de todas las sesiones de mediación y recopilar los datos estadísticos necesarios.
 - 1.2.8. Realizar por lo menos un evento anual de reconocimiento de la labor de las personas mediadoras.
 - 1.2.9. Divulgar periódicamente entre la comunidad escolar el programa de mediación.
 - 1.2.10. Mantener al profesorado informado sobre la evolución del programa de mediación.
 - 1.2.11. Evaluar el programa y difundir sus resultados.

2. El diseño del programa y del proceso de implementación.

El equipo coordinador debe decidir:

- 2.1. Los objetivos del programa, generales y específicos.
- 2.2. El tipo de programa de mediación (vertical u horizontal, modelo de derivación).
- 2.3. Las personas a las que está destinado.
- 2.4. Los tipos de conflictos en los que se mediará y en los que no se mediará.

3. La selección del equipo mediador.

Para ser un buen mediador/a es conveniente tener una serie de aptitudes o características, como las siguientes:

- Potencial de liderazgo, ya sea positivo o negativo.
- Ser respetado/a por sus compañeros/as e inspirar confianza.
- Tener el deseo de ayudar a otros/as e inspirar confianza.
- Tener facilidad de palabra.
- Ser paciente y mantener la calma.
- Tener sentido del humor.
- Tener iniciativa.
- Estar dispuesto/a a comprometerse con el programa de mediación durante un curso escolar completo.

El equipo de mediadores/as debe estar integrado por alumnos/as que reflejen la diversidad de la población escolar. El número de mediadores/as depende del número de alumnos/as del centro y del número de espacios en los que se desarrollan los recreos.

4. La formación del equipo mediador.

El “entrenamiento” suele tener una duración mínima de 18 o 20 horas en educación secundaria. Su contenido debería incluir los siguientes temas:

- o Introducción al conflicto: definición, aspectos positivos y negativos, tipos y causas del conflicto y estilos de resolución de conflictos.
- o El proceso de mediación de conflictos: objetivos, principios y características.
- o Casos mediables y no mediables.
- o El análisis del conflicto.
- o Técnicas de comunicación eficaz: barreras de comunicación, escucha activa, mensajes asertivos, preguntas adecuadas, etc.
- o Técnicas para el manejo de emociones intensas.
- o El proceso de mediación de conflictos: fases y tareas.
- o La comediación.
- o Estrategias para superar bloqueos en el proceso de mediación.
- o Ética de la persona mediadora.
- o Procedimiento de implementación del programa en el centro: funciones y responsabilidad de las personas mediadoras.

5. La difusión del programa

Todos los colectivos del centro escolar son destinatarios de este proceso de difusión: el alumnado, el profesorado, el personal de administración y servicios, las familias y el órgano de máxima representación.

Algunas acciones concretas que pueden desarrollarse son:

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

6. La organización del servicio de mediación

Antes de iniciar el Servicio de Mediación hay que tener preparados cuatro elementos fundamentales:

- 6.1. El espacio o la sala de mediación (tranquilo, acogedor, una mesa preferiblemente redonda y cuatro sillas, copias de formularios y un archivo).
- 6.2. El horario (deben interferir lo mínimo posible en las horas de clases).
- 6.3. La documentación. Los documentos indispensables son:
 - 6.3.1. *El formulario de derivación o solicitud de mediación.*
 - 6.3.2. *El formulario del acuerdo.*
 - 6.3.3. *El cuestionario de evaluación de la sesión de mediación.*
 - 6.3.4. *El informe final de la mediación.*
 - 6.3.5. *El formulario del seguimiento.*
- 6.4. Los turnos (cuando no hay turnos organizados, el equipo coordinador va asignando miembros del equipo mediador a los diferentes casos en función de diversos criterios: género, edad, número de mediaciones realizadas, etc.)

La mediación comprende una serie de fases de actuación:

1. Derivación o solicitud: El proceso se inicia cuando una persona tiene conocimiento de un conflicto o alguna de las partes en conflicto hace una solicitud de mediación.
2. Recepción del caso: El equipo de coordinación hace una primera valoración con la información recogida. Si el equipo considera que el caso es, en principio, mediable, asigna mediadores/as y da comienzo la siguiente fase de premediación. Se suele practicar la comediación (dos mediadores). Si el equipo de coordinación considera que el caso no es mediable propone otra intervención.

3. Premediación: Los mediadores/as realizan una entrevista individual con cada una de las partes (se recoge toda la información posible). 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/as mediadores/as asignados/as al caso organizan el momento y el lugar de la mediación y citan a las partes. Si la sesión se planifica en horario de clases, se deberá contar con el visto bueno del/de la profesor/a afectado/a. No se debe esperar más de dos o tres días después de la entrevista de premediación.
5. Sesión de mediación: Se desarrolla en una sola sesión y tiene la siguiente estructura:
1. Apertura del/ de la mediador/a; 2. Discurso inicial de la partes; 3. Intercambio o aclaración del problema; 4. Búsqueda y selección de soluciones; y 5. Creación del acuerdo.

Si la mediación concluye satisfactoriamente, el acuerdo se recoge por escrito, es firmado por las partes y los/as mediadores/as y se entrega una copia a cada una de las partes y otra copia queda archivada. Una vez finalizada la sesión, los/as mediadores/as hacen una evaluación la misma y completan un informe del proceso. Todos los documentos generados a lo largo del proceso quedan archivados.

6. Seguimiento: Transcurrido un tiempo desde la finalización de la mediación, habitualmente una o dos semanas, los/as 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, pueden ofrecer su ayuda a las partes. Igualmente, se deja constancia documental del resultado del seguimiento.
7. La coordinación y el seguimiento

Los encuentros periódicos de seguimiento, habitualmente quincenales, implican realizar una reunión en la que participan una o dos personas del equipo de coordinación y el equipo de mediadores/as. Este seguimiento tiene como objetivo compartir información y experiencias sobre los éxitos o buenas prácticas del programa y sobre los problemas o dificultades encontradas y sus posibles soluciones.

Es importante para el seguimiento tener en cuenta los siguientes aspectos:

- o La reunión tendrá una duración de 1,30 horas o 2 horas y se realizará cada dos semanas.
- o Planificar las reuniones teniendo en cuenta que no coincidan con otros eventos especiales como salidas o celebraciones.
- o Informar previamente a todos/as los/as docentes cuyas clases coincidan con la reunión de seguimiento en la que participan sus alumnos/as.
- o Organizar la sustitución de los/as docentes que forman parte del equipo coordinador durante el desarrollo de las reuniones de seguimiento.
- o Seleccionar un espacio amplio, cómodo y tranquilo para la reunión que evite distracciones e interrupciones.

- o La persona encargada de la organización y desarrollo de la reunión quincenal de seguimiento será, necesariamente, un miembro del equipo coordinador. Puede ser rotativo.
- o Preparar y proporcionar los documentos y materiales necesarios para la reunión.

Un posible procedimiento para organizar y conducir las reuniones de seguimiento puede ser el siguiente:

1. En la primera reunión se solicita a los alumnos que establezcan las reglas básicas que favorezcan que los encuentros se lleven a cabo de un modo tranquilo y respetuoso. Algunas de las reglas pueden ser: no interrumpir, levantar la mano para pedir el turno de palabra y esperar la autorización del/de la moderador/a, expresarse de manera respetuosa y mantener la confidencialidad de todo lo que se trata en la reunión.
 2. Previamente a la reunión, el/la moderador/a elabora una propuesta de agenda de temas. Debe dejar un margen de tiempo para que el grupo pueda añadir otros temas a la agenda. El/la moderador/a establece el lugar, la fecha y el horario de la reunión y lo comunica a todos/as los/las participantes.
 3. Al comenzar la reunión, se pone en común la agenda de temas para que el grupo la revise y pueda añadir otros puntos si quiere. Se revisa, también, el tiempo a dedicar a cada tema.
 4. Durante la reunión, el/la moderador/a anima a los/as alumnos/as a que compartan sus logros o éxitos como por ejemplo, el haber recibido la felicitación de un profesor en el recreo por una mediación realizada o el solucionar adecuadamente un conflicto difícil. También se analizan los posibles problemas o dificultades como rellenar los formularios de registro correctamente o revisar los conflictos sin resolver.
 5. El moderador debe procurar que la reunión sea ágil y amena para que los/as alumnos/as no se cansen. Además, tratará que sean ellos/ellas los/as que protagonicen el diálogo la mayor parte del tiempo.
 6. En cada reunión se deja un tiempo para evaluar el funcionamiento del programa y decidir posibles cambios. Al finalizar, se emplearán un pocos minutos para evaluar, también, la propia reunión.
 7. A medida que el programa de mediación evoluciona y se expande, las reuniones de seguimiento deben incluir actividades para reforzar el entrenamiento inicial de los mediadores, para adquirir nuevas técnicas y habilidades y para que los/as propios alumnos/as mediadores/as aporten ideas y nuevos enfoques a las dificultades que encuentran en su tarea de mediación.
8. La evaluación

Evaluar permite tomar decisiones y reajustar aspectos del programa de mediación que no estén funcionando adecuadamente. Deberá ajustarse a los objetivos establecidos inicialmente y a los procesos definidos para el desarrollo del programa de mediación.

Hay una serie de elementos a considerar a la hora de evaluar:

1. La consecución de los objetivos del programa inicialmente establecidos.
2. El entrenamiento del equipo mediador.
3. La actuación de los/as mediadores/as en las sesiones de mediación.
4. La satisfacción de las personas usuarias del programa.
5. Los resultados del programa de mediación.
6. El funcionamiento de las reuniones de seguimiento.
7. El conocimiento y la percepción de los diversos colectivos de la comunidad educativa sobre la utilidad y el funcionamiento del programa de mediación.

Pérez Suárez establece el siguiente cronograma como guía para la implantación del programa de mediación en un centro educativo:

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	FASE 1: Análisis del contexto y necesidades del centro	Mayo-Junio curso previo
	FASE 2: Sensibilización de la Comunidad Educativa e inscripción para la formación en mediación	Septiembre-Octubre
FORMACIÓN	FASE 3: Formación de mediadores	Noviembre-Diciembre
	FASE 4: Constitución del Equipo de Mediación	Enero
PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN	FASE 5: Inclusión de la mediación en los documentos	Enero

	FASE 6: Servicios de Mediación	A partir de Enero y próximos cursos
	FASE 7: Dinamización y evaluación anual del Servicio de Mediación	A partir de Enero y próximos cursos

1.2. LA MEDIACIÓN EN EL CENTRO EDUCATIVO.

Dentro del protocolo se establece el requisito obligatorio de que el alumnado acepte las siguientes condiciones para iniciar un proceso de mediación:

- Aceptar solucionar el conflicto de forma cooperativa.
- Aceptar a la persona mediadora.
- Utilizar mensajes en primera persona.
- Ponerse en el lugar del otro (comprender las necesidades y los sentimientos del otro).
- Manifestar su responsabilidad en el conflicto.
- Colaborar para buscar una solución.
- Aceptar un acuerdo satisfactorio para ambos (ganar los dos).

En cuarto lugar, relativo a la formación del Equipo de Mediación Escolar, partimos del punto 6 del artículo 13 de la Orden de 20 de junio de 2011 donde se establece la obligación de tener un equipo de mediación en el centro. La pertenencia al mismo se podrá establecer a partir de los siguientes mecanismos: por comunicación directa al equipo de mediación, a partir de una tercera persona que se comunique con dicho equipo, por comunicación directa a cualquier miembro del Equipo directivo y por petición directa a cualquier miembro del Equipo de Mediación escolar.

Estableciendo como requisito indispensable la formación en mediación para la pertenencia al Equipo, la composición del mismo tendría como mínimo los siguientes integrantes:

- Orientador/a del centro (representante del Departamento de Orientación)
- Representante del Equipo Directivo del centro (relacionado con la Jefatura de Estudios)
- Coordinador de Convivencia.
- Los profesores formados que hayan querido participar en el Equipo de Mediación escolar (uno de los cuales será el Coordinador del Equipo de Mediación Escolar)
- El alumnado mediador formado que haya querido participar en el Equipo de Mediación escolar.

Las funciones previstas en este documento base y que corresponden al equipo de mediación son las siguientes:

- Coordinar y dinamizar el servicio de mediación (registro de reuniones, establecer el protocolo de actuación, etc.)
- Información sobre mediación en las primeras sesiones de tutoría del centro.
- Dirigir las reuniones de seguimiento con el alumnado mediador
- Programar e impulsar la formación continua del alumnado.
- Gestionar el programa de sensibilización y formación.
- Fomentar la cohesión de grupo del equipo de mediación.
- Hacer propuestas para la prevención de conflictos dentro del Plan de Convivencia del Centro.
- Coordinarse con los responsables de la convivencia escolar.
- Responsabilizarse de la evaluación continua del servicio, informar periódicamente a los órganos de gestión y participación del centro.

Ante la pregunta **¿Cuándo se puede llevar a cabo la mediación?**, podemos responder de la siguiente forma:

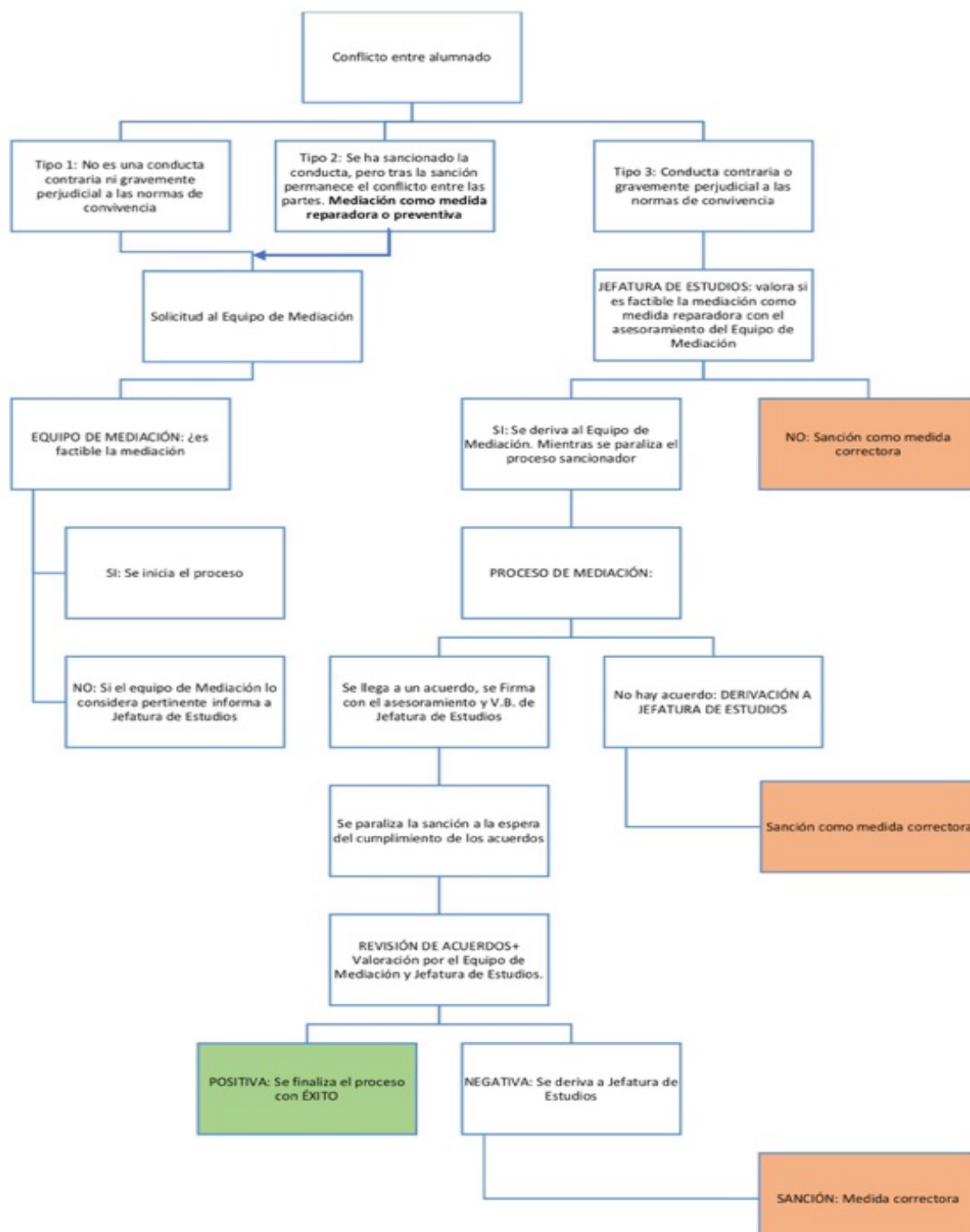
1. En conflictos entre alumnos:
 - a. Motivados por conductas contrarias a las normas de convivencia.
 - b. Motivados por conductas gravemente perjudiciales para la convivencia en el centro, con las excepciones establecidas.
2. Entre miembros de la comunidad educativa:
 - a. Cuyas conductas estén en conflicto aunque no hayan perturbado la convivencia del centro, en sus diferentes calificaciones de gravedad, y, sin embargo, los implicados quieran acogerse a esta práctica.
3. En los conflictos que hayan tenido las consecuencias oportunas y:
 - a. Después de llevarse a cabo las mismas (incluidas las sanciones), los implicados deseen acogerse a la mediación.

❖ **¿Cuándo NO se puede llevar a cabo la mediación?**

→ En conflictos entre alumnos:

- Motivados por conductas gravemente perjudiciales para la convivencia en el centro en las que concurren circunstancias agravantes de:
 - Premeditación.
 - Reiteración.
 - Incitación o estímulo a la actuación individual o colectiva lesiva de los derechos de los demás miembros de la comunidad educativa.
 - Situaciones de alarma social causada por las conductas, con especial atención a aquellos actos que presenten características de acoso o intimidación a otro alumno.
 - Especial gravedad en los perjuicios causados al centro o a cualquiera de los integrantes de la comunidad educativa.
 - Publicidad o jactancia de conductas perturbadoras de la convivencia a través de aparatos electrónicos u otros medios.

En la siguiente página podemos observar un esquema en el que se desarrollan las posibilidades de mediación ante un caso de conflicto entre alumnos/as.



Trasladado lo anterior a la normativa básica andaluza, resulta la siguiente clasificación partiendo del Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los institutos de Educación Secundaria. Se diferencian:

1. Conductas contrarias a las normas de convivencia, organización y funcionamiento de centro y de aula (art. 22):
 - o Las faltas injustificadas de asistencia a clase o de puntualidad.
 - o La desconsideración con los otros miembros de la comunidad escolar.
 - o La interrupción del normal desarrollo de las clases.
 - o La alteración del desarrollo normal de las actividades del centro.

- o Los actos de indisciplina contra los miembros de la comunidad escolar.
- o El deterioro, causado intencionadamente, de las dependencias del centro o de su material, o del material de cualquier miembro de la comunidad escolar.

2. Conductas gravemente perjudiciales para la convivencia (art. 23):

- o Los actos de indisciplina que alteren gravemente el desarrollo normal de las actividades del centro.
- o Las injurias u ofensas graves contra otros miembros de la comunidad escolar.
- o *El acoso o violencia contra las personas, y las actuaciones perjudiciales para la salud y la integridad personal de los miembros de la comunidad educativa.
- o *Las vejaciones o humillaciones, particularmente aquéllas que tengan una implicación de género, sexual, racial o xenófoba, o se realicen contra el alumnado más vulnerable por sus características personales, sociales o educativas.
- o *La suplantación de identidad, la falsificación o sustracción de documentos y material académico.
- o El deterioro grave, causado intencionadamente en las dependencias del centro, de su material o de los objetos y las pertenencias de los demás miembros de la comunidad educativa.
- o Exhibir símbolos racistas, que inciten a la violencia, o de emblemas que atenten contra la dignidad de las personas y los derechos humanos; así como la manifestación de ideologías que preconizan el empleo de la violencia, la apología de los comportamientos xenófobos o del terrorismo.
- o La reiteración de conductas contrarias a las normas de convivencia en el centro.
- o El incumplimiento de las medidas correctoras impuestas con anterioridad.

Los tres casos señalados (*) de conductas gravemente perjudiciales para la convivencia recogidos en el artículo 23 del citado decreto 327/2010, de 13 de julio, se hace necesario valorar por Jefatura de Estudios la idoneidad de su derivación a la Comisión de Convivencia, puesto que son específicamente complejos en cuanto a su incidencia en la convivencia del centro por las consecuencias sociales que pueden tener.

→ **Fases de la mediación:**

1. Solicitud del servicio de mediación escolar:

- Mediante la información al equipo de mediación por medio de los distintos buzones repartidos por el centro.
- Mediante una tercera persona (profesor, alumnado, familia, etc.) que facilite la correspondiente información a los miembros del equipo de mediación escolar.
- Mediante información directa transmitida a cualquier miembro del Equipo Directivo que, a la mayor brevedad posible, se lo transmitirá al Coordinador del Equipo de Mediación Escolar.
- Mediante petición directa a cualquier miembro del Equipo de Mediación escolar.

2. Designación de la/s persona/s mediadora/s

- Será el responsable del servicio de mediación el que designe a la persona mediadora para cada caso.
- No se podrá intervenir como mediador o mediadora cuando se guarde con alguna de las personas implicadas en el conflicto relación de amistad o enemistad manifiesta o vínculo de parentesco por consanguinidad o afinidad en cualquier grado.
- Las partes del conflicto deberán mostrar su aceptación de la persona mediadora designada. En caso contrario solicitarán un cambio de forma justificada.
- Los motivos de renuncia por parte del mediador deberán estar justificados.
- La designación del alumnado como mediador se realizarán teniendo en cuenta dos criterios básicos: edad y naturaleza del conflicto.

3. Viabilidad de la mediación

- El primer paso, una vez designados los mediadores correspondientes, es determinar su viabilidad. Serán fundamentales los siguientes aspectos:
 - o Disposición a participar voluntariamente a la mediación.
 - o Intención de cooperar, a fin de llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes.
 - o Tipo, naturaleza y estado del conflicto.
- A continuación, se deberá comunicar al equipo de mediación y se entregará el acta de apertura del procedimiento (anexo I).
- Si se trata de un daño general a la convivencia del centro puede llevarse a cabo una mediación para gestionar el conflicto generado. En estos casos, el mediador o mediadora, después de entrevistar al alumno o la alumna, propondrá a la persona que considere más adecuada para que represente a la comunidad educativa como la otra parte del conflicto en el proceso de mediación.

4. Plazos establecidos.

- Entre la solicitud de mediación y el inicio del proceso se intentará que transcurra el menor tiempo posible. Así pues, entre el procedimiento de mediación formal completo deberá desarrollarse en un plazo máximo de 20 días lectivos, dividido en dos periodos diferenciados:
 - o El encuentro de mediación (plazo máximo de 10 días lectivos desde la aceptación de la mediación).
 - o El seguimiento del acuerdo (plazo restante: desde los acuerdos de mediación hasta la reunión de seguimiento).
- El plazo para reanudar el procedimiento disciplinario se iniciará al día siguiente de finalizada la mediación.

5. Establecimiento con claridad de los deberes de los participantes y las condiciones del encuentro de mediación.

- Los deberes de la persona mediadora son los siguientes:
 - o Agilizar el procedimiento, proporcionar inmediatez, personalizar y dar flexibilidad, así como procurar pleno respeto a los derechos y libertades de las partes afectadas, además de las normas que rigen la vida en el centro.
 - o Dar por finalizado el proceso de mediación en cualquier momento en que se aprecie falta de colaboración de alguna de las partes o vulneración de lo acordado al inicio del proceso.
 - o Solicitar la intervención de más mediadores cuando la situación lo requiera.
 - o Conducir el encuentro de mediación (procurando todas las facilidades posibles).
- Los deberes de las partes en conflictos son los siguientes:
 - o Mostrar conformidad con las normas fijadas.
 - o Respetar y aceptar durante el encuentro de mediación las reglas mínimas: respeto, sinceridad y escucha activa.
 - o Aceptar la recogida de su acuerdo en el acta de mediación.
- Finalizado el encuentro de mediación, el mediador/a redactará el acta de mediación donde tendrán que aparecer, como mínimo, los siguientes elementos:
 - o Datos de identificación personal de la persona mediadora.
 - o Datos de identificación personal de las partes.
 - o Fecha y lugar del/los encuentro/s de mediación.
 - o Acuerdo alcanzado por las partes.
 - o Fecha de seguimiento del acuerdo.
 - o Valoración del cumplimiento del acuerdo (se cumplimentará en el momento del seguimiento)
- Modelo de acta de mediación formal (anexo II).
- El acta de mediación supone el final del proceso. De manera inmediata se procederá a la entrega de una copia para cada una de las partes, así como a los padres, madres o tutores legales (si es menor de edad). El acta original quedará bajo custodia de la persona mediadora responsable.

6. Fase de seguimiento y eficacia de los acuerdos

- En la sesión de seguimiento el mediador o la mediadora valorará con las partes en conflicto el grado de cumplimiento del acuerdo de mediación y hará constar en el acta la satisfacción de las personas mediadas con la solución alcanzada, señalando que se da por finalizado el procedimiento de mediación de manera exitosa.
- Si el conflicto mediado trasciende a otras instancias externas al centro y su ámbito original, la dirección del centro comunicará a estas la existencia del acuerdo de mediación alcanzado por las partes y contenido en el acta de mediación, a los efectos que fueran procedentes.

- Cuando en el seguimiento se detectara un incumplimiento del acuerdo, se hará constar en el acta, indicando que ha de continuarse la gestión del conflicto por la vía disciplinaria. Habrá que informar a las partes oportunas del hecho acaecido.
- El responsable del servicio de mediación informará al equipo de gestión de la convivencia de los resultados de la mediación y entregará el acta original en la secretaría del centro. La custodia definitiva de esta documentación y su tratamiento serán responsabilidad del centro.

7. Cierre del protocolo.

- Una vez que finalice el curso académico la documentación referida al mismo se destruirá.

Fases de la mediación escolar	PERSONAS EN CONFLICTO	MEDIADORES
PREMEDIACIÓN	- Relatar el conflicto individualmente. Posiciones y percepción de la situación. - Realzar una descarga emocional.	- Situar el conflicto: ¿Dónde, cómo, cuándo? - Buscar las relaciones, los sentimientos, y ver la intención de resolver que tienen las partes. - Averiguar qué pide cada parte y las posibles soluciones que plantean.
ENTRADA	- Presentarse y aceptar las normas	- Explicar el proceso y las normas. - Crear un clima de diálogo y de confianza. - Dar expectativas. Es posible solucionarlo.
CUÉNTAME	- Relatar el conflicto y ser escuchado por el otro. - Mantener turnos de palabra. - Expresarse en mensajes YO: sentimientos y percepciones personales.	- Escuchar con atención lo que nos cuentan. - Mantener las normas de forma educada. - Intentar no tomar partido. - Controlar los gestos que hacemos y que hacen: nerviosismo, tranquilidad, hostilidad, confianza, etc.
SITUAR EL CONFLICTO	- Separar persona y problema: percibir la estructura del conflicto. - Utilizar mensajes YO. - Empatizar. - Ponerse al nivel del otro: horizontalidad comunicativa.	- Hacer preguntas abiertas y cerradas. - Repetir cosas que hemos escuchado para aclararlas. - Hablar sobre los sentimientos de cada parte y buscar empatía entre ambas. - Resumir la historia del

		conflicto para aclararlo y estructurarlo. - Pasar del yo/tú al “nosotros”. Todos colaboramos para la resolución positiva.
BUSCAR SOLUCIONES	- Expresar las demandas, los intereses y las necesidades para una reparación. - Generar opciones.	- Resaltar intereses comunes y cosas que han dicho ambas partes. Repetirlas como posibles soluciones. - Tener paciencia, creatividad: replantear asuntos sobre los intereses. - Realizar una lluvia de ideas de posibles soluciones en caso de estancamiento.
EL ACUERDO	- Decidir las soluciones y los acuerdos de compromiso. - Firmar el acuerdo.	- Analizar si puede realizarse y mantenerse. - Redactar en el lenguaje de quien lo ejecutará: entendible por ambas partes. - Mantener la imparcialidad en el acuerdo. - Realizar un seguimiento del acuerdo.

Fuente: Decreto 51/2007: La mediación y los procesos de acuerdo reeducativo (Castilla y León)

I.E.S. BAJO GUADALQUIVIR

PLAN DE CONVIVENCIA

[PROTOCOLO DE SELECCIÓN DEL ALUMNADO MEDIADOR¹](#)

1. Presentación del programa de mediación en las aulas.

Se requiere, como mínimo una sesión de tutoría para presentar el programa en las aulas como paso previo a la nominación de alumnos/as candidatos/as. Se propone seguir este guion:

- a) Introducción:
 - Descripción del programa
 - Descripción de la formación/entrenamiento de mediación.
 - Descripción de los beneficios de ser mediador para los alumnos.
- b) Escenificaciones:
 - Realizar un juego de roles que escenifique un tipo de conflicto habitual entre alumnos/as. El juego finaliza con una discusión, sin solucionar el problema y con la retirada de uno de los alumnos. Analizar con la clase: a) ¿Qué ha pasado y por qué?, b) ¿Cómo terminará este conflicto?, c) ¿Qué hubiera podido hacer cada uno de los alumnos para que el problema termine de una forma diferente?
 - Realizar un segundo juego de roles con el mismo conflicto. En esta ocasión, una pareja de mediadores ayuda a las partes a solucionar su problema. Analizar con la clase: a) ¿qué ha pasado y por qué?, b) ¿Cómo ha terminado este conflicto? Y c) ¿cómo han ayudado los mediadores a las partes a solucionar su conflicto?
- c) ¿Qué significa ser mediador de conflictos?
 - ¿Qué se necesita para ser un/a buen/a mediador/a?
 - Que te guste probar cosas nuevas.
 - Que te interese ayudar a otros/as compañeros/as.
 - Que tengas facilidad de palabra.
 - Que seas paciente y tranquilo y te guste escuchar.
 - Que seas respetuoso y los demás puedan confiar en ti.
 - Que te comprometas a participar en el programa todo el curso.
 - ¿Qué debe hacer un mediador de conflictos?
 - Participar en un entrenamiento especial de mediación.
 - Cumplir con los turnos de mediación que se le asignan.
 - Rellenar las fichas de registro de las mediaciones.
 - Acudir a las reuniones quincenales de seguimiento.
 - Recuperar el trabajo de clase necesario.
 - Permanecer en el programa como mediador/a durante todo el curso.

2. Nominación de candidatos.

La nominación conviene hacerla mediante tres mecanismos diferentes:

- Los/as alumnos/as pueden autonominarse, presentándose como voluntarios/as para ser mediadores/as.

¹ Fuente: Cómo poner en marcha, paso a paso, un programa de mediación escolar entre compañeros/as. Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco.

- Cada alumno/a propone a tres compañeros/as que considera que serán buenos/as mediadores/as.
- Cada tutor/a propone a una serie de alumnos/as de su grupo que considera buenos/as candidatos para formar parte del equipo mediador.

De esta manera, se obtienen tres listados de candidatos/as. Con aquellos alumnos/as que aparezcan en los tres listados o en dos de ellos, continuaremos el proceso con la siguiente fase haciendo con ellos/as entrevistas individuales. Si el número de este grupo de alumnos/as es suficiente descartaremos a aquellos/as que, únicamente, aparecen en un listado.

3. Realización de entrevistas individuales.

Las entrevistas individuales serán útiles para conocer la motivación de los alumnos/as candidatos/as y la seriedad de su compromiso con el programa.

Para realizar estas entrevistas, proponemos la siguiente batería de preguntas:

- ¿Te gustaría ser mediador/a de conflictos? ¿Por qué?
- ¿Conoces a muchos/as alumnos/as del centro? ¿En qué otras actividades participas actualmente?
- ¿Hay alumnos/as del centro o grupos de alumnos/as con los que te llevas mal?, ¿Hay algún/a alumno/a del centro con el que te sería difícil trabajar como mediador/a?
- Guardar el secreto de lo que ocurre en una mediación es muy importante, ¿Por qué crees que es así?
- Otros/as alumnos/as podrían presionarte para que les cuentes lo que ha pasado en una mediación, ¿Cómo actuarías si eso te pasa?
- Si por tus tareas como mediador/a pierdes alguna clase será necesario que te pongas al día, ¿Estarías dispuesto/a a hacerlo? ¿Qué tal vas con el curso en general?
- Ser un/a mediador/a supone que otros/as alumnos/as te verán como un modelo, ¿Qué significa eso para ti?

Además, en esta entrevista informaremos a cada uno/a de los/las candidatos/as que, en el caso de que fueran seleccionados, será necesario tener la autorización de sus padres para formar, finalmente, parte del equipo mediador.

4. Selección de mediadores/as.

En función de los resultados obtenidos en la nominación de candidatos/as y en las entrevistas, el equipo coordinador selecciona, finalmente, a los alumnos/as que pasarán a formar parte del equipo mediador en el caso de que sus familias lo autoricen. Además, si hemos realizado una entrevista con un/a alumno/a que no ha sido seleccionado/a deberemos informarle y explicarle los motivos.

5. Información y autorización de las familias.

Las familias de los/as alumnos seleccionados/as deben autorizar su participación para que pasen a ser, definitivamente, miembros del equipo mediador. Para ello, remitiremos a los padres/madres una carta explicando qué es el programa de mediación, cómo se ha seleccionado a sus hijos/as y las implicaciones de formar parte del equipo de mediador. Además, adjuntaremos un documento para que los padres lo firmen como autorización que deberá ser enviado al centro.

I.E.S. BAJO GUADALQUIVIR

PLAN DE CONVIVENCIA

AUTORIZACIÓN PARA FORMAR PARTE DE LOS EQUIPOS DE MEDIACIÓN ESCOLAR

D/D^a _____ como padre, madre, tutor/a, del alumno _____ del curso _____, al que se ha seleccionado tras el procedimiento oportuno para formar parte del equipo de mediadores escolares, **AUTORIZA la participación de su hijo/a como miembro integrante de los citados equipos de mediación del IES Bajo Guadalquivir (Lebrija).**

La mediación es un método estructurado de resolución de conflictos en el que una tercera persona parte asiste a las personas en conflicto escuchando sus preocupaciones, facilitando la comunicación y ayudándoles a negociar.

La **mediación** “es un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio”. La mediación supone romper con el tradicional binomio “ganar-perder” en la resolución de un conflicto para imponer el “**ganar-ganar**” de ambas partes implicadas.

Los **objetivos** básicos de la mediación escolar son:

- Resolver los conflictos que, por cualquier circunstancia, no han podido ser manejados por las partes implicadas.
- Formar alumnado, profesorado, familiares y personal de administración y servicios como mediadores de forma que se garantice la continuidad del programa en cursos próximos.
- Permitir la participación de los miembros de la comunidad escolar en la solución de sus propios conflictos.
- Enseñar habilidades de resolución de conflictos a los colectivos implicados en el programa.
- Mejorar la convivencia.
- Reducir los niveles de violencia.
- Incluir el servicio de mediación en los documentos oficiales del centro que regulan la convivencia escolar, fundamentalmente el Plan de Convivencia.

La normativa básica andaluza ampara el derecho del alumnado el derecho a acogerse a las medidas de Mediación establecidas en el artículo 72.1 g) del decreto 327/2010 y en el artículo 70.1 g) del decreto 328/2010, ambos del 13 de julio, así como la Orden de 20 de junio de 2011, por el que se regulan los derechos y los deberes del alumnado y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, y se establecen las normas de convivencia y disciplina en los centros educativos de Andalucía.

En Lebrija, a ____ de _____ de 20__

Fdo: Jesús Ramón Aceituno Moreno.

Director del Centro

I.E.S. BAJO GUADALQUIVIR**PLAN DE CONVIVENCIA**[SOLICITUD DE MEDIACIÓN ESCOLAR](#)**Esta solicitud es CONFIDENCIAL****Persona** que solicita la mediación

(Nombre y apellidos y la forma de localizarte: grupo al que perteneces, un móvil, etc.)

Otras personas afectadas o implicadas.**Sucesos**

(Relata lo sucedido, si falta espacio continúa por detrás)

Fecha de lo sucedido**¿Tienes inconveniente o deseas la intervención de algún mediador en concreto? ¿Quién?**

Puedes entregar esta solicitud en el Buzón de Convivencia, o en un sobre cerrado a tu tutor/a o a algún miembro del Equipo de Mediación del centro que conozcas.

Acepto y así lo suscribo firmando este documento que la mediación es voluntaria y confidencial.

Fecha y Firma:

I.E.S. BAJO GUADALQUIVIR	PLAN DE CONVIVENCIA
<u>ACTA DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN FORMAL</u>	

Nº de registro del acta:
Curso:

1.1. SOLICITUD DE MEDIACIÓN FORMAL ANTE UNA CONDUCTA CONTRARIA A LAS NORMAS DE CONVIVENCIA:					
Conducta contraria a la convivencia de carácter			☐ Grave	☐ Gravemente perjudicial	
Definida en el plan de convivencia como:					
Conducta realizada por:		Edad:		Curso:	
Se trata de un conflicto entre:					
☐ Alumnado	☐ Alumno/a y profesor/a	☐ Alumno/a/s y comunidad educativa			
Fecha en que se conocen los hechos que motivan el conflicto:					
Pendiente de incoación de expediente disciplinario, con fecha límite:					
Reunido el equipo de gestión de la convivencia el día para estudiar el conflicto referido en este acta, se determina que el alumno/a..... puede acogerse al procedimiento de mediación según la normativa vigente, por lo que se solicita la intervención del servicio de mediación para evaluar la viabilidad de este procedimiento.					
Se plantea como la otra parte del conflicto para la mediación a:					
☐	El alumno/a:	Edad:		Curso:	
☐	El profesor/a:				
☐	Otro:				
☐	A determinar en el servicio de mediación:				

En Lebrija, a ____ de ____ de 20__

Fdo: El Equipo de Mediación

(Sello del Centro)

1.2. VIABILIDAD DE LA MEDIACIÓN:

Persona mediadora:

Realizada la entrevista inicial con el alumno/a:, se determina que:

☐ Es viable realizar la mediación y es aceptada por esta parte del conflicto.

☐ No se observan las condiciones adecuadas para realizar la mediación.

Realizada la entrevista inicial con el/la¹, como la otra parte del conflicto, se determina que:

☐ Es viable realizar la mediación y es aceptada por esta parte del conflicto.

☐ No se observan las condiciones adecuadas para realizar la mediación.

Determinación de la viabilidad:

☐ El encuentro de mediación está propuesto para el día.....

☐ No resulta viable realizar la mediación.

ACEPTAN LA MEDIACIÓN firmando esta acta, quedando con ello interrumpido el plazo para la incoación del procedimiento disciplinario, conforme a lo recogido en el Decreto 327/2010 de 13 de julio, hasta finalizar el procedimiento de mediación, como máximo el día _____ (20 días lectivos a partir del día de la aceptación).

En Lebrija, a ____ de _____ de 20__

Firman las partes esta aceptación en presencia del mediador/a.

De una parte:

El/la mediador/a

De otra parte:

1 Indicar si se trata de alumno/a, profesor/a u otro.

I.E.S. BAJO GUADALQUIVIR

PLAN DE CONVIVENCIA

ACEPTACIÓN MEDIDAS DE MEDIACIÓN

D/Dª _____ como padre, madre, tutor/a, del alumno _____ del curso _____, al que se le ha incoado un expediente sancionador, **MANIFIESTAN su disposición a acogerse a las medidas de Mediación establecidas en el artículo 72.1 g) del decreto 327/2010 y en el artículo 70.1 g) del decreto 328/2010, ambos del 13 de julio, así como la Orden de 20 de junio de 2011,** por el que se regulan los derechos y los deberes del alumnado y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, y se establecen las normas de convivencia y disciplina en los centros educativos de Andalucía.

Se trata de un procedimiento, el de la mediación, totalmente **voluntario y confidencial**.

En Lebrija, a ____ de _____ de 20__

Fdo: Jesús Ramón Aceituno Moreno

Director del Centro:

I.E.S. BAJO GUADALQUIVIR	PLAN DE CONVIVENCIA
<u>INFORME SOBRE EL CONFLICTO (PLANTILLA 1)</u>	

- **Personas que han tenido el conflicto:**

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

- **Persona que solicita la mediación:**

(Indicar también todos los datos)

- **Descripción del Conflicto:**

- ☐ ¿Dónde sucedió?
- ☐ ¿Cuándo sucedió: día y hora?
- ☐ ¿Cómo sucedió el conflicto?

- **Mediador o mediadora elegido:**

- **¿Quién te ha informado del sistema de mediación escolar para resolver los conflictos?** (Marcar todos los que corresponda, pueden ser uno o varios)

El tutor/a ☐ Jefatura de Estudios ☐ Un profesor/a ☐

El Departamento de Orientación ☐ Un compañero/a ☐

Un padre o una madre ☐ Alguien que participó en el conflicto ☐

Alguien que vio el conflicto ☐ Alguien del Equipo de Mediación ☐

Otros (especificar) ☐: _____

- **Otros comentarios o datos de interés que quieras hacer llegar al equipo de mediación** (utiliza si es necesario la otra cara del documento):

Lebrija, a ____ de _____ de 20__

Fdo: _____

I.E.S. BAJO GUADALQUIVIR
PLAN DE CONVIVENCIA
PLANTILLA PARA EL ANÁLISIS DE CONFLICTOS (PLANTILLA 2)

Resume el conflicto en pocas palabras (como si fuera un titular de prensa)

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

Informe realizado por:
Fecha y firma:

I.E.S. BAJO GUADALQUIVIR**PLAN DE CONVIVENCIA**[ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD](#)**Nosotros:**Nombre y apellidos del alumno/a:
_____Nombre y apellidos del alumno/a:
_____**Y los mediadores:**

_____**NOS COMPROMETMOS**

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

Y PARA QUE ASÍ CONSTE FIRMAMOS EL PRESENTE DOCUMENTO

En Lebrija, a ____ de _____ de 20__

Firma de los implicados en el conflicto**Firma de los mediadores**

(Especificar los nombres)

(Especificar los nombres)

I.E.S. BAJO GUADALQUIVIR	PLAN DE CONVIVENCIA
<u>ACUERDO DE MEDIACIÓN</u>	

Nosotros, _____
 _____ como
 partes implicadas y _____ como
 mediadores del IES Bajo Guadalquivir, estamos de acuerdo en reunirnos para solucionar el
 siguiente _____ conflicto:

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

_____ me comprometo a: _____ me
 comprometo a:

- | | |
|----|----|
| 1. | 1. |
| 2. | 2. |
| 3. | 3. |

Ambos nos comprometemos a:

Los mediadores del IES Bajo Guadalquivir (Lebrija) nos comprometemos a:

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

En caso de incumplimiento por alguna de las partes de los acuerdos establecidos, nos comprometemos a reunirnos en el momento en que este hecho se produzca y restablecer las condiciones necesarias para resolver el conflicto definitivamente.

Y, en prueba de conformidad lo firmamos: En Lebrija, a __ de _____ de 20__

Firmas de los implicados en el conflicto:

Firmas de los mediadores:

Firma del Coordinador de Convivencia del Centro:

I.E.S. BAJO GUADALQUIVIR	PLAN DE CONVIVENCIA
<u>INFORME DE PREMEDIACIÓN</u>	

NOMBRE: _____ (sin apellidos)

ALUMNO **SÍ** ☐ **No** ☐

CURSO: _____

PROFESOR **SÍ** ☐ **No** ☐

PADRE-MADRE **SÍ** ☐ **No** ☐

¿Dónde, cómo y cuando sucedió el conflicto? (resumen y descripción del asunto)

¿Qué relación tienen las partes en conflicto?

¿Qué sentimientos le produce el conflicto?

¿Se aprecia la intención de resolver el conflicto?

¿Qué demanda, qué pide, con qué se daría por satisfecho/a?

¿Tiene alguna idea o propuesta para solucionar el conflicto?

FECHA:

El/la mediador/a

El/la mediador/a

Fdo:

Fdo:

I.E.S. BAJO GUADALQUIVIR

PLAN DE CONVIVENCIA

SESIÓN DE MEDIACIÓN ESCOLAR

1. Presentación y explicación del proceso (crear clima) _____

Inicio de la sesión de mediación, los mediadores comentarán algunos aspectos del desarrollo; establecimiento de una serie de normas que se deben cumplir durante el proceso.

Mirando a cada una de las personas

- ¡Buenos días! Nos llamamos _____ y _____ somos los mediadores/as.
- Habéis decidido voluntariamente venir a mediación para solucionar el problema que tuvisteis.
- Vuestros nombres son _____
- Para poder ayudaros mejor, tenemos que establecer una serie de normas para esta sesión, que todos debemos respetar. Las normas son las siguientes:
 - o Se establecerán turnos de palabra para contar el problema que habéis tenido.
 - o Mientras que uno habla el otro permanecerá en silencio escuchándole. No se puede interrumpir el discurso de la otra persona. Vais a tener el mismo tiempo para intervenir.
 - o No está permitido: dar voces, insultarse, menospreciarse, utilizar motes, etc.
 - o No se consentirá ningún tipo de agresión.
 - o Lo que hablemos es totalmente confidencial y no deberá salir de este espacio.

Mirando a cada una de las personas

- ¿Habéis entendido las normas?
- Si estas normas no se cumplen en algún momento, podremos dar por finalizado el proceso.

Los mediadores comentarán algunos de los aspectos de su papel en el proceso

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

2. CUÉNTAME (Cada una de las partes cuenta su visión del conflicto) _____

Les daremos el tiempo necesario en una primera intervención. En las siguientes, se puede limitar el tiempo si vemos que se alarga mucho.

Se invitará a que cada una de las partes cuente lo sucedido, cómo lo ha vivido, los sentimientos que le produjo esta situación, qué ha significado para él/ella _____ Intentado que lo cuente con Mensajes YO:

Dirigiéndose a una de las personas:

- Por favor _____ ¿puedes contarnos lo que sucedió _____?

- Una vez que haya intervenido una persona, se le pedirá a la otra que haga lo mismo.
- Es muy importante que, en este momento, no se interrumpan y escuchen el relato de la otra persona en silencio.

PERSONA 1

_____ (Anotar lo que expresa)

PERSONA 2

_____ (Anotar lo que expresa)

¿QUERÉIS AÑADIR ALGUNA COSA MÁS A LO QUE HABÉIS CONTADO?

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

En esta fase lo que vamos a intentar es identificar y aclarar el conflicto, conocer el problema que han tenido en profundidad y lo que puede haber significado para cada uno/a de ellos/as.

Se utilizarán las técnicas aprendidas en la formación de mediadores:

Mirar, asentar y mostrar interés: ESCUCHA ACTIVA

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

(preguntas abiertas para buscar sentimientos)

- Por favor, dínos cómo te sentiste en el momento en que _____ MENSAJES YO
- ¿Entonces, en ese momento, sentiste que _____? REFLEJAR sentimientos.
- ¿Lo que quieres decir en resumen es que _____? RESUMIR
- ¿Cómo te sentirías tú si a ti te hubiese pasado lo mismo? Buscar EMPATÍA

Paciencia; Creatividad; Replantear Asuntos; Estructurar el Conflicto.

PERSONA 1

_____(Anotar lo que expresa)

PERSONA 2

_____(Anotar lo que expresa)

4. BUSCAR SOLUCIONES (Resumir) _____

Los mediadores hacen un resumen de ambas posiciones y sobre todo de los intereses de cada parte, dejando clara la estructura del conflicto y los elementos positivos comunes.

Nos informaremos de hasta donde están dispuestas a llegar en el acuerdo cada una de las partes

- ¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse?
- ¿Qué cosas deberían cambiar para ello?
- ¿Qué crees que puedes hacer tú para ayudar a solucionar este problema?
- ¿Estarías dispuesto a _____?
- ¿Qué podría pasar si no encontramos una solución?
- ¿Se os ocurre alguna idea para solucionar esto? (Posible LLUVIA DE IDEAS, si el proceso de estancia)

- Resaltar los puntos favorables a los que hayan llegado en la fase anterior
- Buscar INTERESES comunes y alejarse de POSICIONES inamovibles
- Ser creativos y pacientes en la búsqueda de soluciones.

5. EL ACUERDO _____

Resumir los posibles acuerdos a los que han llegado las dos personas en conflicto:

Muchas gracias por haber realizado este esfuerzo por solucionar vuestro problema de una forma pacífica y con el diálogo. Para cualquier cosa que necesitéis, el Equipo de Mediación del centro está a vuestra disposición.

I.E.S. BAJO GUADALQUIVIR	PLAN DE CONVIVENCIA
<u>ACTA DE MEDIACIÓN FORMAL</u>	

Nº de registro de apertura del procedimiento de esta mediación		Curso	
---	--	--------------	--

Primera parte del acta: Condiciones del encuentro de mediación		
	Nombre y apellidos	DNI
Mediador/a		
De una parte		
De otra parte		
Encuentro de mediación celebrado en:		
Tiempo máximo para desarrollar el procedimiento de mediación hasta el día:		
Aceptamos voluntariamente participar en esta mediación y nos comprometemos a respetar la confidencialidad de todo lo que se hable durante este procedimiento, a actuar en todo momento con respeto, a guardar el turno de palabra y a ser sinceros. Si llegamos a un “acuerdo-compromiso”, se escribirá y firmará en la segunda parte de esta acta. Cuando haya finalizado el procedimiento de la mediación, es decir, una vez realizado el seguimiento del acuerdo, el responsable del servicio de mediación informará al equipo de gestión de la conveniencia de los resultados del procedimiento y entregará el acta original en la secretaría del centro para su custodia. En el acta se indicará, según sea el resultado de esta mediación: - Resultado positivo: indicando que finaliza la gestión de este conflicto, dándose por resuelto satisfactoriamente para ambas partes. - Resultado negativo: indicando pues, no habiendo sido satisfactorio el resultado de este procedimiento, el equipo de gestión de la convivencia debe continuar su gestión por la vía del procedimiento disciplinario. Se entregará una fotocopia del acta a cada mediador o mediadora, o a sus representantes legales en el caso del alumnado menor de edad.		
Hemos sido informados de las condiciones en que se realiza la mediación y estamos de acuerdo en aceptarlas, tal y como están indicadas en esta acta.		

En Lebrija, a ____ de _____ de 20__

Firma mediado/a 1

Firma mediado/a 2

Fdo:

Fdo:

Segunda parte del acta: Construcción del acuerdo	
NOS HEMOS CONCILIADO LLEGANDO AL SIGUIENTE ACUERDO-COMPROMISO COMO SOLUCIÓN A NUESTRO CONFLICTO	
El seguimiento de nuestro acuerdo se realizará el día _____ a las _____ horas	
Firma del mediado/a 1	Firma del mediado/a 2

Tercera parte del acta: Seguimiento y cierre del procedimiento		
Seguimiento realizado el día:		
Se da por cerrado el procedimiento de mediación y se informa al equipo de gestión de la convivencia.		
☐ que el acuerdo se ha respetado y ha sido reparado el daño causado, por lo que se da por solucionado el conflicto y por finalizada su gestión.		
☐ que no se ha respetado el acuerdo y se debe continuar la gestión del conflicto por la vía disciplinaria.		
Estamos enterados y conforme con el contenido de este acta, firmado el día _____		
Firma mediado/a 1	Firma mediado/a 2	Firma mediador/a

En Lebrija, a ____ de _____ de 20__

Entregado al secretario del centro: Don Antonio Dionisio González

Sello del Centro

Firma del secretario