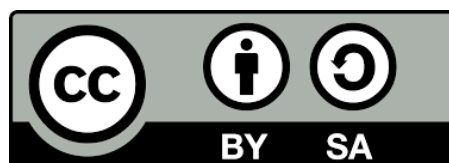


PROYECTO DE MEDIACIÓN

CEIP ANDRÉS SEGOVIA (Torrejón de Ardoz)



ÍNDICE

1. JUSTIFICACIÓN..... 3
 1.2. Por qué vamos a hacer este proyecto..... 3
 1.1. Qué es la mediación..... 3

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO..... 4

3. CARACTERÍSTICAS DEL MEDIADOR..... 5

4. IMPLANTACIÓN..... 7
 4.1. Responsables y sus funciones..... 7
 4.2. Fases de su implantación (actuaciones con diferentes colectivos: claustro, alumnos, personal no docente, familias)..... 7

5. RECURSOS..... 9
 5.1. Puente de la mediación..... 9
 5.2. Material de libros..... 15
 5.3. Decálogo de la buena intervención comunicativa..... 16
 5.4. Guía básica de sentimientos y emociones..... 16
 5.5. Mesa de la Paz..... 16

6. CONSEJOS PRÁCTICOS PARA LA PUESTA EN MARCHA..... 17
 6.1. El puente de la mediación..... 17
 6.2. La mesa de la Paz..... 17

7. EVALUACIÓN..... 18

1. JUSTIFICACIÓN

1.1 Por qué vamos a hacer este proyecto

El desarrollo de este proyecto surge de la necesidad de aportar a nuestro alumnado estrategias para la resolución de conflictos teniendo como base esencial el diálogo. Además, potenciaremos una educación emocional básica que permita reconocer y expresar sus emociones.

Por otro lado, pretendemos aportar herramientas de mediación a toda la comunidad educativa para lograr, entre todos, un clima de convivencia adecuado.

1.2 Qué es la mediación.

La mediación es un método de resolver conflictos, el cual tiene como finalidad llegar a la solución integral de un conflicto entre partes (pueden ser dos o más personas), basado en la cultura de la paz y de la no violencia dentro de los centros escolares. Los principios que guían e instrumentan la mediación son: la voluntariedad, el diálogo entre las partes y la plena comunicación entre las mismas, la imparcialidad del mediador interviniente y la neutralidad del mismo frente a la materia traída a cuestión.

Se basa en la democracia, la pacificación social, el diálogo individual y social, el respeto, y el consenso para la convivencia. Consiste en la intervención de un tercero en un conflicto, el mediador, con el fin de facilitar el acercamiento de las partes enfrentadas y promover un proceso de diálogo que permita llegar a un acuerdo consensuado y aceptado por las partes que ponga fin al conflicto.

La mediación se distingue de otros sistemas alternativos de resolución de conflictos como el arbitraje. La mediación se caracteriza por el principio de neutralidad y no reemplaza el papel protagonista de las partes en la elaboración del acuerdo, mientras que en el arbitraje, es un tercero quién resuelve el conflicto.

Es importante que en los centros escolares existan formadores que instruyan a otros miembros de la Comunidad Educativa como son profesores, padres, alumnos y personal no docente.

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO

- Atender a conflictos que los alumnos no han sido capaces de resolver por sí mismos.
- Mejorar el clima de convivencia del centro.
- Mostrar estrategias a los alumnos para afrontar los conflictos y resolverlos.
- Formar al personal del centro en la mediación y resolución de conflictos.
- Favorecer el desarrollo emocional de los alumnos.
- Fomentar el respeto, el diálogo, la responsabilidad, empatía, sociabilidad y demás valores.
- Utilizar las herramientas creadas para la mediación.
- Difundir la importancia de este proyecto a toda la comunidad educativa.

3. CARACTERÍSTICAS DEL MEDIADOR.

Entre otra muchas cualidades el mediador escolar es una persona que ve el conflicto como algo natural, como algo intrínseco a la condición humana, en tanto que somos seres sociales. Los conflictos siempre están ligados a la convivencia, una convivencia que es necesaria en los centros educativos. Los mediadores escolares son aquellas personas que son capaces de ver en el conflicto una oportunidad para el fomento del diálogo, de la paz y de la cultura de la no violencia.

A partir de esta reflexión, consideramos que el mediador debe cumplir las siguientes características:

- Comunicarse con claridad. Un elemento importantísimo de la comunicación es el lenguaje, aunque no es el único. Comunicarse además, entre otras cosas, es mirar, escuchar y preguntar. Es necesario que el mediador utilice un código lingüístico común a los participantes. De esta manera, se asegura de que todas las partes están comprendiendo el hecho que se está tratando.
- Reducir la tensión emocional. Las personas en conflicto se ponen tensas, y manifiestan diversas conductas como resultado de diferentes tipos de emociones. El mediador ha de ser capaz de reducir la tensión emocional manteniendo la calma, no elevando el tono de voz, no gesticulando bruscamente...
- No prejuzgar, enjuiciar ni interpretar psicológicamente. El mediador no es juez ni psicólogo. No es competencia del mediador hacer juicios de valor acerca de las conclusiones a las que llegan las personas que disputan. El mediador no debe prejuzgar, ni suponer que alguno de los que disputan tiene razón.
- Aceptar las diferencias culturales. Para mediar en un conflicto es primordial dejar a un lado los prejuicios. Se debe tener en cuenta, en todo momento, la posibilidad de que existan diferencias culturales.
- Saber escuchar. El mediador necesita, especialmente, saber escuchar. Los signos que forman el carácter chino que representa la palabra escuchar son cuatro: el oído, los ojos, la atención y el corazón. Para la cultura china escuchar no es solamente poner en funcionamiento el aparato auditivo. Es percibir lo que el otro dice, ver cómo lo dice, atender las razones de lo que dice y comprender con qué intenciones lo dice. Escuchar con el oído me permitirá captar todas las palabras que me dicen. Escuchar con los ojos me permitirá descifrar el lenguaje corporal. Lo que me dice la expresión de la mirada, el rostro, el movimiento de las manos, las posiciones cambiantes del cuerpo. Escuchar con atención me permitirá comprender el problema. Escuchar con el corazón me permitirá comprender a quien me trae el problema y es parte de él. En definitiva, escuchar no es solo percibir sonidos a través del oído. Es importante mostrar una actitud activa en la escucha, asentir, mostrar interés realizando preguntas a modo de resumen para asegurarte de que estás entendiendo bien lo que las partes involucradas en el conflicto están comunicando.
- Mantenerse neutral, imparcial y no involucrarse afectivamente, así como guardar la confidencialidad. El mediador, si bien participa en las conversaciones, debe permanecer al margen del conflicto. Se comporta como un elemento neutro en relación con la disputa. Él no agrava el conflicto (agrandar el hecho, indignarse) ni lo soluciona (tomar decisiones, reprimir, minimizar, sancionar). Tampoco se pone de parte de uno o de otro (parcialidad). Interviene solo para facilitar los recursos e instrumentos con que las partes, mediante el diálogo, puedan llegar a acuerdos por

consenso. El lenguaje no es neutral. Una frase puede parecer de contenido neutro porque no hay en ella juicio de valor. Sin embargo, la persona que la pronuncia puede estar expresando, según la circunstancia, el tono, acento, carga emocional, etc. una gran variedad de significados. Cuando nos comunicamos existe un texto (las palabras que decimos) y un subtexto que en realidad es lo que expresamos con esas palabras. ¿Cuántas veces se filtran a través del lenguaje, y sin que seamos conscientes de ello, nuestras emociones, estados de ánimo, nuestra manera de ver los hechos, etc.? A veces el enfado, la impaciencia u otros sentimientos, pueden influir para que demos el mensaje equivocado. También, existe un lenguaje gestual (miradas, ademanes, movimientos del cuerpo...) que a veces acompaña o subraya lo que decimos verbalmente, otras veces lo contradice y, en muchas ocasiones, nos permite expresarnos sin usar palabras. El mediador, para construir una postura neutral, también necesita incluir un lenguaje neutral. Como mediador debe guardar, en todo momento, la confidencialidad del proceso e instar a las partes a que así lo hagan también.

Es complicado cumplir todas estas características, pero nuestro objetivo ha de ser que nuestro trabajo vaya encaminado a favorecer su cumplimiento.

La mediación posee un enorme potencial educativo. Participar en un proceso de mediación produce una transferencia de aprendizaje, ya que al solucionar un conflicto se puede adquirir la capacidad de solucionar otros futuros conflictos. Aunque las partes no son conscientes de este aprendizaje en el momento en que lo adquieren, sí que podemos observarlo con posterioridad cuando se enfrentan a un nuevo conflicto. La mediación contribuye a generar aprendizaje debido, en gran medida, a aquellas características que forman parte de su propia esencia.

4. IMPLANTACIÓN

4.1 Responsables y sus funciones

Los colectivos implicados en el desarrollo del presente proyecto y sus funciones son las siguientes:

- Equipo directivo. Se encargará de velar por el cumplimiento del proyecto informando al claustro, al consejo escolar, personal no docente y familias sobre el funcionamiento del mismo y su importancia e implicación.
- Personal docente. El personal docente con formación específica en mediación y resolución de conflictos asesorará y orientará al resto del claustro, alumnos mediadores y personal no docente. El personal docente en su totalidad se encargará de seguir los pasos para la aplicación del proyecto, además de informar a las familias y alumnos de las características esenciales del mismo.
- Alumnos. Conocerán los diferentes recursos del proyecto y serán los usuarios objeto del mismo. Un grupo de alumnos con características apropiadas para la mediación recibirán formación específica al respecto para colaborar en la resolución de conflictos.
- Personal no docente. Deberá conocer el proyecto, así como algunos recursos básicos para el reconocimiento y la resolución de conflictos implicándose así en el proyecto y su puesta en práctica .
- Familias. Conocerán la puesta en práctica de este proyecto y colaborarán, en la medida de sus posibilidades.

4.2. Fases de su implantación (actuaciones con diferentes colectivos: equipo directivo, claustro, alumnos, personal no docente, familias).

1ª Fase : presentación y aprobación del proyecto

En primer lugar, informamos al Equipo Directivo, y tras su visto bueno y aportaciones, si lo consideran oportuno, será llevado al Claustro para informarles y proceder a su votación para que sea aprobado e implementarlo como documento de centro.

2ª Fase: informar/ formar al claustro, familias, personal no docente y alumnos

Una vez aprobado el proyecto, el personal docente con formación específica en mediación informará al resto del claustro del proyecto; sus objetivos, fases de implantación, agentes implicados y recursos disponibles. Se dedicará un apartado de la evaluación de la práctica docente a la evolución del proyecto.

Además, al comienzo de la aplicación del proyecto se informará a las familias y personal no docente de la puesta en marcha del mismo, y se les facilitarán ciertas pautas básicas en la resolución de conflictos y la mediación. Cada trimestre los tutores dedicarán un apartado en las reuniones generales de padres a valorar el proyecto (existencia de conflictos, cómo se han solucionado, etc.).

Los tutores, una vez informados y familiarizados con el proyecto, presentarán los recursos a los alumnos, fomentando su uso y apoyando un cambio de actitud a la hora de resolver conflictos.

3ª fase: formación de alumnos mediadores

Un grupo de alumnos voluntarios, preferiblemente de 5º y 6º, serán parte de este equipo de mediación, para guiar en la resolución de conflictos. Además de informarles del proyecto, se realizarán dinámicas y talleres para formarles y dotarles de herramientas que les ayuden a mediar en conflictos.

4ª fase: aplicación

Cuando se presente un conflicto, este será el protocolo de actuación:

1. Las partes implicadas decidirán si quieren que se medie en el conflicto, por parte del grupo de mediación o un profesor. En el caso de que decidieran que no, habrá que esperar a otro momento en que se encuentren más receptivos.
2. Una vez decidido llevar a cabo la mediación se utilizarán los recursos disponibles para ello (guía básica de emociones y sentimientos, decálogo, puente de la mediación...) y se acordará un momento y lugar para comprobar su evolución.
3. Una vez mediado el conflicto se realizará un seguimiento del mismo (véase apartado de evaluación, anexo I).

5ª fase: evaluación

Regularmente se realizará un seguimiento del proyecto a través de la evaluación de la práctica docente (véase apartado de evaluación, anexo II).

Además, al finalizar el curso se incluirá un apartado en la memoria para evaluar su puesta en práctica (véase apartado de evaluación, anexo III)

5. RECURSOS.

5.1. PUENTE DE MEDIACIÓN.

El puente de la mediación es una herramienta para ayudar a resolver conflictos dentro del entorno escolar.

Para entender mejor las situaciones en las que podemos usar el puente de la mediación, presentaremos tanto a alumnos como a profesionales este vídeo (BRIDGE) para poner en conocimiento cómo iniciar en la reflexión del uso de esta herramienta.

<https://youtu.be/IJGprpVU10>



El puente de la mediación es un medio para afrontar los conflictos, por pasos, con el fin de ayudar a los alumnos a desarrollar estrategias personales y de autorreflexión.

Favorece procesos como la comunicación, empatía, diálogo, la escucha activa, reconocimiento de emociones, etc.

Consta de nueve láminas repartidas en cinco pasos:

1. Las normas
2. Contar lo sucedido
3. Sentimientos
4. Soluciones
5. Acuerdos

A continuación, explicamos cada paso:

1. Las normas: en el panel visual aparece un dibujo con las normas a seguir en este proceso.
 - Nos escuchamos
 - No nos gritamos
 - No utilizamos insultos
 - Levantamos la mano para hablar
 - Nos tratamos con respeto

2. Contar lo sucedido: en la imagen aparecen dos niños hablando frente a frente. Los alumnos que están en este proceso deben colocarse de similar forma hablando y contando lo sucedido, respetando turno y sin interrupción.
3. Sentimientos: en el panel aparecen imágenes con un corazón en el centro y distintos sentimientos alrededor que pueden ser contento, enfadado, triste, sorprendido y asustado. Los alumnos, por turno, hablarán sobre los sentimientos vividos durante su experiencia y su situación actual.
4. Soluciones: en la imagen aparece el símbolo de idea (bombilla) y persona pensando. Cada niño pensará cual sería la mejor solución para mejorar y solucionar el conflicto, pensando también que puede ser una solución futura si se vuelve a presentar el mismo conflicto en otro momento.
5. Acuerdos: encontramos a dos personas dándose la mano en representación de un acuerdo al que han llegado. Una vez que se habla las propuestas para solucionar el conflicto, hay que llegar a un acuerdo. De ahí la representación gráfica de un acuerdo dándose la mano, al igual, o de forma parecida, que podrán hacer los niños del puente de la mediación.

PROCESO A SEGUIR.

Previo a realizar un puente de la mediación, tiene que haber un trabajo tutorial en el que se explique el funcionamiento y uso de esta herramienta.

Se debe elegir un lugar especial entre todos para colocar el puente. Las láminas se colocan en el suelo como aparece en la imagen.

Los niños se colocarán en cada extremo, de frente el uno al otro e irán avanzando según el proceso. El adulto o el niño mediador entrenado, mediará colocándose en el centro y guiando a los niños. Como sugerencia, al final del proceso, los dos niños pueden llevar un collar, una pulsera o algo significativo como símbolo del acuerdo y del conflicto solucionado y aprendido.

Un ejemplo de su uso sería el siguiente:

1. Las normas: los niños están colocados en los extremos del puente. Se les pide que a través de los dibujos reconozcan cuáles son las normas en el proceso. El mediador, en las primeras veces ayudará a hacer más visible esas normas. Al final, se pregunta a los niños si lo tienen claro. Si hay alguna duda, se resuelve en ese momento.
2. Contar lo sucedido: los dos niños, se colocan encima de la imagen de las normas, para facilitarle la visión de esta imagen. Por turnos, contarán su propia visión del conflicto. El mediador será responsable de que haya una escucha sin interrupción de uno hacia el otro.
3. Sentimientos: los niños avanzan al siguiente paso colocándose en la imagen de contar lo sucedido. Por turnos, expresarán cómo se han sentido ante el conflicto. El mediador en este paso aprovechará para favorecer los procesos de empatía y autorreflexión, a través de preguntas abiertas y recordando que el proceso lo tienen que solucionar ellos mismos.
4. Soluciones: los niños avanzan colocándose en la imagen de sentimientos. Cada niño, puede sugerir distintas soluciones para llegar a un acuerdo. En este paso el mediador preguntará qué necesitan para sentirse mejor y poder llegar a la solución.

5. Acuerdos: los alumnos se colocarán uno enfrente de otro, en la casilla de soluciones. En este último paso se llegará a un acuerdo que haga sentir bien a a cada parte. El mediador será el encargado de fomentar a través de preguntas una solución adecuada y consensuada. Como símbolo del acuerdo, llegará el momento de dar a cada uno la pulsera o collar como recordatorio de un conflicto resuelto y que llevarán durante todo el día, devolviéndolo al final de la jornada. Lo importante, es que haya habido un aprendizaje ante el conflicto.



PRESENTACIÓN DE LÁMINAS:

LÁMINA N°1 no olvidéis tachar con rojo la imagen de gritar e insultar (así se transforma visualmente en acción negativa).

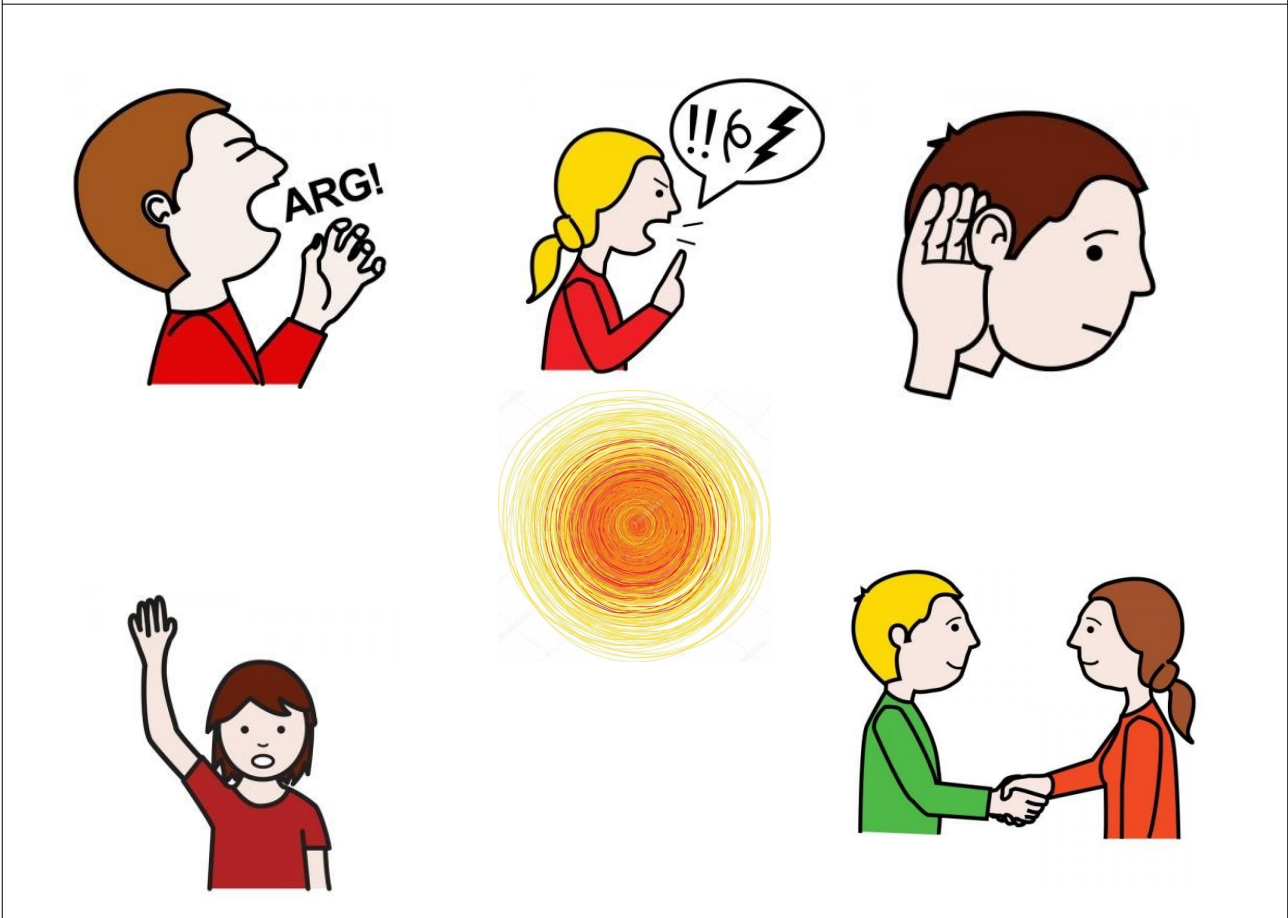
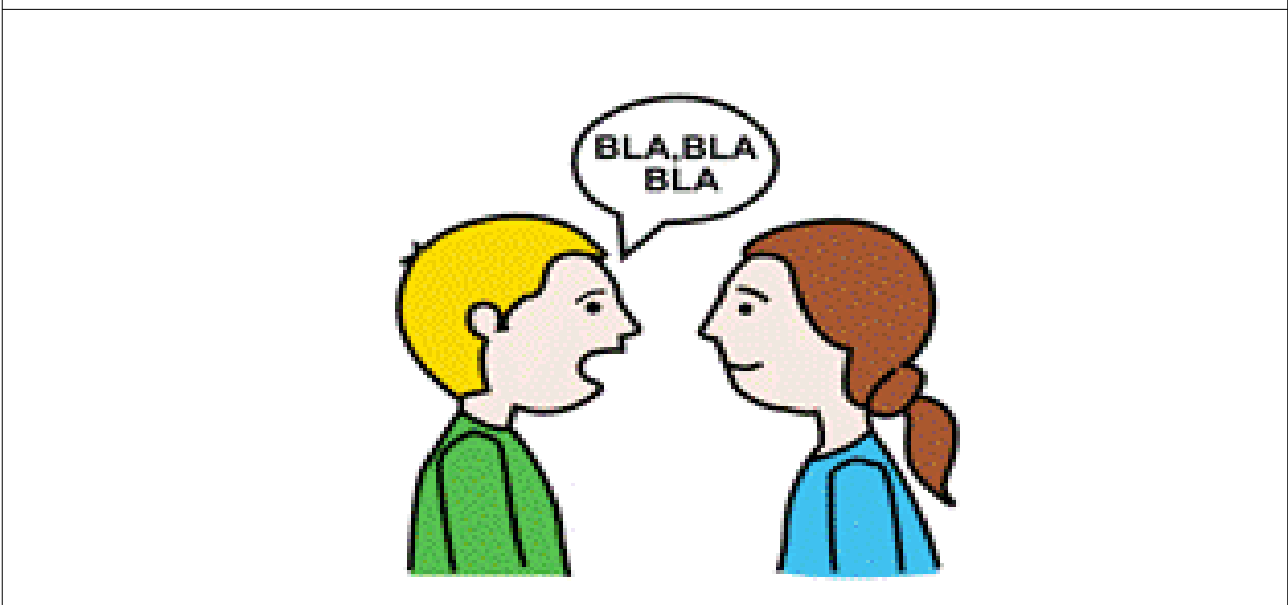


LÁMINA N°2



LAMINA N°3

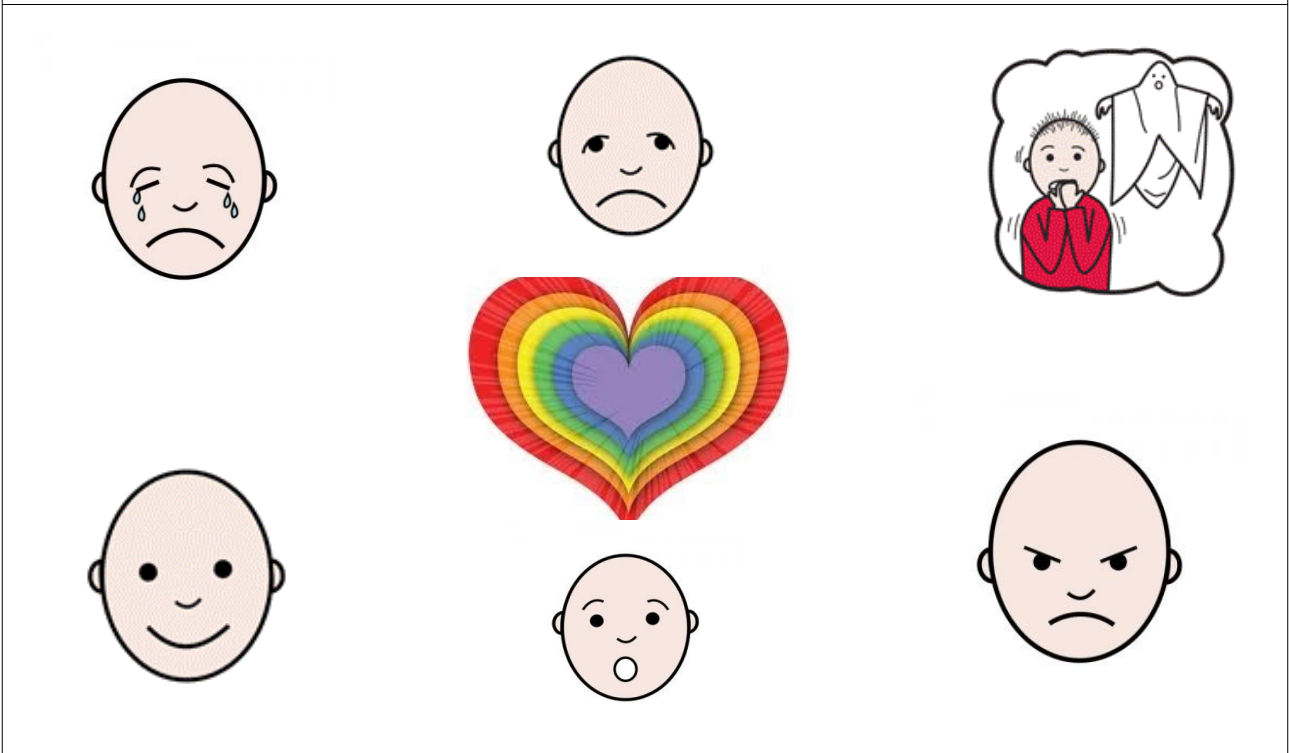


LÁMINA N°4

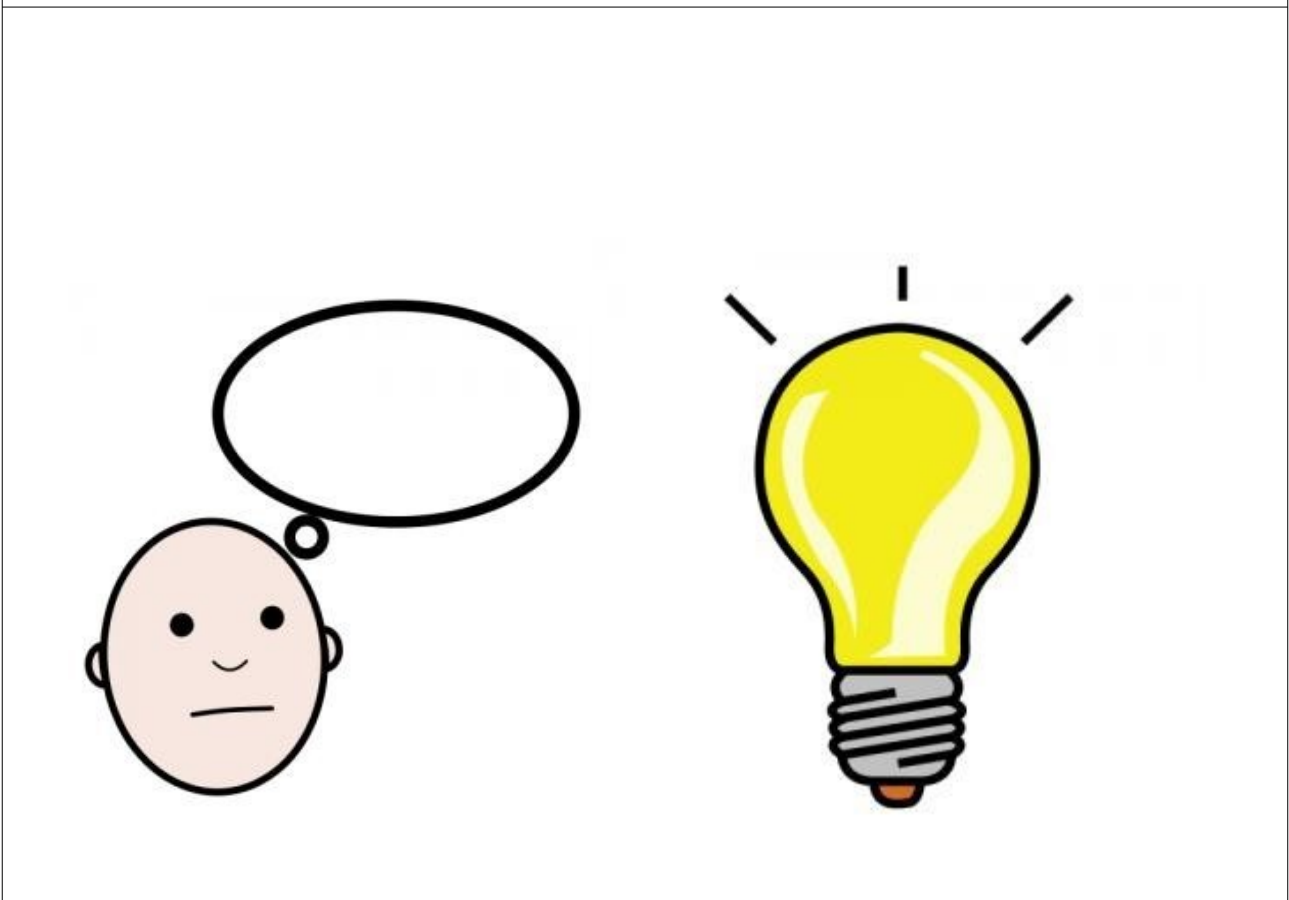


LÁMINA N°5



Las láminas número 1, 2, 3 y 4 serán las mismas en ambas direcciones.

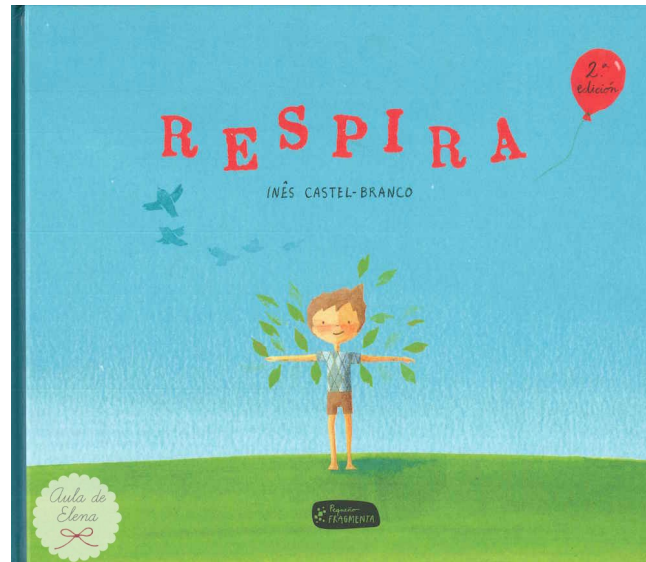
La única que no se repite es la central, la número 5 en la que se llega a un acuerdo entre ambos.

5.2. LIBROS RECOMENDABLES.

- “RESPIRA”

Otra herramienta positiva que nos puede ayudar en la gestión de las emociones es un libro en el que se trabaja la respiración. Recomendamos introducir en el proceso de aprendizaje del puente de la mediación la herramienta de la respiración como estrategia de autocontrol.

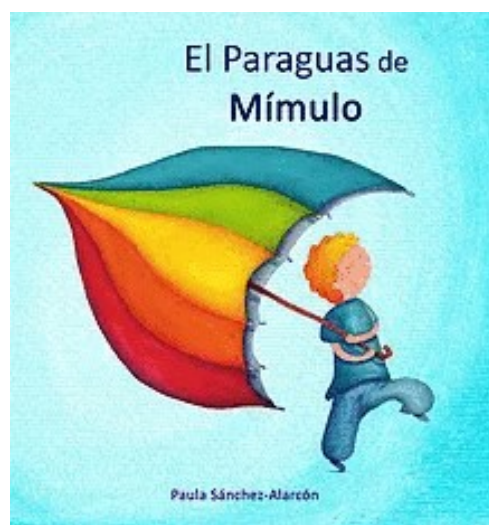
<https://youtu.be/ibJFHBTWBDA>



- “EL PARAGUAS DE MÍMULO”:

Otro material para ayudar a los profesionales en la resolución de conflictos es “El paraguas de Mímulo” .

Este libro trata de ayudar a un niño a enfrentarse a los conflictos, reconociendo y superando sus miedos, descubriendo el poder que todos llevamos dentro y lo valioso que es.



5.3. DECÁLOGO PARA LA BUENA INTERVENCIÓN COMUNICATIVA.

Es un documento que está destinado a todos los profesionales que trabajamos en el centro. Su principal objetivo es el de dotar al adulto de herramientas adecuadas para aprender a comunicar y mediar de forma eficiente ante un conflicto.

En él se da mucha importancia a la comunicación y a las ideas claves y necesarias para poder hacer una buena mediación.

Este documento lo tendrán todos los profesionales para su uso y reflexión personal.

5.4. GUÍA BÁSICA DE SENTIMIENTOS Y EMOCIONES.

Es una guía que consta de dos partes:

1. La primera recoge una guía de las emociones básicas ante los conflictos.
En ella se presentan las emociones junto con una explicación breve o cuento de la misma.
2. La segunda parte es un apoyo visual en forma de panel.
Se utiliza en el momento del conflicto, para ser capaz de identificar la emoción propia.

5.5. MESA DE LA PAZ.

Es un espacio físico dedicado al diálogo como medio para resolver conflictos.

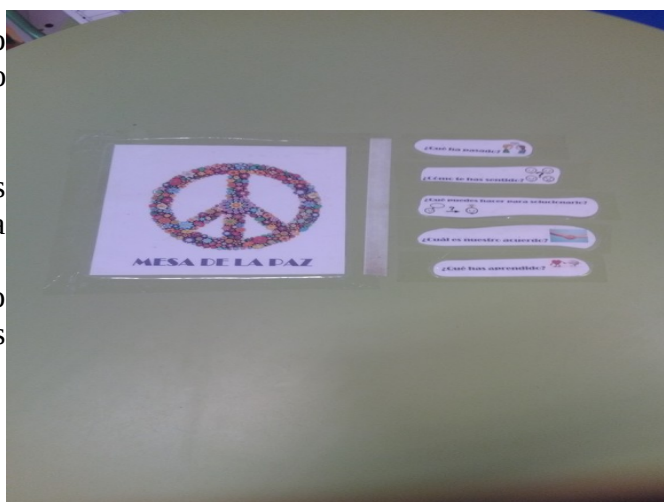
La mesa o espacio consta de los siguientes materiales:

1. La mesa adaptada con el proceso a seguir en la resolución (preguntas visibles).
 - ¿Qué ha pasado?
 - ¿Cómo te has sentido?
 - ¿Qué puedes hacer para solucionarlo?
 - ¿Cuál es nuestro acuerdo?
 - ¿Qué has aprendido?
2. Un reloj de arena si hace falta controlar los tiempos y turnos.
3. Sillas para el mediador y los implicados en el conflicto.
4. Colocaremos cerca de la mesa los paneles ya elaborados en la guía de emociones y sentimientos.

Este material es indicativo. Cada profesional lo adaptará a las necesidades, edades de su grupo y creatividad propia.

Es importante recordar las normas necesarias antes de comenzar el proceso con la mesa de la paz.

Estas pueden aparecer en la mesa escritas o dibujadas, para recordarlas a los alumnos antes de empezar.



6. CONSEJOS PRÁCTICOS PARA LA PUESTA EN MARCHA.

Antes de comenzar con el proyecto, hay que trabajar con el grupo aspectos previos para tener una buena mediación:

- Conocimiento de las emociones.
- Valores: Respeto, empatía, tolerancia...
- Habilidades comunicativas: escucha, turno de espera...
- Técnicas de autocontrol: respiración, relajación, conocimiento corporal...
- Habilidades Sociales y resolución de conflictos.

En el proceso de la puesta en marcha presentaremos a los niños las distintas herramientas que hemos desarrollado: El puente de mediación y la mesa de la Paz.

6.1. EL PUENTE DE LA MEDIACIÓN

Antes de comenzar el proceso del puente de mediación, el mediador pregunta si están preparados para resolver el conflicto. Es importante que las dos partes estén preparadas y quieran realizar el puente.

Se colocarán los alumnos en los paneles correspondientes, uno frente al otro. El mediador a través de preguntas guiará todo el proceso. Es muy importante que se tenga claro que los que proponen la solución son los propios alumnos y ellos mismos tienen que llegar al acuerdo para que se dé un aprendizaje.

Una vez alcanzado el acuerdo, con alumnos pequeños, se puede utilizar un collar o pulsera como símbolo de conflicto solucionado.

6.2. LA MESA DE LA PAZ

Debe ser utilizada cuando hay un conflicto y se quiere llegar a un acuerdo.

Es otra herramienta para mediar ante los conflictos y el mediador es el que guía el proceso.

Al igual que en el puente de mediación, el mediador genera preguntas a los alumnos, ayudándoles a que ellos mismos lleguen con un proceso reflexivo a solucionarlo.

La meta es que los alumnos lleguen a un verdadero aprendizaje.

*Es recomendable si se utilizan las dos herramientas (la mesa de la paz y el puente de mediación), que los alumnos elijan cuál quieren utilizar.

7. EVALUACIÓN

ANEXO 1

Hoja de registro para los alumnos (seguimiento de la mediación)

Trimestre:	Fecha:	Sesión:
Implicados:		
¿Quién medió en el conflicto?:		
Acuerdos adoptados:		
-		
-		
-		
-		
-		
-		
-		
-		
¿Se han cumplido los acuerdos?		
SÍ. ¿Cómo se sienten los implicados?	NO. Nuevos acuerdos	
	-	
	-	
	-	
	-	
	-	

ANEXO II

Práctica mensual docente

- ¿Ha habido que mediar en algún conflicto? ¿Alumnos mediadores, tutor u otros maestros?
- ¿Se ha realizado el seguimiento de los conflictos mediados?

ANEXO III

Apartado de la memoria de final de curso

- ¿Se ha informado adecuadamente del proyecto a los diferentes agentes implicados (personal docente, personal no docente, alumnos, familias)
- ¿Los recursos utilizados han sido eficaces?
- ¿Se observa una mejora en el clima de aula/centro?
- Propuestas de mejora