

I.E.S. RICARDO BERNARDO

# PROYECTO DE MEDIACIÓN

CURSO 17-18

## 1. INTRODUCCIÓN.

Como ya sabemos, en los centros escolares los problemas de convivencia crecen día a día sin que, muchas veces, tengamos las herramientas e instrumentos oportunos para abordarlos. El problema de la convivencia nos preocupa y afecta a todos los miembros de la comunidad escolar y, como sabemos, la aplicación de las Normas de Convivencia, aún siendo una buena herramienta para enfrentar los problemas que van surgiendo, no da respuesta a todas las situaciones que vivimos cotidianamente. Por este motivo queremos presentar una nueva herramienta que, junto con las Normas de Convivencia nos permita hacer de nuestro centro educativo un entorno de armonía donde la mayoría de los problemas de confianza se dirimen desde el diálogo, la comunicación y el consenso. Esta nueva herramienta es la **Resolución de Conflictos**, que cuenta con una corta pero intensa historia en otros países como EEUU, Argentina, Canadá y en años más recientes, también, en España, y que está dando buenos resultados en aras de conseguir un entorno de paz donde poder educar, formarnos como personas y enriquecernos en la comunicación cotidiana. No queremos crear falsas expectativas y por ello no queremos que parezca que enseñando Resolución de Conflictos los problemas de convivencia van a desaparecer. Los problemas de convivencia son inherentes a las relaciones humanas y no desaparecerán nunca. Lo que sí podemos conseguir con este programa es que los afrontemos desde la confianza en que podemos dirimirlos pacíficamente y con ello habremos conseguido mucho.

## **2. OBJETIVOS**

Como toda técnica y filosofía nueva, su implantación puede crear algunas reticencias. Por ello queremos trasladar los aspectos positivos que señalan los centros educativos en los que ya existe y presentarlos en forma de objetivos a conseguir:

- 1.-Crear un entorno pacífico en el que poder educar.
- 2.-Fomentar la actitud dialogante del alumnado, profesorado, familias y personal no docente.
- 3.-Fomentar actitudes cooperativas en la comunidad escolar.
- 4.-Reducir la violencia en los conflictos y aumentar la capacidad de resolución no violenta de los conflictos.
- 5.-Ayudar a reconocer las necesidades de las otras personas.
- 6.-Mejorar la convivencia.
- 7.-Permitir la participación de los miembros de la comunidad escolar en la solución de sus propios conflictos.
- 8.- Enseñar habilidades de resolución de conflictos a los colectivos implicados en el programa.

En suma, pensamos que con este programa transmitiremos una cultura de paz que nos permitirá crecer en humanidad.

Con este programa no pretendemos eliminar las vías recogidas en las disposiciones legales para el tratamiento de los problemas de convivencia. Abogamos por un modelo mixto para el tratamiento de la misma. Es decir, creemos conveniente que se ofrezca la posibilidad de tratar a través de la mediación aquellos conflictos en los que las partes, previa información, quieren que se diriman mediante mediación, siempre que no se trate de

conflictos no mediables, como el maltrato entre iguales. Todas las vías legales quedan abiertas para los conflictos no mediables y para quienes no quieran acudir al servicio de mediación.

### 3. ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?

En una primera aproximación, podríamos caracterizar la mediación de la siguiente forma: la **mediación** es un proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de una o varias personas imparciales que procuran que las partes se escuchen en un espacio de libertad y seguridad para que comprendan el conflicto que viven y puedan llegar por ellas mismas a un acuerdo que les permita recomponer una buena relación, no necesariamente la misma relación previa al conflicto, encarar el conflicto desde actitudes constructivas y actuar preventivamente de cara a mejorar las relaciones con los demás y a la búsqueda de la gestión positiva de los conflictos que puedan surgir en el futuro. La mediación supone el aprendizaje y socialización en una forma no violenta y de gestión positiva del conflicto, es decir, tratamiento del mismo desde la ausencia de violencia y agresividad. La mediación tiene como misión ayudar a las partes a resolver conflictos desde la creación de un espacio en el que la comunicación humana sea posible.

La mediación escolar se basa en los siguientes principios:

a) La libertad y voluntariedad de las personas implicadas en el conflicto para acogerse o no a la mediación y para desistir de ella en cualquier momento del proceso.

- b) La imparcialidad del mediador para ayudar a las personas implicadas a que alcancen un acuerdo sin imponer soluciones ni medidas. Para garantizar este principio, el mediador no puede tener ninguna relación directa con los hechos ni con las personas que hayan originado el conflicto.
- c) La confidencialidad, que obliga a las personas participantes en el proceso de mediación a no revelar a personas ajenas al mismo la información, excepto en los casos previstos en la normativa vigente.
- d) El carácter personal del proceso de mediación, sin que exista posibilidad de sustituir a los implicados por representantes o intermediarios.

El **mediador** no es el protagonista del proceso de mediación, sólo es alguien que sirve de garantía a las partes para que se comuniquen en un espacio de libertad y seguridad, es decir que puedan expresarse libremente sin atentar contra la dignidad de nadie. "El mediador ni juzga, ni sanciona las actitudes y comportamientos de las partes en conflicto; procura simplemente, que éstas puedan encontrar por sí mismas soluciones adaptadas a sus conveniencias y expectativas a través de la mejora de la comunicación. No pretende solucionar nada, ni su actuación puede confundirse con la de un terapeuta ni con las prestaciones propias de maestros, trabajadores sociales o abogados, aunque muchos de estos incorporen a su labor las funciones de mediación". (Vinyamata, Eduard (2003): Aprender mediación. Barcelona. Paidós.)

El mediador ha de garantizar la privacidad y confidencialidad del proceso. No es permisible utilizar la información generada en un proceso de mediación fuera del contexto de la mediación. Lo hablado en el proceso de

mediación no debe salir de ese contexto. La mediación responsabiliza a las partes de la solución del conflicto, el mediador actúa desde la ausencia de autoridad y poder para la solución del conflicto; la solución será la que las partes quieran, siempre con el visto bueno del mediador.

La mediación supone el desarrollo y puesta en práctica de una filosofía y cultura de paz, y conlleva la superación de los conflictos y las dificultades de la vida desde el respeto y la no-violencia. La mediación no puede ser entendida sólo como un conjunto de técnicas, sino que ha de ser comprendida desde un panorama más amplio de fundamentación teórica, es decir, dentro de la disciplina de Resolución de Conflictos. Si la reducimos a una técnica la desvirtuamos. Por ello, Vinyamata nos dice: “Si una técnica o un método de intervención carece de los conocimientos que le permiten comprender lo que está sucediendo, difícilmente podrá llegar a desarrollar, desde la ignorancia o la superficialidad, una labor responsable y eficaz”.  
(Vinyamata, Eduard (2003), ob. cit.)

#### **4. CONFLICTOS MEDIABLES Y NO MEDIABLES**

La disciplina y la mediación son métodos basados en sistemas fundamentalmente distintos. Cada uno se basa en unos principios y fundamentos diferentes y tienen su propia coherencia interna.

- La mediación no puede verse como un mecanismo que posibilita la negociación de las consecuencias de las normas incumplidas -en algunos casos se podrá considerar un atenuante-. Estas consecuencias no son

negociables. Esta confusión socava la integridad y los fundamentos del sistema disciplinario.

- La mediación no es parte de la disciplina escolar (en el sentido de código disciplinario). La solución basada en los intereses se alcanza mediante la colaboración y ha de ser voluntaria. La mediación obligatoria o la mediación como consecuencia del incumplimiento de la norma pone en peligro también la integridad de este enfoque.
- Para que esta relación funcione bien es necesario utilizar correctamente el sistema disciplinario, con consistencia.

Los criterios para discriminar ambos modos de regulación de la convivencia serían:

- El sistema disciplinario se aplica siempre que se rompe una norma (una conducta). La consecuencia de una norma incumplida se aplica en todo caso (pueden haber excepciones).
- La mediación se aplica cuando hay un conflicto entre dos alumnos o con otras personas de la comunidad educativa, y quieren solucionarlo voluntariamente. Y ello independientemente de si se ha incumplido o no una norma en el origen o desarrollo del conflicto.

Cuando es necesario hacer cumplir una norma importante para la convivencia, aplicamos la disciplina. Por otra parte, hay que considerar si el hecho de aplicar la consecuencia de la norma (disciplina-castigo) supone la solución del conflicto. Si no es así, como sucede

habitualmente, cabe una mediación si las personas implicadas, alumnos u otras personas de la comunidad educativa, están dispuestos a ello.

- Es importante diferenciar conductas de conflictos. La norma se centra habitualmente en conductas concretas (como modo de evitar conflictos normalmente) y la mediación se centra en el conflicto de fondo que tienen dos personas, muchas veces relacionado con una conducta que viola una norma y otras veces no. Una cosa es el tema de un conflicto y otra la conducta que una persona tiene en respuesta a ese tema.
- El reto, ante posibles relaciones entre la mediación y la disciplina, estará en acertar cuando ante una situación no está claro si es adecuado emplear la mediación, la aplicación de la norma o ambas posibilidades.

## **5. LÍMITES DE LA MEDIACIÓN**

La mediación, como ya sabemos, es un proceso de comunicación en condiciones de libertad, voluntariedad de las partes, igualdad, seguridad y confidencialidad.

En los conflictos en que tales condiciones no se dan, no es posible recurrir a la mediación para resolver el conflicto. Cuando es grande la diferencia de poder entre las partes, no se dan las condiciones necesarias para mediar. No se puede, por ejemplo, mediar un conflicto de malos tratos entre iguales cuando no han cesado esos malos tratos, porque la víctima no se expresará con libertad ante el agresor, dados los sentimientos de miedo e inseguridad que puede padecer.



Por ello, Ortega y del Rey nos dicen que la mediación es un proceso de ayuda a las partes en conflicto cuando se da una reciprocidad entre ambos, cuando tienen un status semejante o existe una simetría de poder:

“En sentido estricto, ya lo hemos dicho, la mediación está indicada en situaciones de conflicto pertinaz y crítico, pero nunca en casos de violencia, abuso, maltratos, acoso, hostigamiento o persecución de unos hacia otros, en los que se conozca con total evidencia que ésta existe. La razón principal de que el uso de la mediación sea inadecuado para este tipo de relaciones es porque en ellas los roles y el status de los implicados son muy polares.

La mediación es un proceso de ayuda en situación de reciprocidad psicológica, real o simbólica, que la violencia no tiene”. (Rosario Ortega y Rosario del Rey (2002): Estrategias educativas para la prevención de la violencia. Mediación y diálogo. Madrid. Cruz Roja Juventud.)

Para que los conflictos en los que existe una gran diferencia de poder sean mediables es necesario que desaparezca la misma, proceso que lleva tiempo. Es decir, conflictos que, en principio, no son mediables pueden llegar a serlo si cambian las circunstancias que no los hacían aptos para tratar mediante mediación.

## **6. EQUIPO DE COORDINACIÓN**

Se constituirá un equipo de coordinación compuesto por cuatro miembros designados por el director: dos profesores (uno de ellos será el coordinador principal del programa de mediación), un padre o una madre y un alumno o una alumna. Tendrá las siguientes funciones:

- a) Valorar, en cada caso, la conveniencia o no de iniciar un procedimiento de mediación.
- b) Proponer al director del centro a los mediadores, que podrán ser miembros del equipo de coordinación u otras personas de la comunidad escolar con la preparación adecuada.
- c) Proponer a la jefatura de estudios aquellos alumnos que puedan realizar la función de alumno ayudante.
- d) Asesorar en los procedimientos de mediación que se lleven a cabo en el centro.

El coordinador principal del programa de mediación se encargará de:

- a) Organizar y supervisar el sistema de derivación de casos.
- b) Preparar el desarrollo de las mediaciones: horarios y espacios.
- c) Dirigir las reuniones mensuales de seguimiento con las personas mediadoras.
- d) Mantener un sistema de registro efectivo de todas las sesiones de mediación y recopilar los datos estadísticos necesarios.
- e) Organizar por lo menos un evento anual de reconocimiento de la labor de las personas mediadoras.
- f) Divulgar periódicamente entre la comunidad escolar el programa de mediación.
- g) Evaluar el programa y difundir sus resultados.
- h) Realizar una memoria anual del programa.

## **7. FORMACIÓN**

Para formar parte del equipo mediador será imprescindible haber recibido una formación previa por parte de algún experto.

El proceso formativo no será igual para los alumnos y para el resto de personas de la comunidad educativa.

En el primer caso, los alumnos pasarán por una fase de formación intermedia que les capacitará como integrantes del **alumnado ayudante**.

En esta fase adquirirán habilidades que les permitan realizar funciones como: detectar conflictos, atender y escuchar a quién lo esté pasando mal, contribuir a reaccionar coordinadamente ante los abusos que pueda recibir un compañero, reaccionar de forma segura (sin enfrentarse al agresor). Una vez que hayan adquirido experiencia en el desempeño como alumno ayudante (a lo largo de un curso), recibirán (al inicio del siguiente curso), junto con profesorado, familias y personal de administración y servicios, formación para integrarse con garantías en el equipo mediador.

Los miembros del equipo de coordinación del programa adquirirán las herramientas y habilidades necesarias para impartir, por sí mismos, esta formación los siguientes años. El centro debe hacerse autónomo en este tipo de tareas y no depender de recursos externos a medida que el programa crece y se expande.

La formación estará dirigida a todas aquellas personas que vayan a formar parte del equipo mediador, a todos los miembros del equipo coordinador y cuantas personas del centro estén interesadas en recibir este entrenamiento.

## **8. EQUIPO MEDIADOR**

Cualquier persona que forme parte de la comunidad educativa podrá formar parte del equipo mediador, después de haber recibido la correspondiente formación. Para desarrollar este apartado, nos centraremos, sobre todo, en el alumnado.

Seleccionar adecuadamente el equipo mediador es crucial. Además de mediar, este equipo realizará otras tareas fundamentales como son la difusión del programa y la derivación de casos al mismo. Para ser un buen mediador es conveniente tener una serie de aptitudes o características, como las siguientes:

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

El equipo de mediadores estará integrado por alumnos que reflejen la diversidad de la población escolar (edad, género, cultura, nacionalidad...).

El número de mediadores dependerá del número de alumnos del centro y del número de espacios en los que se desarrollan los recreos. Es conveniente entrenar a un número de alumnos que permita que cada uno esté, únicamente, de servicio una vez a la semana. El número de alumnos mediadores no superará el 5% de la población de alumnos de ESO. Si el

número de mediadores es excesivo podría suceder que no tengan, apenas, oportunidades de mediar a lo largo del curso, generando, esta situación, una frustración e insatisfacción importantes.

Se seleccionará un número mayor de alumnos de los cursos intermedios. De este modo, quedarán suficientes mediadores el siguiente curso escolar hasta que se seleccionen y entrenen nuevos mediadores. Además, esta estrategia permitirá realizar la selección y formación cada dos años en lugar de hacerlo anualmente.

## **9. FASES DE LA MEDIACIÓN**

INICIO:

1. El procedimiento de mediación se podrá iniciar a instancia de cualquier miembro de la comunidad educativa, ya se trate de una de las partes interesadas o tercera persona, siempre que las partes en conflicto lo acepten voluntariamente.
2. El equipo de coordinación valorará la conveniencia de iniciar el procedimiento de mediación. El director del centro, teniendo en cuenta, en su caso, la valoración del equipo de coordinación, podrá proponer a las partes implicadas la posibilidad de acudir a dicho procedimiento, debiendo dejarse constancia escrita de la aceptación de las condiciones por todas las partes, así como del compromiso de que, en caso de acuerdo, se aceptará la realización de las actuaciones que se determinen.
3. Si la mediación se inicia durante la tramitación de uno de los procedimientos a los que se refiere el Capítulo III del Título V del

Decreto 30/2017, de 11 de mayo, que modifica el Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y los deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria, se suspenderá provisionalmente el procedimiento, interrumpiéndose los plazos, y no se podrá adoptar ninguna medida provisional de las recogidas en el artículo 66.3, o bien se suspenderá provisionalmente su aplicación si ya se hubiesen adoptado.

#### DESARROLLO:

1. En el plazo máximo de dos días hábiles a partir de la aceptación de la mediación por las partes, el director nombrará a dos mediadores propuestos, en su caso, por el equipo de coordinación. Los mediadores podrán ser alumnos, padres o representantes legales de alumnos, profesores o miembros del personal de administración y servicios, y deberán disponer de la formación adecuada para llevar a cabo el procedimiento de mediación.
2. Los mediadores convocarán un encuentro de las personas implicadas en el conflicto para escuchar a las partes, desarrollar sus funciones de mediación y concretar el acuerdo de mediación con los pactos de conciliación y/o reparación a que quieran llegar.
3. Cuando se hayan producido daños en las instalaciones o en el material de los centros educativos o se haya sustraído este material, el director del centro o la persona en quien delegue tiene que actuar en el procedimiento de mediación en representación del centro.
4. Los mediadores puede dar por acabado el procedimiento de mediación en el momento en que aprecien falta de colaboración en una de las

personas participantes o la existencia de cualquier circunstancia que haga incompatible la continuación del procedimiento de acuerdo con los principios establecidos más arriba en el punto 2.

#### FINALIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN:

1. Si la solución acordada en el procedimiento de mediación incluye pactos de conciliación, ésta debe llevarse a cabo en un encuentro que los mediadores convocarán con las personas implicadas en el conflicto. Sólo se entenderá producida la conciliación cuando la persona implicada reconozca su conducta, se disculpe ante la persona perjudicada y ésta acepte las disculpas.
2. Si la solución acordada incluye pactos de reparación, se tiene que especificar a qué acciones reparadoras, en beneficio de la persona perjudicada, se compromete la otra parte y en qué plazo se tienen que llevar a cabo. Sólo se entiende producida la reparación cuando se lleven a cabo, de forma efectiva, las acciones reparadoras acordadas. Estas acciones pueden ser la restitución de la cosa, la reparación económica del daño o la realización de prestaciones voluntarias, en horario no lectivo, en beneficio de la comunidad del centro.
3. Si el procedimiento de mediación se lleva a cabo una vez iniciado uno de los procedimientos a los que se refiere el Capítulo III del Título V del decreto arriba mencionado, una vez producida la conciliación y cumplidos, en su caso, los pactos de reparación, los mediadores lo comunicarán por escrito al director del centro y el instructor formulará la propuesta de resolución de cierre del expediente.

4. Si la mediación finaliza sin acuerdo o si se incumplen los pactos de reparación por causas imputables, en este caso, a los alumnos o a sus padres o representantes legales, los mediadores lo deben comunicar al director del centro para iniciar la aplicación de medidas disciplinarias o el procedimiento correspondiente. Si la mediación se llevara a cabo una vez iniciado un procedimiento de los que se señalan en el Capítulo III del Título V, el director ordenará la continuación del procedimiento. Desde este momento, se reanuda el cómputo de los plazos y se pueden adoptar las medidas provisionales previstas en el artículo 66.3 del mencionado decreto.
5. El procedimiento de mediación se debe resolver en el plazo máximo de diez días hábiles desde la designación de la persona mediadora. En el cómputo de dicho plazo, se excluirán los períodos vacacionales establecidos en el correspondiente calendario escolar.
6. Los aspectos más importantes del procedimiento de mediación así como las conclusiones y decisiones que se deriven del mismo, deberán recogerse por escrito y archivarse en la jefatura de estudios.

#### SEGUIMIENTO:

1. Transcurrido un tiempo desde la finalización de la mediación, habitualmente una o dos semanas, los mediadores se pondrán, de nuevo, en contacto con las partes para hacer un seguimiento del acuerdo y comprobar su cumplimiento.
2. Si el acuerdo no se cumple o hay cualquier tipo de problema, podrán ofrecer su ayuda a las partes.



3. Igualmente, se dejará constancia documental del resultado del seguimiento.

## **10. EVALUACIÓN**

La evaluación del programa de mediación es un aspecto clave para su mejora y expansión, es decir, para garantizar su sostenibilidad en el tiempo y la calidad de su funcionamiento. Evaluar permite tomar mejores decisiones y reajustar aspectos del programa de mediación que no estén funcionando adecuadamente.

En principio, la evaluación deberá ajustarse a los objetivos establecidos inicialmente y a los procesos definidos para el desarrollo del programa de mediación.

Existen múltiples elementos a considerar a la hora de evaluar un programa de mediación entre compañeros:

1. La consecución de los objetivos del programa inicialmente establecidos.
2. El entrenamiento del equipo mediador.
3. La actuación de los mediadores en las sesiones de mediación.
4. La satisfacción de las personas usuarias del programa.
5. Los resultados del programa de mediación (número de casos mediados, número de acuerdos alcanzados, cumplimiento de los acuerdos, etc.).
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.

Para realizar la evaluación del programa pueden emplearse diversos instrumentos que aportarán información relevante:

- Los “grupos de discusión” o reuniones grupales de los colectivos específicos implicados en el programa (equipo de coordinación, equipo de mediadores, alumnado ayudante).
- La revisión de los registros de datos acumulados.
- Los cuestionarios.
- El buzón de sugerencias sobre el funcionamiento del programa.

El seguimiento periódico del programa de mediación es un aspecto clave para su adecuado funcionamiento y su sostenibilidad. Los encuentros periódicos de seguimiento, habitualmente mensuales, implican realizar una reunión en la que participan una o dos personas del equipo de coordinación y el equipo de mediadores.

Este seguimiento tiene como objetivo compartir información y experiencias sobre los éxitos o buenas prácticas del programa y sobre los problemas o las dificultades encontradas y sus posibles soluciones (logística, procedimientos, casos, etc.) Además, el seguimiento permite fomentar la cohesión del equipo de mediadores y su compromiso con el programa, analizar los casos de mediación más complejos y la actuación de las personas mediadoras, proporcionar entrenamiento adicional al equipo mediador, si es necesario, y realizar una evaluación continua de la práctica del programa que permita introducir mejoras y correcciones ágilmente.

Para finalizar, el coordinador deberá realizar una memoria anual del programa de mediación con la participación de todas las personas

implicadas en el mismo. En ella se recogerán las acciones que se han realizado, la valoración final de las mismas, los resultados obtenidos mediante las diversas herramientas de evaluación empleadas y el seguimiento periódico del programa, y las propuestas de mejora a introducir si procediera.