



Red Andaluza
“Escuela: Espacio de Paz”



SERVICIO DE MEDIACIÓN

IES Los Neveros
(Huétor Vega)

ÍNDICE

1-Tríptico informativo (alumnado y familias)

2-Solicitud el Servicio de Mediación

3-Cuadernillo de Observación

4-Registro de acuerdo

5-Registro del mediador/a observador/a

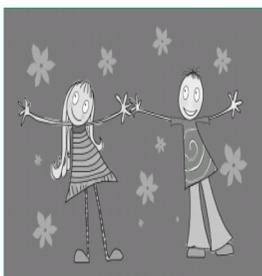
6-Registro del Servicio de mediación

Los/as mediadores/as

Son personas neutrales que *se han formado* para llevar a cabo el proceso de mediación.

Son chicos y chicas de nuestro instituto que acogen a las personas en conflicto y las escuchan, promoviendo la comprensión. No juzgan ni sancionan, ayudan a las partes a comunicarse y buscar la transformación del conflicto. Son:

- Ana Martínez Ruiz (4º A)
- Ángel Rodríguez Bueno (4º A)
- Mª José Benítez Santaella (4º A)
- Joaquín Delgado Miranda (4º B)
- Ana Mochón Martín (4º C)



Horario

El servicio de mediación trabajará, de martes a viernes en los recreos, siempre que se solicite.

Se podrá acceder a éste a través de la Directora, el Jefe de Estudios, o la Coordinadora de *Escuela, Espacio de Paz*.



**Red Andaluza
"Escuela: Espacio de Paz"**

Curso 2014 / 2015

SERVICIO DE MEDIACIÓN



IES LOS NEVEROS
(Huétor Vega)

¿Qué es la mediación?

Es un proceso en el cual las personas, de forma voluntaria, a través del diálogo y acompañadas de personas mediadoras, buscan acuerdos mutuamente satisfactorios que permitan resolver sus conflictos.

Fomenta la actitud dialogante del alumnado cuando exista un conflicto entre ellos.

¿Qué son los conflictos?

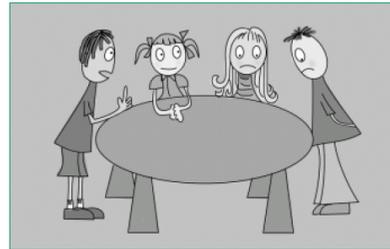
- Son fenómenos naturales que forman parte de la vida de todas las personas. No son positivos ni negativos, depende de cómo los afrontemos.
- Son necesarios para crecer.



¿Qué es el servicio de mediación?

Es un servicio creado para facilitar la resolución de conflictos entre las personas.

La mediación escolar parte de la base de que los jóvenes pueden y deben ser protagonistas en la resolución de sus propios conflictos. Fomenta el diálogo y la participación cooperativa.



- Es *voluntaria*: los alumnos/as acuden voluntariamente a resolver el conflicto
- Es *confidencial*: el mediador/a se compromete a guardar silencio.
- La decisión de *solucionar* el conflicto mediante un acuerdo recae en los protagonistas.

El proceso de mediación

Fase 1

-Surge un conflicto y se decide solucionarlo voluntariamente, a través de la mediación.

-Se habla con los mediadores y se concierta una fecha para comenzar la mediación.

Fase 2

-Los/as mediadores/as escuchan a cada persona, individualmente.

-Se reúnen todos/as y se explican las normas de la mediación para que ésta funcione.

-Se procede a explorar el conflicto.

-Se identifican los intereses de ambas partes.

-Se buscan soluciones alternativas.

Se promueve la empatía y la cooperación.

-Se llega a un acuerdo.

Fase 3

-Los pactos se llevan a la práctica.

-Se revisan y valoran los resultados.

-Se cierra la mediación.



SOLICITUD DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

(PARTE 1ª)

Nombre..... Curso.....

Personas en conflicto.....

MOTIVO:

(PARTE 2ª)

Nombre..... Curso.....

Personas en conflicto.....

MOTIVO:

SERVICIO DE MEDIACIÓN

IES Los Neveros
(Huétor Vega)

Curso 2014 / 2015

MEDIADOR/A 1 : _____

MEDIADOR/A 2: _____

Observador/a: _____

PARTE 1: _____

Curso: _____

PARTE 2: _____

Curso: _____

1-PRESENTACIÓN

<p>J U N T O S</p> <p>(las personas en conflicto)</p>	<p>(Los mediadores se presentan)</p> <p>1-Me llamo _____ Y yo me llamo _____</p> <p>SOMOS LOS MEDIADORES /AS</p> <p>2-Estamos muy contentos/as de que hayáis decidido utilizar este Servicio de Mediación para resolver vuestro problema.</p> <p>3-Decidnos cómo os llamáis ¿Quién va a hablar primero?</p> <p>PARTE 1 _____ Curso _____</p> <p>PARTE 2 _____ Curso _____</p> <p>OBSERVACIÓN: Cualquier cosa que digáis es CONFIDENCIAL, salvo que haya violencia de por medio. Si este es el caso, debemos informar a la Coordinadora del Servicio.</p>
--	---

2-INFORMACIÓN ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?

<p>J U N T O S</p> <p>(las personas en conflicto)</p>	<p>1-La mediación es un método para resolver los conflictos que hay entre dos o más personas de un centro.</p> <p>2-Los alumnos/as vienen <i>VOLUNTARIAMENTE</i> a resolver el conflicto.</p> <p>3-Lo que se diga aquí es <i>CONFIDENCIAL</i>.</p> <p>4-Somos los mediadores/ as; es decir, personas ajenas al conflicto y nos comprometemos a guardar silencio y a escuchar atentamente.</p> <p>5- La decisión de solucionar el conflicto mediante un <i>ACUERDO</i> es vuestro. Nosotros somos <i>IMPARCIALES</i>.</p>
--	--

3-REGLAS BÁSICAS QUE VAMOS A SEGUIR.

J U N T O S	PARTE 1ª	PARTE 2ª
	1-¿Estás de acuerdo en no interrumpir cuando hable el otro/a implicado/a? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO	1-¿Estás de acuerdo en no interrumpir cuando hable el otro/a implicado/a? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
	2-¿Estás de acuerdo en ser tan objetivo y honesto/a como sea posible? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO	2-¿Estás de acuerdo en ser tan objetivo y honesto/a como sea posible? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
	3-¿Estás de acuerdo en evitar las peleas físicas? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO	3-¿Estás de acuerdo en evitar las peleas físicas? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
	4-¿Estás de acuerdo en no insultar ni despreciar? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO	4-¿Estás de acuerdo en no insultar ni despreciar? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
	5-¿Estás de acuerdo en poner de tu parte todo lo necesario para resolver el problema? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO	5-¿Estás de acuerdo en poner de tu parte todo lo necesario para resolver el problema? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
	6-¿Estás de acuerdo en hablarnos a nosotros/as, los mediadores, directamente al principio? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO	6-¿Estás de acuerdo en hablarnos a nosotros/as, los mediadores, directamente al principio? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
Ambos implicados		

4- DEFINIR EL PROBLEMA (Uno de los mediadores/as va tomando nota)

I N D I V I D U A L M E N T E	<u>¿Quién va hablar primero?</u>
	A:
	B:
	<u>¿Qué ocurrió?</u>
	A:
	B:
Cada implicado por separado	<u>¿Cómo te afectó?</u>
	A:
	B:

- Los mediadores/as harán preguntas que ayuden a comprender el problema:
- 1-¿Qué quieres decir con esto?
 - 2-¿Cuánto tiempo hace que os conocéis?
 - 3-¿Desde cuándo existe el problema?

4-Definir el problema (continuación)

-REPETIR , con vuestras propias palabras, lo que ha dicho el alumnos/a **A** y lo que ha dicho **B** ; es decir, **PARAFRASEAR**

- Si lo he entendido bien, ¿verdad?
- Dices que¿correcto?
- Así, que tú opinas¿es así?
- Es decir, tu punto de vista es¿no es cierto?

-LOCALIZAR el problema:

El problema es _____

-LOCALIZAR **los sentimientos** más importantes:

A:	B:
-----------	-----------

-IDENTIFICAR **las semejanzas:** “ En realidad, coincidís en”

-RESUMIR **el asunto** para cada persona:

Para ti (A) es:	
--------------------------	--

Para ti (B) es:	
--------------------------	--

5- SITUARNOS:

**I
N
D
I
V
I
D
U
A
L
M
E
N
T
E**

Cada
implicado
por
separado

¿QUÉ?	<i>PUNTO CENTRAL QUE SOLUCIONAR</i>	
	Parte 1ª:	Parte 2ª

¿POR QUÉ?	<i>MOTIVOS PARA ENCONTRAR UNA SOLUCIÓN</i>	
	Parte 1ª:	Parte 2ª

¿PARA QUÉ?	<i>BENEFICIO REAL QUE BUSCAMOS</i>	
	Parte 1ª:	Parte 2ª

6-COMPRENDERSE MUTUAMENTE

J U N T O S	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer que hablen entre sí, mirándose, sobre cada uno de los problemas. • Pedirles que repitan, con sus propias palabras, lo que han escuchado de la otra persona.
--	--

7-ENCONTRAR SOLUCIONES (*JUNTOS*)

Pedir a cada uno que dé la solución más justa	
A:	B:

ESPECIFICAR:

¿QUÉ?	
¿CUÁNDO?	
¿DÓNDE?	

Preguntar a los implicados/as cómo harían para controlar la situación, si volviera a aparecer	
A:	B:

REGISTRO DE ACUERDO

Nosotros/as

y

creemos que la solución pactada para nuestro conflicto es:

Volveremos a reunirnos para hacer un seguimiento del **acuerdo** en la fecha _____

Nos comprometemos a cumplir lo anteriormente expuesto.

En Huétor Vega, a _____ de _____ de 201_____

Firma de las partes

Mediadores/as _____ y _____

FICHA DEL MEDIADOR/A OBSERVADOR/A

1-¿Los mediadores/as siguieron los pasos siguientes?

Se presentaron

Introdujeron las reglas

2-¿Estaban las partes en conflicto a gusto con el proceso?

3-¿Qué fue bien?

4-¿Qué se debería mejorar?

5-¿Escuchó bien el mediador/a a las partes? _____ Explícalo bien:

6-¿Se mantuvieron neutrales los mediadores/as?

7-¿Se llegó a un acuerdo? _____ ¿La solución resolverá el problema? _____

¿Por qué?

8-¿La solución es equilibrada, concreta, realista, solucionará otros temas en el futuro? Explica tu respuesta.

9-Explica el cambio producido en las personas en conflicto desde el principio de la mediación hasta el final (lenguaje no-verbal, sentimientos del uno hacia el otro, percepción del conflicto, etc.)

10-¿Trabajó la pareja de mediadores como un equipo? _____
¿Cómo se repartieron la tarea?

11-Pregunta a los mediadores/as qué les gustaría hacer distinto o qué cambiarían la próxima vez.

REGISTRO DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

SOLICITUD DEL SERVICIO	IMPLICADOS		MEDIADORES/ AS	CONFLICTO (Breve descripción)	FECHA DE INICIO	ACUERDO	SEGUIMIENTO
	Alumnos/as	Curso				<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO	<ul style="list-style-type: none"> • Semanal • Quincenal • Mensual
<ul style="list-style-type: none"> • Jefatura de Estudios • Tutor/a • Alumno/a • Otros 			<ul style="list-style-type: none"> • Observador 				

VALORACIÓN DEL SERVICIO:

SOLUCIONES LOS NEVEROS



U
GICA

PELIGRO