



**PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN ESCOLAR DE LOS ALUMNOS:**

-

-

En base al **DECRETO 23/2014**, de 12 de junio, por el que se establece el marco del gobierno y autonomía de los centros docentes sostenidos con fondos públicos, que impartan enseñanzas no universitarias en la Comunidad de Castilla y León, y en lo referido a su **artículo 28. bis**, los alumnos acuden de forma voluntaria al presente proceso de mediación escolar como proceso de acuerdo abreviado.

En Puente de Domingo Flórez, a        de                                de 20

*Solicitantes de mediación escolar:*

Fdo.

Fdo.

*Mediadores:*

Fdo.

Fdo.

Fdo.

Fdo.



## FASES DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

Fases de Mediación Escolar	PERSONAS EN CONFLICTO	MEDIADORES
<b>PREMEDIACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Relatar el conflicto individualmente. Posiciones y percepción de la situación</li><li>- Realzar una descarga emocional</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Situar el conflicto: ¿dónde, cómo, cuándo?</li><li>- Buscar las relaciones, los sentimientos, y ver la intención de resolver que tiene las partes</li><li>- Averiguar que pide cada parte y las posibles soluciones que plantean</li></ul>
<b>ENTRADA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Presentarse y aceptar las normas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Explicar el proceso y las normas</li><li>- Crear un clima de diálogo y de confianza</li><li>- Dar expectativas: es posible solucionarlo</li></ul>
<b>CUÉNTAME</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Relatar el conflicto y ser escuchado por el otro</li><li>- Mantener turnos de palabra</li><li>- Expresarse en mensajes Yo: sentimientos y percepciones personales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Escuchar con atención lo que nos cuentan</li><li>- Mantener las normas de forma educada</li><li>- Intentar no tomar partido</li><li>- Controlar los gestos que hacemos y que hacen: nerviosismo, tranquilidad, hostilidad, confianza.....</li></ul>
<b>SITUAR EL CONFLICTO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Separar persona y problema: percibir la estructura del conflicto</li><li>- Utilizar mensajes Yo</li><li>- Empatizar</li><li>- Ponerse al nivel del otro: horizontalidad comunicativa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Hacer preguntas abiertas y cerradas</li><li>- Repetir cosas que hemos escuchado para aclararlas</li><li>- Hablar sobre los sentimientos de cada parte y buscar empatía entre ambas</li><li>- Resumir la historia del conflicto para aclararlo y estructurarlo</li><li>- Pasar del yo/tú al "nosotros". Todos colaboramos para la resolución positiva</li></ul>
<b>BUSCAR SOLUCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Expresar las demandas, los intereses y las necesidades para una reparación</li><li>- Generar opciones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Resaltar intereses comunes y cosas que han dicho ambas partes. Repetirlas como posibles soluciones</li><li>- Tener paciencia, creatividad: replantear asuntos sobre los intereses</li><li>- Realizar una lluvia de ideas de posibles soluciones en caso de estancamiento</li></ul>
<b>EL ACUERDO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Decidir las soluciones y los acuerdos de compromiso</li><li>- Firmar el acuerdo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Analizar si puede realizarse y mantenerse</li><li>- Redactar en el lenguaje de quien lo ejecutará: entendible por ambas partes</li><li>- Mantener la imparcialidad en el acuerdo</li><li>- Realizar un seguimiento del acuerdo</li></ul>



## SOLICITUD DE MEDIACIÓN

*Esta solicitud es confidencial.*

**Persona/as** que solicita la mediación.

*Anota el nombre y la forma de localizarte: grupo al que perteneces, un móvil, ...*

**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?

**Donde puedes entregar esta solicitud:**

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

- Sé que la mediación es **voluntaria**.
- Sé que la mediación es **confidencial**.

Fecha y firma



ACOGIMIENTO A MEDIDAS DE MEDIACIÓN

D. .... / como .....(padre, madre, tutor/a), del alumno D..... de ..... Curso de ....., al que se le ha incoado un expediente sancionador, **MANIFIESTAN su disposición a acogerse a las medidas de Mediación establecidas en el CAPÍTULO IV**, conforme a lo establecido en el artículo 41.2.b del Decreto 51/2007, de 17 de mayo, por el que se regulan los derechos y los deberes de los alumnos 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 Castilla y León.

En....., a ..... de ..... 2.....

Fdo: .....

Sr./Sra. Director/a del centro .....



**INFORME SOBRE EL CONFLICTO ( plantilla 1)**

**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?**

*(Marca todos los que corresponda, pueden ser uno o varios)*

El Tutor o la Tutora  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 vió el conflicto

Alguien del Equipo de Mediación

Otros ..... (especificar):  
.....

**Otros comentarios o datos de interés que quieras hacer llegar al equipo de mediación:**

.....  
.....

Fecha y firma

Nombre y apellidos.....



**PLANTILLA PARA EL ANÁLISIS DE CONFLICTOS ( plantilla 2)**

Resume el conflicto en pocas palabras, como si fuera un titular de prensa:

--

Rellena las siguientes casillas

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

Informe realizado por: ..... Fecha: .....



**ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD**

**Nosotros:**

Nombre y apellidos del alumno/a:

.....

Nombre y apellidos del alumno/a:

.....

**y los mediadores:**

.....  
.....  
.....

**NOS COMPROMETEMOS**

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**

....., a ..... de ..... de 200....

.....  
Firmas de los implicados en el conflicto

.....  
Firmas de los mediadores



**ACUERDO DE MEDIACIÓN**

Nosotros,

.....  
.....  
.....  
como partes implicadas y  
..... como mediadores del  
(nombre del Centro), 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 (nombre del Centro) nos comprometemos a:

1. Mantener la confidencialidad sobre esta mediación.
2. 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....., a..... de..... de 200.....

Firmas de los implicados en el conflicto:

Firma: ..... Firma: .....

Firmas de los mediadores:

Firma: ..... Firma: .....

(Opcional: Firma del Coordinador de Convivencia del Centro)





## 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:
  - Se establecerán turnos de palabra para contar el problema que habéis tenido.
  - 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.
  - No está permitido: dar voces, insultarse, menospreciarse, utilizar motes, etc.
  - No se consentirá ningún tipo de agresión.
  - 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/as mediadores/as comentarán algunos de los aspectos de su papel en el proceso de la mediación:*

- Nosotros no somos jueces, somos mediadores-as.
- 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.....Intentando 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 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, asentir 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, dinos como 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 dispuestos 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 se estanca)

- 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.