

**CÓMO PONER EN  
MARCHA, PASO A PASO,  
UN PROGRAMA DE  
MEDIACIÓN ESCOLAR  
ENTRE COMPAÑEROS/AS**



**EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO**

JUSTIZIA ETA HERRI  
ADMINISTRAZIO SAILA  
DEPARTAMENTO DE JUSTICIA  
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA





**Guía realizada por:**

GEUZ  
Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa  
Centro Universitario para la Transformación de Conflictos

**Edita**

Departamento de Justicia y Administración Pública del  
Gobierno Vasco

**Textos**

Lucía Gorbeña Etxebarria  
Carlos Romera Antón

**Diseño y maquetación**

Iñigo Romera

**Traducción**

Lurdes Amundarain

**© de los textos**

Autores

**© de esta edición**

Departamento de Justicia y Administración Pública del  
Gobierno Vasco

# INDICE.

<b>Presentación.</b>	<b>4</b>
<b>1. La convivencia escolar: líneas y programas de intervención.</b>	<b>5</b>
<b>2. La mediación escolar.</b>	<b>7</b>
2.1. Definición y objetivos.	7
2.2. Tipos de programas.	8
2.3. Principios y fundamentos educativos.	10
2.4. Conflictos mediables.	11
<b>3. Fases para implementar un programa de mediación entre compañeros/as.</b>	<b>12</b>
3.1. El compromiso del centro y la creación del equipo coordinador.	12
3.2. El diseño del programa y del proceso de implementación.	13
3.3. La selección del equipo mediador.	14
3.4. La formación del equipo mediador.	19
3.5. La difusión del programa.	20
3.6. La organización del servicio de mediación.	21
3.7. La coordinación y el seguimiento.	24
3.8. La evaluación.	27
<b>4. Recursos para saber más.</b>	<b>29</b>

# PRESENTACIÓN.

La publicación de esta guía, elaborada por Geuz, Centro Universitario de Transformación de Conflictos ha sido financiada por el Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco mediante las ayudas a organizaciones y movimientos sociales que desarrollan proyectos de Derechos Humanos, Convivencia Democrática y Deslegitimación de la Violencia en Euskadi.

La guía pretende fomentar y facilitar la creación de programas de mediación entre compañeros/as en los centros de educación primaria y secundaria. La mediación escolar ha demostrado, en numerosos estudios, su eficacia para abordar de manera colaborativa y pacífica numerosos conflictos que se producen en el ámbito escolar. Además, la mediación tiene un enorme potencial educativo, tanto para el alumnado que forma parte del equipo de mediadores/as del centro como para el que utiliza la mediación para

resolver sus conflictos; y, promueve un modelo de convivencia positiva basada en los principios y los valores de la Cultura de Paz.

A lo largo del documento, se detallan los pasos o las fases que se deben seguir para poner en marcha un programa de mediación escolar entre compañeros/as, así como las acciones concretas que hay que emprender y los recursos necesarios.

La guía está destinada a los/las docentes y equipos directivos de los centros escolares de educación primaria y secundaria y a otros profesionales de la educación. En definitiva, a todos/as aquellos/as que día a día dan lo mejor de sí mismos/as en la ingente tarea de educar personas y construir el futuro de una sociedad basada en los valores de la Cultura de Paz.

A todos/as ellos/as, por su labor cotidiana, muchas gracias.



# 1. LA CONVIVENCIA ESCOLAR: LÍNEAS Y PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN.

Uno de los desafíos más importantes para los/las educadores/as del siglo XXI es, más allá de la prevención de la violencia en las aulas y la resolución de conflictos cotidianos, la educación para la convivencia y la paz. Este reto se centra en lograr la formación de ciudadanos/as en base a los valores clave de la cultura de paz: la no violencia, el diálogo, la resolución pacífica de conflictos, el respeto a la diversidad, la democracia, la solidaridad, la tolerancia y la justicia.

Con este fin, la educación para la convivencia, cada vez más centros escolares elaboran y ponen en marcha un plan de convivencia escolar como un elemento crucial de su proyecto educativo.

Los programas, estrategias o acciones que se incluyen en los planes de convivencia

escolares tienen enfoques y contenidos muy diversos. Sin embargo, de forma resumida, podemos clasificarlos en 4 grupos:

**Los programas curriculares.** Este tipo de programas tienen como objetivo la adquisición o el desarrollo, por parte del alumnado, de valores, actitudes o habilidades para la convivencia y la resolución de conflictos. Habitualmente, implican la realización de actividades o dinámicas de carácter experiencial en el aula. Entre ellos, destacan los programas de habilidades sociales, de inteligencia emocional, de resolución de conflictos, de juegos cooperativos, de interculturalidad y de dilemas morales.

**Los programas o estrategias de resolución colaborativa de conflictos.** Este tipo de programas o estrategias

hacen hincapié en el aspecto vivencial de la convivencia escolar y permiten a los/as miembros de la comunidad educativa abordar los conflictos cotidianos de forma colaborativa y pacífica. Entre ellos, los programas de mediación son los más conocidos y extendidos. Sin embargo, la variedad de conflictos que acontecen en el día a día de un centro escolar requiere otros procesos o metodologías como los protocolos de negociación, las entrevistas educativas, los contratos o las asambleas de aula, entre otros.

**Los programas de disciplina positiva o democrática.** La normativa es un aspecto crucial en la regulación y el aprendizaje de la convivencia. Frente a los modelos tradicionales de disciplina punitiva, el enfoque de la disciplina positiva pretende promover el desarrollo y la

autonomía moral del alumnado mediante un sistema de normas consensuadas en el aula y, ante su incumplimiento, la utilización de consecuencias de carácter educativo en lugar de castigos.

**Las estrategias o mecanismos de participación.** Las estrategias que persiguen lograr la participación de los miembros de la comunidad educativa en la vida del centro escolar son muy variadas. Algunas de ellas suponen la inclusión de representantes de sus diferentes colectivos (profesorado, familias, alumnado, personal de administración y servicio,...) en grupos u órganos estructurados como el consejo escolar, el observatorio de la convivencia, la comisión de convivencia o los grupos de alumnos/as delegados/as. Otras, suponen la delegación de tareas o funciones relacionadas con la convivencia como la

organización de actividades por parte de las familias, la creación de grupos de alumnos/as ayudantes o la gestión de las asambleas de aula por parte del alumnado. En todo caso, estas iniciativas pretenden incrementar la vinculación y el apego de sus miembros a la institución escolar.



## 2. LA MEDIACIÓN ESCOLAR.

### 2.1. Definición y objetivos.

La mediación es un método estructurado de resolución de conflictos en el que una tercera parte asiste a las personas en conflicto escuchando sus preocupaciones, facilitando la comunicación y ayudándoles a negociar. Los/las mediadores/as intentan ayudar a las partes a crear soluciones en las que ambas personas resultan ganadoras. Aunque la persona mediadora se hace cargo del proceso, las partes mantienen la capacidad de tomar decisiones respecto a la solución del conflicto.

Un programa de mediación escolar supone crear y desarrollar en el centro educativo un servicio de mediación para la resolución colaborativa y pacífica de conflictos en el que pueden participar como mediadores/as y cómo usuarios/as los diferentes colectivos de la comunidad escolar (alumnado, profesorado, personal no docente, padres y madres,...).

- La mediación es un proceso cuyo objetivo es la resolución de un conflicto en base a los intereses y necesidades de las personas involucradas.
- Supone la intervención de un 3º imparcial, la persona mediadora, que ayuda a las partes a restablecer la comunicación, a comprenderse y a trabajar conjuntamente hasta alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio.
- Las partes voluntariamente aceptan la asistencia del mediador en la búsqueda de soluciones.
- Es una herramienta más al servicio de un modelo de convivencia positivo y pacífico.
- Ha de contemplarse en el marco de un programa de convivencia más amplio.
- Tiene carácter preventivo y educativo.

El objetivo específico de un programa de mediación escolar es atender una serie de conflictos entre los miembros de la comunidad escolar que, por algún motivo, no han podido ser solucionados por los propios protagonistas y en los que se considera necesario intervenir con un proceso formal. Y además, suele incluir entre sus objetivos los siguientes:

- Resolver los conflictos que, por cualquier circunstancia, no han podido ser manejados por las partes implicadas.
- 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.

Los programas de mediación entre compañeros o iguales son una herramienta al servicio de un modelo de convivencia pacífico basado en la participación, la colaboración y el diálogo. Los servicios de mediación escolar quedan integrados en los centros y son los propios alumnos o profesores los que lo coordinan y dirigen. Un programa de mediación escolar puede variar mucho de un centro a otro en función de sus necesidades y recursos. Es conveniente realizar un diseño específico para cada escuela y planificar con todo detalles el proceso de puesta en marcha del programa.

## 2.2. Tipos de programas.

Hoy en día, existen diversas formas de entender y aplicar la mediación en los centros escolares. En primer lugar, en función de quién asume el papel de mediador/a y qué relación existe entre las partes en conflicto y la persona mediadora, podemos hablar de un modelo vertical u horizontal. En segundo lugar, cabe distinguir el "modelo de patio" o el "modelo derivado", dependiendo de cómo llegan las partes a la mediación y cómo se organiza el desarrollo del proceso.

### 1. El modelo vertical: la mediación por parte de los/las adultos.

La mediación realizada por adultos en la escuela, habitualmente por docentes y miembros del equipo directivo, también conocida como modelo de mediación vertical es, quizá, la forma más sencilla de ser aplicada. Estas personas reciben un entrenamiento específico en mediación y emplean el proceso como una herramienta más en su quehacer educativo en el centro escolar. Como mediadores/as, los/las adultos asisten a los/las alumnos/as en el proceso de examinar las percepciones y sentimientos que cada una de las partes tiene del problema, así como en la búsqueda de las posibles soluciones, y en la adopción de acuerdos que satisfagan mejor las necesidades de ambas partes.



## **2. El modelo horizontal: la mediación entre compañeros/as.**

La característica fundamental de estos programas de mediación es que los/las propios/as compañeros de las partes en conflicto son los/las mediadores/as. Así, si son dos alumnos/as los que tienen el conflicto, los/las mediadores/as serán, también, alumnos/as y si el conflicto se produce entre un/a alumno/a y un/a docente, los/las mediadores/as serán, igualmente, un miembro del alumnado y otro del profesorado. El equipo de mediadores/as se selecciona entre el alumnado y, en su caso, el profesorado, y recibe un entrenamiento específico para asumir esta tarea.

## **3. El modelo de patio de recreo.**

El alumnado, cuando tiene un conflicto durante los recreos o en el comedor, puede recurrir, en ese mismo momento, a un/a compañero/a mediador/a o a un adulto para pedir su asistencia en el conflicto. Esta mediación, de carácter más informal y más corta, se produce en ese mismo momento y lugar. Este tipo de mediación suele realizarse en educación primaria. El "modelo de patio" puede ser vertical u horizontal. En este último caso, los/las alumnos/as mediadores/as suelen llevar una prenda (banda en el brazo, pañuelo,...) que les identifica como tales y se organizan turno de manera que cada día solo algunos alumnos/as mediadores están "de servicio".

## **4. El modelo derivado.**

El modelo derivado, más propio de educación secundaria, es una intervención más formal en la que se suceden una serie de fases para que un conflicto sea, finalmente, abordado a través del servicio de mediación del centro. En un primer momento, el conflicto es remitido al servicio de mediación por un/a docente, directivo o alumno/a; a continuación, las personas coordinadoras del servicio de mediación se reúnen, por separado, con las partes protagonistas del conflicto, para informarse sobre el mismo y para ofrecerles la posibilidad de acudir a mediación; si las partes aceptan mediar, se asignan los/as mediadores/as al caso y se organiza la mediación; unos días después, se desarrolla el proceso de mediación y finalmente, más adelante, se realiza un seguimiento y una evaluación de su resultado.

### 2.3. Principios y fundamentos educativos.

La mediación, como proceso de resolución de conflictos, se basa en una serie de principios indispensables para su adecuado funcionamiento.

- **Voluntariedad.** Las partes acuden a la mediación voluntariamente y pueden decidir abandonarla en cualquier momento. Nadie puede ser obligado a dialogar ni a solucionar colaborativamente un conflicto.
- **Autonomía de la decisión.** Las partes conservan la capacidad de tomar decisiones respecto a su conflicto. La persona mediadora no puede imponer ningún tipo de solución, no es un/a juez/a ni un/a árbitro.
- **Neutralidad e imparcialidad.** La persona mediadora no se posiciona a

favor de ninguna de las partes y no tiene interés en ningún tipo de resultado en cuanto a la solución.

- **Confidencialidad.** El proceso es confidencial y lo que se dice en la mediación no puede repetirse en otro foro.
- **Buena fe.** Las partes acuden al proceso de mediación porque su objetivo es, realmente, solucionar el conflicto.

En el marco escolar, un programa de mediación entre compañeros/as tiene un marcado carácter y fundamento educativo. Cada conflicto es una oportunidad de aprendizaje. La mediación es **un ejercicio de respeto, de diálogo y de toma de decisiones conjuntas** en el que se fomenta que las partes protagonistas del conflicto

**asuman su responsabilidad** en el mismo. Además, la experiencia de la mediación es una experiencia educativa en la que se fomentan una serie de competencias clave para la convivencia positiva:

- El conocimiento de uno/a mismo.
- El crecimiento personal.
- La comunicación eficaz.
- La capacidad de tomar decisiones y comprometerse con ellas.
- El manejo adecuado de las emociones intensas.
- La empatía.
- La resolución colaborativa de los conflictos.

## 2.4. Conflictos mediables.

La mediación es una herramienta adecuada para muchos conflictos que ocurren en los centros escolares, pero no para todos.

El tipo de conflicto que se considera mediable varía de un centro a otro, cada uno establece sus propios límites a la hora de poner en práctica la mediación. En algunos centros la mediación se utiliza, exclusivamente, para abordar conflictos entre el alumnado, mientras que en otros, se extiende su utilización a conflictos en los que el profesorado y las familias se ven implicados.

Los conflictos más adecuados para la mediación son los de carácter interpersonal, que versan sobre asuntos como:

- Amistades que se han deteriorado.

- Faltas de respeto.
- Rumores y malentendidos.
- Objetos personales.
- Espacios de juego.
- Discriminación u hostigamiento.
- Valores.

En cualquier caso, sí es importante delimitar claramente aquellas situaciones que deben conducirse por vía disciplinaria que habitualmente incluyen las trasgresiones graves de la normativa escolar.

Un conflicto no será mediable:

- Si no se cumplen los principios de la mediación.

- Cuando el reglamento del centro determina que la situación debe conducirse por vía disciplinaria.
- Cuando existe un desequilibrio de poder importante entre las partes, por ejemplo en los casos de maltrato entre compañeros/as.
- Cuando no se trata de un conflicto de carácter interpersonal o los temas no son negociables, por ejemplo situaciones de disrupción en el aula.

## 3. FASES PARA IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN ENTRE COMPAÑEROS.

### 3.1. El compromiso del centro y la creación del equipo coordinador.

Un programa de mediación entre compañeros/as debe ser un proyecto de centro, ya que su diseño y funcionamiento requieren múltiples recursos y la colaboración de todos los sectores de la comunidad educativa.

El primer paso es lograr el compromiso del centro, del equipo directivo, del claustro y del órgano máximo de representación o consejo escolar. Es conveniente que la decisión de implementar un programa de mediación entre compañero/as surja del diagnóstico de la convivencia en el centro escolar y sea apoyada por los diversos colectivos del mismo. Este consenso es crucial ya que de ello dependerá la viabilidad y la sostenibilidad del programa.

Esta fase requiere la realización de varias reuniones (generales, por grupo de trabajo u

otras formas que el centro estime oportunas) para poner en común la propuesta de llevar a cabo la implementación del programa y para tomar la decisión de hacerlo, idealmente por consenso o, cuando menos, con el apoyo de la mayoría de las personas implicadas.

El segundo paso supone designar el equipo coordinador del programa. El equipo coordinador dirige y gestiona la planificación, la puesta en marcha y el desarrollo del programa de mediación. Es el motor del proyecto en el centro, planifica a medio y largo plazo y supervisa todas las acciones que se emprenden. Es conveniente que estas personas dispongan de un espacio de tiempo semanal, previamente planificado, para dedicar al programa. Este equipo puede estar constituido por una persona del equipo de dirección, por el/la orientador/a,

por miembros de la comisión de convivencia y por docentes de los diferentes ciclos implicados en el programa. Un grupo reducido, entre tres y seis miembros, es más eficaz como coordinador del programa.

Las tareas del equipo coordinador incluyen:

- Diseñar el programa de mediación considerando todas las acciones a emprender, los plazos y las personas responsables.
- Organizar la selección de personas mediadoras.
- Coordinar la logística para el entrenamiento de las personas mediadoras.
- Organizar y supervisar el sistema de derivación de casos.
- Preparar el desarrollo de las

mediaciones: horarios, espacios, asignación de mediadores,...

- Dirigir las reuniones quincenales de seguimiento con las personas mediadoras.
- Mantener un sistema de registro efectivo de todas las sesiones de mediación y recopilar los datos estadísticos necesarios.
- Realizar por lo menos un evento anual de reconocimiento de la labor de las personas mediadoras.
- Divulgar periódicamente entre la comunidad escolar el programa de mediación.
- Mantener al profesorado informado sobre la evolución del programa de mediación.
- Evaluar el programa y difundir sus resultados.

### 3.2. El diseño del programa y del proceso de implementación.

El diseño del programa de mediación supone tomar una serie de decisiones básicas iniciales y definir y planificar cada una de las tareas y acciones que hay que emprender, así como las personas responsables de las mismas, los recursos necesarios y el cronograma de su ejecución.

Como punto de partida, el equipo coordinador debe decidir:

- Los **objetivos** del programa, generales y específicos.
- El **tipo de programa** de mediación que el centro va a implementar, vertical u horizontal y si es un modelo "de patio" o "de derivación". Este último aspecto afecta a la educación primaria, ya que en la secundaria no se emplea el modelo "de patio" y la mediación siempre es

derivada.

- Las **personas a las que está destinado** ¿Haremos mediaciones en conflictos entre alumnos/as?, ¿de qué cursos? ¿se mediará en conflictos entre alumnos/as y docentes?, ¿entre docentes?, ¿entre docentes y familias?
- Los **tipos de conflictos** en los que se mediará y en los que no se mediará.

En segundo lugar, para planificar el proceso de implementación y la organización del programa, se deben definir de manera detallada cada una de las siguientes fases: la selección y el entrenamiento del equipo mediador, la difusión del programa, la organización de la logística y del funcionamiento de la mediación, el seguimiento y la evaluación.

Este diseño se concreta en la elaboración de un **plan escrito** que detalle todas y cada una de las tareas y acciones que hay que abordar en cada una de las fases enumeradas, así como los recursos necesarios para cada una de ellas, las personas responsables y los plazos de su ejecución.

En las siguientes páginas de esta guía se definen detalladamente las acciones y procedimientos de las fases de la implementación del programa de mediación que debería incluir el plan escrito.

### 3.3. La selección del equipo mediador.

Seleccionar adecuadamente el equipo mediador es crucial. Además de mediar, este equipo realiza otras tareas fundamentales como son la difusión del programa y la derivación de casos al mismo. Para ser un/a buen/a 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 alumnos/as.
- 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 (edad, género, cultura, nacionalidad...).

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. Es conveniente entrenar a un número de alumnos/as que permita que cada uno/a este, únicamente, de servicio una vez a la semana. Se recomienda que el número de alumnos/as mediadores/as no supere el 10% de la población total de alumnos/as, incluso, en centros grandes un 5% puede ser suficiente. Si el número de mediadores/as 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 debe seleccionar un número mayor de alumnos/as de los cursos intermedios. De este modo, quedarán suficientes mediadores/as el siguiente curso escolar hasta que se seleccionen y entrenen nuevos/as mediadores/as. Por ejemplo, si vamos a implementar un programa de mediación en toda la ESO, la mayoría de los alumnos/as mediadores/as pertenecerán al 2º y 3er curso y la minoría a 1º y 4º cursos. Además, esta estrategia permite realizar la selección y formación cada dos años en lugar de hacerlo anualmente.

Para completar con garantía de éxito el proceso de selección de alumnos/as mediadores/as se propone seguir una serie de fases:

### **1. Presentación del programa de mediación en las aulas.**

Se requiere, cómo mínimo una sesión de tutoría, que habitualmente llevará a cabo el/la tutor/a para presentar el programa en las aulas como paso previo a la nominación de alumnos/as candidatos/as.

Para desarrollar esta presentación, se propone el siguiente guión:

#### **A) Introducción.**

- Descripción del programa.
- Descripción del entrenamiento de mediación.
- Descripción de los beneficios de ser mediador para los alumnos.

Los/las mediadores/as aprenden técnicas de solución de problemas que luego pueden utilizar con amigos, en casa, etc...

Los/las mediadores/as ayudan a que la convivencia en el centro sea mejor.

Los/las mediadores/as participan en un entrenamiento especial de mediación y obtienen un certificado.

Los/las mediadores/as ayudan a otros/as alumnos/as a solucionar constructivamente sus problemas.

## 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? y 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.

a nominación de candidatos/as nos proporcionará un listado de personas entre las que, finalmente, elegir el equipo mediador. Esta nominación conviene hacerla mediante tres mecanismos diferentes:

- Los/las alumnos/as pueden auto nominarse, presentándose como voluntarios/as para ser mediadores/as.
- 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/as para formar parte del equipo mediador.

De este modo, 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?, ¿por qué?, ¿hay algún/a alumno/a del centro con el que 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, ¿estarás 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 de que, en el caso de que fueran seleccionados, será necesario tener la autorización de sus padres para formar, finalmente, parte de 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/las alumnos seleccionados/as deben autorizar su participación para que pasen a ser, definitivamente, miembros del equipo mediador. Para ello, remitiremos 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.

### 3.4. La formación del equipo mediador.

Hay una gran variedad de cursos de entrenamiento y materiales que pueden emplearse para realizar la formación del equipo mediador. Independientemente del enfoque o material utilizado, es importante que la persona que imparta la formación, ya sea del propio centro o un/a profesional externo, tenga experiencia en la práctica de la mediación y en el proceso de entrenar a otras personas como mediadoras.

Muchos centros optan, el primer año, por recurrir a un experto externo, sin embargo, es conveniente que los miembros del equipo coordinador del programa adquieran las herramientas y habilidades necesarias para impartir, por sí mismos/as, 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 se dirige 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.

El entrenamiento suele tener una duración mínima de 16 horas en educación primaria y de 18 o 20 horas en educación secundaria. Su contenido debería incluir los siguientes temas:

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

El entrenamiento comienza con una sesión previa de presentación y orientación de una hora y media de duración. Es conveniente dividir la formación en sesiones de dos horas o dos horas y media, preferiblemente por las mañanas. Las sesiones de formación no deben ser diarias, hay que intercalarlas dejando días libres entre unas y otras ya que los/las alumnos/as necesitan tiempo para interiorizar los nuevos aprendizajes. La última sesión puede realizarse fuera del recinto escolar un sábado por la mañana y concluir con una comida o un acto festivo para "crear equipo".

Al concluir, se entregará a las personas que han asistido a la formación un diploma o certificado que acredite su formación.

### 3.5. La difusión del programa.

Para que toda la comunidad escolar conozca y comprenda el funcionamiento del programa de mediación es imprescindible hacer una buena difusión de mismo. Además, cualquier persona del centro escolar puede ser un agente derivador, es decir puede enviar un caso al servicio de mediación y por eso, la difusión es crucial para promover la utilización del servicio de mediación una vez que se ha puesto en marcha.

El mejor momento para poner en marcha la campaña de difusión es cuando finaliza el entrenamiento del equipo mediador, ya que el inicio del servicio de mediación es inminente.

Todos los colectivos del centro escolar son destinatarios de este proceso de difusión: el alumnado, el profesorado, el personal de

administración servicios, las familias y el órgano de máxima representación.

Para llevar a cabo la difusión, el equipo coordinador debe elaborar una serie de materiales informativos (trípticos, cartas, carteles, noticias, etc.). La mejor manera de llegar a todo el mundo es utilizar los canales habituales del centro (comunicados, revista escolar, página web, tutorías, reuniones,...) y, al mismo tiempo, desarrollar estrategias originales y creativas que capten la atención de las personas destinatarias (dramatizaciones, videos, eslóganes, cuadro de mediadores y mediadoras, etc.)

Algunas acciones concretas que pueden desarrollarse son:

- Elaborar un tríptico informativo sobre el programa de mediación y su

funcionamiento que se distribuirá a todos/as los miembros de la comunidad escolar.

- Elaborar una serie de carteles que se colocarán en lugares estratégicos del centro.
- Presentar al equipo mediador en cada una de las aulas.
- Preparar una carta informativa que se remite a todas las familias.
- 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...
- Incluir la documentación que informa sobre el programa en la página web del centro.

### **3.6. La organización del servicio de mediación.**

El servicio de mediación puede comenzar su andadura una vez que se han organizado y preparado una serie de aspectos que necesariamente hay que tener en cuenta.

#### **El espacio o la sala de mediación.**

Se recomienda que sea un espacio tranquilo y acogedor en el que no haya interrupciones y no se realice ninguna otra actividad mientras tiene lugar la mediación. La sala debe tener una mesa, preferiblemente redonda, y cuatro sillas. También se necesitan copias de los distintos formularios que se utilizarán y un archivo para registrarlos.

#### **El horario.**

Es conveniente que las mediaciones interfieran lo menos posible con el horario de las clases, pero tampoco podemos pedir a los/las alumnos/as mediadores/as que

dediquen una parte importante de su tiempo libre a la mediación. Por ello, hay que asumir que, sobre todo en educación secundaria, la tarea de mediar implicará dejar de asistir a alguna clase, tanto para los/las mediadores/as como para las partes.

#### **La documentación.**

El programa de mediación necesita una serie de documentos que hay que elaborar y organizar su registro. Los documentos indispensables son:

- El formulario de derivación o solicitud de mediación.
- El formulario del acuerdo.
- El cuestionario de evaluación de la sesión de mediación.
- El informe final de la mediación.
- El formulario del seguimiento.

### **Los turnos.**

Para organizar la actuación del equipo mediador se organizarán turnos de alumnos/as mediadores/as. Esta organización varía según se trate del “modelo derivado” o del “modelo de patio”. En educación primaria se suelen emplear simultáneamente ambos modelos, mientras que en educación secundaria se emplea el “modelo derivado” exclusivamente.

Con el “modelo de patio” se distribuyen las parejas de mediadores/as según el número de espacios para el recreo que del centro y el número total de alumnos/as. Los turnos pueden ser diarios o semanales e incluyen el recreo de media mañana y el tiempo libre de la hora del comedor.

En el “modelo derivado” no es imprescindible asignar turnos concretos,

aunque puede hacerse, también, de esa manera. 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.

El funcionamiento del servicio de mediación, cuando se trata del “modelo derivado”, comprende una serie de fases de actuación:

#### **1. Derivación o solicitud.**

El proceso se inicia cuando cualquier persona de la comunidad escolar que tiene conocimiento de un conflicto deriva el caso al programa de mediación. Otra forma de iniciar el proceso es que alguna de las partes en conflicto haga una

solicitud o que una persona del equipo mediador o coordinador ofrezca la posibilidad de la mediación cuando sabe de un conflicto.

Este paso inicial requiere, para quien hace la derivación o la solicitud, rellenar un breve formulario con los datos básicos del conflicto.

#### **2. Recepción del caso.**

La derivación o solicitud la recibe el equipo coordinador que hace una primera valoración, con la información básica recogida, de la adecuación del caso a la mediación. Se pretende evitar que se inicie el proceso si se trata de un caso manifiestamente no mediable, como por ejemplo una situación de maltrato entre compañeros/as.

Si el equipo coordinador considera que

el caso es, en principio, mediable, asigna mediadores/as al mismo y da comienzo la siguiente fase de premediación. Habitualmente, en el ámbito escolar, se suele practicar la comediación, son dos mediadores/as los/las que actúan conjuntamente. Si el equipo coordinador considera que el caso no es mediable propone otra intervención.

### **3. Premediación.**

Los/las mediadores/as asignados/as realizan una entrevista individual con cada una de las partes. En esta entrevista se recoge información sobre el conflicto, se explica a las partes las características y el funcionamiento de la mediación, se valora su disponibilidad a mediar y se comprueba que se den los requisitos necesarios para la mediación.

Si la mediación es consentida, es importante asegurarse de que las partes aceptan y legitiman a los/las mediadores/as inicialmente asignados/as. 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/las 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.

Habitualmente, la sesión de mediación se realiza dos o tres días después de

haber tenido lugar la entrevista inicial de premediación.

### **5. Sesión de mediación.**

En el ámbito escolar, la mediación suele desarrollarse en una única sesión. Es un proceso estructurado que sigue una serie de fases: a) la apertura del/de la mediador/a, b) el discurso inicial de las partes, c) el intercambio o aclaración del problema, d) la búsqueda y selección de soluciones y e) la creación del acuerdo.

Si la mediación concluye satisfactoriamente, el acuerdo se recoge por escrito, es firmado por las partes y los/las mediadores/as y se entrega una copia a cada una de las partes y otra copia queda archivada.

Una vez finalizada la sesión, los/las mediadores/as hacen una evaluación de

la misma (resultado, actuación de los/las mediadores,...) 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/las 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.

En educación primaria, con el "modelo de patio" la mediación tiene otro funcionamiento. Los/las mediadores/as que están "de servicio" en el patio o en otros espacios dedicados al recreo, suelen llevar una prenda que les identifica como tales (pañuelo, banda en el brazo,...). Ellos/ellas disfrutan del recreo como los/las demás pero puede ser requeridos por cualquier alumno/a para hacer una mediación en ese mismo momento. En este caso, la mediación es más informal y más breve y se realiza en el propio patio de recreo. Los/las propios mediadores/as pueden, también, ofrecer su ayuda a otros/as compañeros/as si observan un conflicto. Cuando finaliza su intervención rellenan un formulario que recoge un pequeño informe de la mediación y lo archivan.

#### **3.7. La coordinación y el seguimiento.**

El seguimiento periódico del programa de mediación es un aspecto clave para su adecuado funcionamiento y su sostenibilidad. 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 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.

De cara a organizar las reuniones de seguimiento es conveniente tener en cuenta los siguientes aspectos:

- La reunión tendrá una duración de 1,30 horas o 2 horas y se realizará cada dos semanas.
- Planificar las reuniones teniendo en cuenta que no coincidan con otros eventos especiales como salidas o celebraciones.
- Informar previamente a todos/as los/as docentes cuyas clases coincidan con la reunión de seguimiento en la que participan sus alumnos/as.

- Organizar la sustitución de los/las docentes que forman parte del equipo coordinador durante el desarrollo de las reuniones de seguimiento.
- Seleccionar un espacio amplio, cómodo y tranquilo para la reunión (biblioteca, aula polivalente...) que evite distracciones e interrupciones. El lugar tiene que ser lo suficientemente amplio para que todos/as puedan sentarse en círculo.
- La persona encargada de la organización y desarrollo de la reunión quincenal de seguimiento será, necesariamente, un miembro del equipo coordinador. Esta persona puede ser la misma en todas las reuniones o rotarse dicha responsabilidad entre los miembros del equipo coordinador, de manera que cada reunión sea organizada por uno de ellos. Si la persona responsable de la

organización de la reunión lo considera necesario, puede solicitar la ayuda de otro/a profesor/a, de un/a experto/a o de un/a alumno/a.

- Preparar y proporcionar los documentos y materiales necesarios para la reunión.

La persona que dinamiza las reuniones es un/a agente facilitador/a que aporta entusiasmo, energía y un buen ambiente entre los/las participantes. No debe asumir el rol tradicional del/de la profesor/a ni ser percibido de ese modo por el equipo de mediadores.

La tarea de la persona moderadora es apoyar el trabajo de los participantes y no dirigirlos. Para lograr que las reuniones de seguimiento sean productivas, la persona moderadora, proporciona una estructura

organizada que asegura que todos sean escuchados y respetados, animando y reforzando la participación. Para reforzar este rol, algunas sugerencias son:

- Sentarse en círculo para animar la comunicación abierta.
- Sentarse en un lugar en el que no sea percibido como "el líder". Cambiar de lugar en cada reunión ayuda a que no se cree esta impresión.
- Valorar lo que dicen los/as alumnos/as mediadores/as y a pesar de considerar algún comentario inadecuado no juzgarlo. En ese caso, simplemente se puede agradecer al/a la alumno/a su contribución y continuar con la reunión.
- Elogiar a los/as alumnos/as y animarles a participar. Si unos/as pocos/as monopolizan la conversación, preguntar

a los/las demás si les gustaría añadir algo. Sin embargo, no hay que presionar a un/a alumno/a para que hable si parece que no quiere hacerlo.

- Dar a los/las alumnos/as responsabilidades (ayudar con la convocatoria de la reunión, ayudar a preparar la agenda de temas, establecer las normas de la reunión, llevar el registro de documentos, etc.).

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/las 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/las alumnos/as no se cansen. Además, tratará que sean ellos/ellas los/las 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 emplearan unos 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/las propios alumnos/as mediadores/as aporten ideas y nuevos enfoques a las dificultades que encuentran en su tarea de mediación.

### **3.8. La 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/as mediadores/as 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 alcanzado, 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 colectivos específicos implicados en el programa.
- La revisión de los registros de datos acumulados.
- Los cuestionarios.
- El buzón de sugerencias sobre el funcionamiento del programa.

Para finalizar, se 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 las propuestas de mejora a introducir si procediera.



## 4. RECURSOS PARA SABER MÁS.

### Bibliografía

BOQUE, M.C. (2002). *Guía de mediación escolar*. Barcelona. Rosa Sensat.

BOQUÉ, M.C. (2005). *Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo*. Barcelona. CEAC.

BRANDONI, F. (compiladora), (1999). *Mediación Escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*. Buenos Aires. Ed. Paidós.

CARMELO, J. et. al. (2000). *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas: manual para la formación de mediadores*. Madrid. Narcea.

CASAMAYOR, G. (Coord.) et al. (1998). *Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina de la enseñanza secundaria*. Barcelona. Grao.

MUNNÉ, M.; MAC-CRAGH, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Barcelona: Grao.

ORTEGA, R.; DEL REY, R. y GÓMEZ, P. (2002). *Estrategias educativas para la prevención de la violencia: Mediación y diálogo*. Madrid. Cruz Roja Juventud.

SAN MARTIN, J.A. (2003). *La mediación escolar: un camino para la gestión del conflicto escolar*. CCS,

TORREGO, J.C. (2001). *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la formación de mediadores*. 2.<sup>a</sup> ed. Madrid. Ed. Narcea.

VIDAL DI LORENZO, E. (2007). *Mediación escolar. Una herramienta para resolver conflictos y una estrategia para prevenirlo*. Editorial Dunken

### Páginas web

[http://ntic.educacion.es/v5/web/profesores/orientacion\\_educativa/convivencia/](http://ntic.educacion.es/v5/web/profesores/orientacion_educativa/convivencia/)

<http://www.concejoeducativo.org>

<http://www.cruzrojajuventud.org>

<http://www.educastur.princast.es/proyectos/mediacion/>

<http://convivencia.wordpress.com/>

<http://www.juntadeandalucia.es/averroes/>

<http://www.eskolabakegune.euskadi.net/>



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

JUSTIZIA ETA HERRI  
ADMINISTRAZIO SAILA  
DEPARTAMENTO DE JUSTICIA  
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

