

Todos los conflictos mediables  
llevan a la mediación.

# Mediación escolar

CEIP Alfonso X el Sabio  
Vicálvaro (Madrid)

Curso 2019-2020

---

## Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. TEMPORALIZACIÓN .....	2
3. OBJETIVOS:.....	3
3.1 Objetivo general del proyecto.....	3
3.2 Objetivos específicos.....	3
4. METODOLOGÍA.....	4
4.1 Principios metodológicos .....	4
4.2 Fases en la implementación del proyecto.....	5
4.3. Estrategias .....	5
4.4. Recursos organizativos.....	6
4.4.1. Recursos personales.....	6
4.4.5 Recursos materiales .....	6
4.4.6. Recursos espaciales.....	7
4.4.7 Recursos temporales.....	7
5. ACTUACIONES DEL MEDIADOR/A .....	7
6. EVALUACIÓN .....	8
7. CONCLUSIONES .....	10
8. ANEXOS .....	11

## 1. INTRODUCCIÓN

Tomando como referencia el Decreto 32/2019 de 9 de abril, por el que se establece el marco regulador de la convivencia en los centros docentes de la Comunidad de Madrid, surge la necesidad de utilizar la mediación como sistema de regulación pacífica de conflictos y de prevención de riesgo de conductas disruptivas en el ámbito escolar.

Nos encontramos en un Centro de escolarización preferente de alumnado con TEA, ubicado en el distrito de Vicálvaro, que cuenta con un alumnado muy heterogéneo cultural y socialmente.

Por ello, nos preocupa especialmente la convivencia en el centro y pensamos que la mediación puede ser una buena herramienta para prevenir y también abordar los conflictos que puedan generarse en el día a día escolar.

Además, trabajar los conflictos desde una perspectiva positiva, puede ayudar a entenderlos como una oportunidad educativa que les prepara para la vida adulta, construyendo relaciones de forma no violenta y descubriendo la importancia de hacer valer sus derechos.

Los conflictos forman parte de la vida del centro y por lo tanto, es importante abordarlos. De esta manera, colaboramos en la mejora del clima escolar, trabajándolos de forma sistemática, buscando momentos específicos que no afecten al desarrollo en el ámbito curricular.

A través de la mediación, colaboramos en el desarrollo de los planos afectivo, social e intelectual del alumnado, contribuyendo así a su formación integral.

La realidad de nuestro centro es un reflejo de la sociedad, por lo que destacamos la importancia de desarrollar conductas prosociales que redunden en la convivencia dentro y fuera del colegio, desarrollando un proyecto dirigido a promover la educación para la paz y la no violencia.

## 2. TEMPORALIZACIÓN

La incorporación del proyecto de mediación se irá introduciendo poco a poco en la vida del centro.

En primer lugar, se llevará a cabo la mediación en horario de recreo y, en función de su evolución y acogida, se ampliará a los conflictos del aula y, en último lugar, a los conflictos que se produzcan en comedor. Estas actuaciones se ceñirán a conflictos que se produzcan en horario escolar.

Para realizar el seguimiento de las mediaciones se creará una comisión de control, cuya participación será voluntaria, que realizará las siguientes funciones:

- Informar al equipo de mediación de sus funciones y del guión a seguir.

- Asesorar sobre la posibilidad o imposibilidad de realizar una mediación ante situaciones dudosas.
- Realizar el seguimiento de la marcha del proyecto, a través de reuniones donde se analizará cada caso (si fue eficaz la mediación, si los acuerdos tomados por las partes se han mantenido en el tiempo, si se ha repetido el mismo conflicto...)

El equipo de mediación estará formado por 4 alumnos/as: dos de quinto de Primaria y dos de sexto de Primaria, e irán cambiando cada 15 días aproximadamente. Uno de los miembros de dicho equipo siempre empezará y terminará una semana más tarde que el resto para que sea el nexo de unión entre unos grupos de mediación y otros.

El último día de la semana anterior a empezar la mediación, se les facilitará un guión para que lo lleven a casa y lo lean junto con su familia. De esta forma, cuando comiencen su actuación ya conocen qué estructura tienen que seguir. Además, la comisión de control se reúne con el equipo para concretar en qué consiste y recordar los aspectos fundamentales (normas, tiempos, conflictos que se pueden mediar, conflictos que no son mediables, aclaración de dudas...).

Al finalizar el tiempo de actuación de cada equipo, se valorará la experiencia, compartiendo su opinión sobre la experiencia vivida, pasos a seguir, aspectos a mejorar...

Se propondrán 2 días a la semana para realizar las mediaciones. Con el fin de organizar estos tiempos de la forma más eficaz posible, el alumnado registrará las citas en un cuaderno destinado a tal fin.

La comisión de control se reunirá una vez al trimestre, con el objetivo de realizar un seguimiento del proyecto, aspectos a mejorar, evolución de los conflictos...

### 3. OBJETIVOS:

#### 3.1 Objetivo general del proyecto

Mejorar la convivencia entre iguales a través de la mediación escolar para resolver los conflictos pacíficamente.

#### 3.2 Objetivos específicos

Para alcanzar el objetivo general, nos planteamos una serie de objetivos específicos que concretan los pasos a seguir para desarrollar este proyecto con éxito:

- Fomentar la autonomía del alumnado en la resolución de conflictos.
- Facilitar la comunicación entre iguales.
- Desarrollar valores como la empatía y la asertividad.

- Proporcionar un espacio seguro donde hablar y resolver pacíficamente los conflictos.
- Promover relaciones sanas basadas en el diálogo, el respeto, la tolerancia y los valores democráticos.
- Reducir el número de faltas y sanciones.
- Respetar el momento evolutivo del alumnado respecto a su desarrollo emocional y socioafectivo.

## 4. METODOLOGÍA

### 4.1 Principios metodológicos

Partiremos de los siguientes principios metodológicos:

- **Voluntariedad:** El alumnado que participe en el proyecto, lo hará de forma voluntaria ya que, basándonos en otras experiencias, garantiza con mayor seguridad, que el proyecto funcione.
- **Confidencialidad:** Una de las normas importantes de la mediación, para garantizar un espacio seguro que genere confianza, es la confidencialidad. Lo que sucede en las sesiones de mediación, sólo podrá compartirse con la comisión de control.
- **Imparcialidad y neutralidad:** El mediador no tendrá intereses parciales respecto a ninguna de las partes en conflicto ni respecto al objeto del conflicto. Si hay una relación familiar, de amistad o de enemistad con alguna de las personas implicadas en el conflicto, el mediador/a deberá comunicarlo y abstenerse de actuar en dicho conflicto.
- **Flexibilidad:** El proceso será flexible, adaptándose a cada caso y a las decisiones que se acuerden al finalizar la mediación.
- **Inmediatez:** Las mediaciones se realizarán en un periodo corto de tiempo respecto al conflicto, para evitar que se olvide o empeore.
- **Integración/inclusión:** Evitando situaciones de exclusión relacionadas con la diversidad y heterogeneidad presente en los centros.
- **Motivación:** Favoreciendo la autonomía en la gestión de los conflictos y aumentando, de este modo, la motivación intrínseca hacia su regulación. De esta forma, al ser artífices de la resolución de sus conflictos, se sentirán protagonistas y esto, presumiblemente, revertirá en su motivación hacia la mejora de la convivencia.
- **Participación activa en comunidad:** Se fomentará la implicación de toda la comunidad educativa para garantizar su éxito partiendo de la unidad en un propósito común: la mejora de la convivencia y la resolución pacífica de conflictos.
- **Acción-reflexión:** Es importante seguir una secuencia que implique, en primer lugar, la planificación-acción para, posteriormente, dar paso a la observación-reflexión. Así, se obtiene una evaluación continua del proceso, que permite analizar y realizar

cambios cuando son necesarios. La acción da paso al aprendizaje y la reflexión permite la mejora de la propia acción.

## 4.2 Fases en la implementación del proyecto

1ª Fase: Formación

2ª Fase: Elaboración del proyecto.

3ª Fase: Valoración de su inclusión en el Plan de Convivencia.

4ª Fase: Aplicación.

5ª Fase: Evaluación.

6ª Fase: Introducción de mejoras en función de la evaluación.

Las 5ª y 6ª fases se repetirán cíclicamente dado que uno de los principios metodológicos es la acción-reflexión.

## 4.3. Estrategias

- \* **Formación al alumnado:** Una vez finalizada la preparación del profesorado/Integradora Social, se hará una formación al alumnado donde se motivará su participación voluntaria en el proyecto. Además, se les dotará de herramientas para poder ser alumnos/as mediadores.
- \* **Adecuación del espacio:** Se preparará una sala específica para realizar las mediaciones. Decoraremos la sala con carteles que hagan alusión a la importancia de la comunicación, la escucha activa y todos aquellos aspectos que inviten a la resolución pacífica de conflictos.
- \* **Elementos identificativos del equipo de mediación:** El equipo de mediación decidirá, de forma unificada, cómo quiere identificarse para que todo el alumnado les reconozca fácilmente.
- \* **Simulacros de situaciones mediables:** Se realizarán dinámicas enfocadas a la vivencia de posibles situaciones conflictivas y cómo actuar ante ellas.
- \* **Estrategias relacionadas con la comunicación no violenta:** Escucha activa, mensajes en primera persona, ambiente calmado y respetuoso, espacio seguro...
- \* **Estrategias específicas de mediación:**
  - Parafraseo y reformulación a la hora de realizar la devolución y explicación del conflicto a las personas interesadas.
  - Estrategias de igualación de poder: reparto equitativo de tiempos, establecimiento claro de turnos, imparcialidad a la hora de abordar el conflicto.

- Acuerdos comunes por escrito, para favorecer el compromiso real con lo acordado.
- Importancia de los aspectos relacionados con las habilidades sociales y emociones de las personas implicadas: empatía, asertividad, respeto, “decir no”, autoconocimiento, expresión de necesidades y deseos en primera persona...

#### 4.4. Recursos organizativos

##### 4.4.1. Recursos personales

Teniendo en cuenta que nos encontramos ante un proyecto de centro, se contará con la participación de toda la comunidad educativa, es decir: alumnado, personal docente y no docente y familias.

##### 4.4.5 Recursos materiales

- \* Carpeta del mediador/a:
  - Guión
  - Información a familias
  - Características de un/a mediador/a (con información visual).
- \* Cuaderno para registrar las intervenciones
- \* Cuestionario de valoración de la experiencia como mediadores.
- \* Elementos identificativos (el alumnado definirá el formato).
- \* Agenda de programación de las citas.
- \* Recursos digitales.
- \* Carteles decorativos e informativos en el aula de mediación y en el centro.

#### 4.4.6. Recursos espaciales

Se utilizará una sala habilitada para tal fin con mobiliario adecuado y suficiente para acoger a las personas que participen en el proyecto.

#### 4.4.7 Recursos temporales

Se establecerán, al comienzo, dos días a la semana en horario de recreo. En función de cómo se desarrolle el proyecto, la acogida y consolidación del mismo y las demandas, se ajustará esta previsión temporal.

### 5. ACTUACIONES DEL MEDIADOR/A

- \* El alumnado será formado con anterioridad a la implementación del proyecto.
- \* Su participación será voluntaria.
- \* Contarán con un guion en el que se incluyen los pasos a seguir en una situación real de mediación. Este guion se les proporcionará el fin de semana anterior al comienzo de sus actuaciones, para que puedan leerlo y abordarlo con su familia.
- \* El equipo de mediación participará en la detección de posibles conflictos, comunicando y consultando, a las personas adultas que coordinen el proyecto, acerca de la viabilidad o no de la mediación, es decir, si el conflicto es mediable o no mediable. Además, se encargarán de agendar las citas, teniendo en cuenta los días, horas y haciendo una estimación de la duración de la mediación para organizar los tiempos.
- \* El alumnado llevará a cabo un registro de cada caso donde se reflejarán los puntos de la mediación, los acuerdos tomados y las observaciones que consideren necesarias. Este registro servirá para poder realizar valoraciones particulares y generales de la marcha del proyecto.
- \* El alumnado que participe en el equipo de mediación, harán una visita informativa por las clases de primaria a principio de curso o, en su caso, antes de comenzar el proyecto.
- \* Una persona del equipo de mediación saliente se quedará una semana más con el objetivo de guiar al nuevo equipo entrante.

## 6. EVALUACIÓN

Para evaluar el proyecto, partiremos de una evaluación continua en la que se valorará frecuentemente la marcha de las actuaciones para poder introducir las mejoras con la máxima rapidez.

Para ello, tomaremos como referencia tanto datos cuantitativos como cualitativos que iremos recogiendo en los diferentes momentos de la evaluación.

Con esto pretendemos que la evaluación tenga un carácter formativo que nos ayude a la mejora y nos sirva, realmente, para evaluar el funcionamiento de este proyecto en el centro.

Se realizará la evaluación en tres momentos:

### 1. Evaluación inicial o de contexto:

Partimos de un análisis de la realidad de nuestro centro y de nuestro alumnado que nos sirve de motor para elaborar y poner en marcha este proyecto.

Recordamos que nos encontramos en un centro preferente para alumnado con TEA que, además, escolariza alumnado con un carácter muy heterogéneo respecto al nivel socio económico y cultural, así como en relación a las necesidades educativas que presentan.

Teniendo en cuenta nuestra realidad hemos tomado las distintas decisiones sobre cómo llevar a cabo el proyecto (tipo de conflictos, conflictos mediables, no mediables...).

### 2. Evaluación continua:

Para llevar a cabo esta evaluación, se recogerá información de las aulas en las que se haya producido la intervención del equipo de mediación (proveniente del alumnado y profesorado de dichos cursos). Además, se analizarán los datos recogidos en los registros de mediación.

- Número de alumnos/as que se interesan por la mediación.
- Número de alumnos/as que solicitan el servicio de mediación (en comparación con el número de alumnos/as que se interesaron).
- Información del profesorado sobre el número de casos detectados no resueltos.
- Análisis de las dificultades encontradas por los alumnos/as mediadores a través de la recogida de información mediante cuestionario de satisfacción.

- Valoración, por parte de los alumnos/as “mediados/as”, del proceso de mediación (tiempos, espacios, acuerdos satisfactorios para todas las partes, reincidencia del mismo conflicto...).
- Análisis de las dificultades encontradas de tipo organizativo mediante la información aportada en reuniones de seguimiento.

### 3. Evaluación final:

Una vez puesto en marcha el proyecto, analizaremos los resultados y la incidencia en la convivencia del centro.

Mencionamos como indicadores de evaluación:

- Número de casos resueltos positivamente.
- Número de casos no resueltos.
- Número de conflictos con reincidencia.
- Grados de participación e implicación del profesorado y de toda la comunidad educativa.
- Grado de motivación surgida entre el alumnado y colaboración para la resolución pacífica de conflictos (número de participantes en el equipo de mediación).
- Disminución del número de faltas y sanciones (en los periodos evaluados).
- Grado de satisfacción de las personas que han participado (continuidad y eficacia del proyecto, motivación hacia seguir participando...).

### Instrumentos y estrategias de evaluación:

- Observación directa sobre el proceso y los casos de mediación más complejos por diversos factores (tipo de conflicto o alumnos/as implicados/as).
- Cercanía física de persona/s adultas que velarán por la correcta marcha de las intervenciones.
- Registro de evaluación de cada caso de mediación.

- Cuestionario de satisfacción de los agentes mediadores tras su intervención.
- Cuestionarios de satisfacción de los alumnos mediados.
- Entrevistas con los agentes que han intervenido.
- Análisis de las reuniones de seguimiento de los profesores sobre las dificultades encontradas.

## 7. CONCLUSIONES

Queremos poner en marcha este proyecto porque valoramos la importancia de la convivencia escolar como un aspecto de máxima importancia. La mediación es una herramienta muy valiosa para la resolución pacífica de conflictos que puede ayudar a la mejora de la comunicación entre los diferentes miembros que conforman la comunidad educativa.

Dotar al alumnado de estrategias de comunicación activa es beneficioso para su desarrollo presente y futuro, por lo que constituye un aprendizaje para toda la vida.

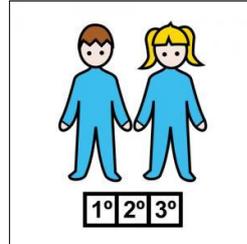
Resaltamos la importancia del conocimiento de las normas de convivencia, el tipo de conflictos que se pueden abordar desde este proyecto y la forma de funcionamiento de la intervención. Por ello, es importante que la información sea trasladada a toda la comunidad educativa.

## 8. ANEXOS

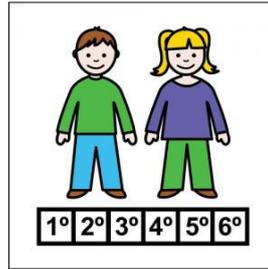
### ANEXO I

#### CONFLICTOS MÁS HABITUALES

##### \* EDUCACIÓN INFANTIL



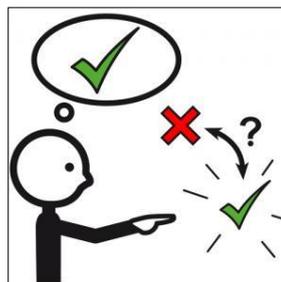
- Compartir el material
- Amistad (no querer jugar juntos/as, rupturas temporales de amistad...)
- Poder (alguien impone una norma sobre otro/a, no dejar participar, no dejar jugar...)
- Agresiones de diversa intensidad:
  - \* Insultar.
  - \* Empujar.
  - \* Pegar, arañar, morder...
  - \* Perseguir, agobiar...
- Colarse en la fila.

**\* EDUCACIÓN PRIMARIA**

- Colarse en la fila.
- Amenazas (sin consciencia profunda de sus implicaciones en los primeros cursos).
- Meter miedo.
- Molestar, no dejar trabajar.
- Agresiones de distinta intensidad:
  - \* Insultar.
  - \* Empujar.
  - \* Pegar.
- \* Perseguir, agobiar
- Lucha por la atención del profesor/a y/o profesionales.
- Quitar el material escolar.
- Saltarse las normas (de juego, de uso de los materiales del patio...).
- Confianza (contar un secreto). Sobre todo, a partir de 5º.
- Exclusión.
- Grupos cerrados que no dejan entrar a compañeros/as.
- Interrupción de juegos (chicos a chicas y viceversa). A partir de 5º.

- Disrupción en el aula.
- Bromas reiteradas que no agradan a una de las partes.
- Obligar a alguien más pequeño o más débil, a hacer algo que no quiere ni comprende con el objetivo de burlarse.
- Dejarse llevar por un grupo, teniendo conductas que no saldrían de él/ella, para ser aceptado/a.
- Diferencias interculturales que producen choques, discordancias y dificultades para la convivencia.
- Interrumpir el juego de los/as demás (paracaídas, materiales del patio...).

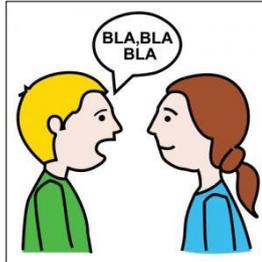
**LAS AGRESIONES FUERTES Y REITERADAS NO SERÁN OBJETO DE MEDIACIÓN, SE APLICARÁN LAS MEDIDAS DISCIPLINARIAS RECOGIDAS EN EL RRI. EN CUALQUIER CASO, SE VALORARÁ LA MEDIACIÓN POR PARTE DE LAS PERSONAS ADULTAS QUE COORDINEN EL PROYECTO (en ocasiones, los niños/as no saben diferenciar si un insulto es grave o no o si una conducta constituye una agresión).**



ANEXO II

TIPOS DE COMUNICACIÓN

Basado en las observaciones de Robbins (1996) y Chiavenato (1996)



**\* Comunicación vertical ascendente:**

Comunicación que se dirige desde arriba hacia abajo, generalmente para dar instrucciones. Cuando la información no es clara o hay falta de información, puede generar tensiones.

**\* Comunicación vertical descendente:**

Comunicación desde abajo hacia arriba en organizaciones estructuradas verticalmente. De trabajadores a mandos superiores. Se puede realizar a través de buzones de sugerencias.

**\* Comunicación horizontal:**

Comunicación que existe entre personas con el mismo nivel de jerarquía, normalmente para posibilitar la coordinación y el trabajo en equipo. También presente en organizaciones que se estructuran de forma horizontal y democrática. Es muy importante para el clima de la organización y aumenta la eficacia y productividad cuando

la comunicación es efectiva y respetuosa (Google es un ejemplo claro de promoción del buen clima laboral para mejorar el rendimiento de la organización).

**\* Comunicación formal:**

Es una comunicación basada en reglas y normas estructuradas y organizadas. Puede ser oral o escrita.

**\* Comunicación informal:**

Es la comunicación donde la información circula entre las personas sin una planificación ni estructura previamente diseñada. Cubre funciones de relación, emocionales y sociales.