



Berta Iglesias y Andrea Sinde

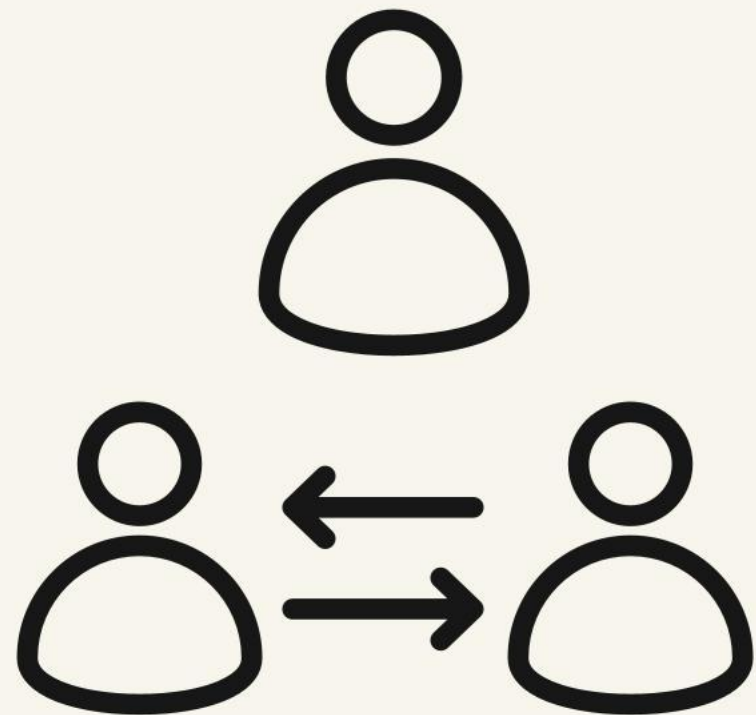
Proyecto de Mediación IES Pradolongo

Guía Operativa y Buenas Prácticas
para la Resolución de Conflictos

VII Jornadas de Educación Ecosocial – FUHEM

29 años

Impulsado por la profesora
Isabel Fernández



**Somos unos de los centros
pionero en mediación de la
Comunidad de Madrid**



Los Tres Pilares del Modelo

Respeto a sí misma/o

- Reflexión personal
- Conocimiento de las emociones

Respeto a las demás personas

- Comunicación no violenta
- Escucha activa
- Entender el conflicto
- Resolución pacífica
- La mediación

Respeto al medio ambiente

- Conocer el entorno
- Disfrute en la naturaleza
- Acciones a favor del medio ambiente

*La base de
nuestra
convivencia*

¿Cómo nos organizamos? El Equipo de Convivencia



Procedimiento de Selección y Evolución

Mediadores oficiales
(3º, 4º y Bachillerato)

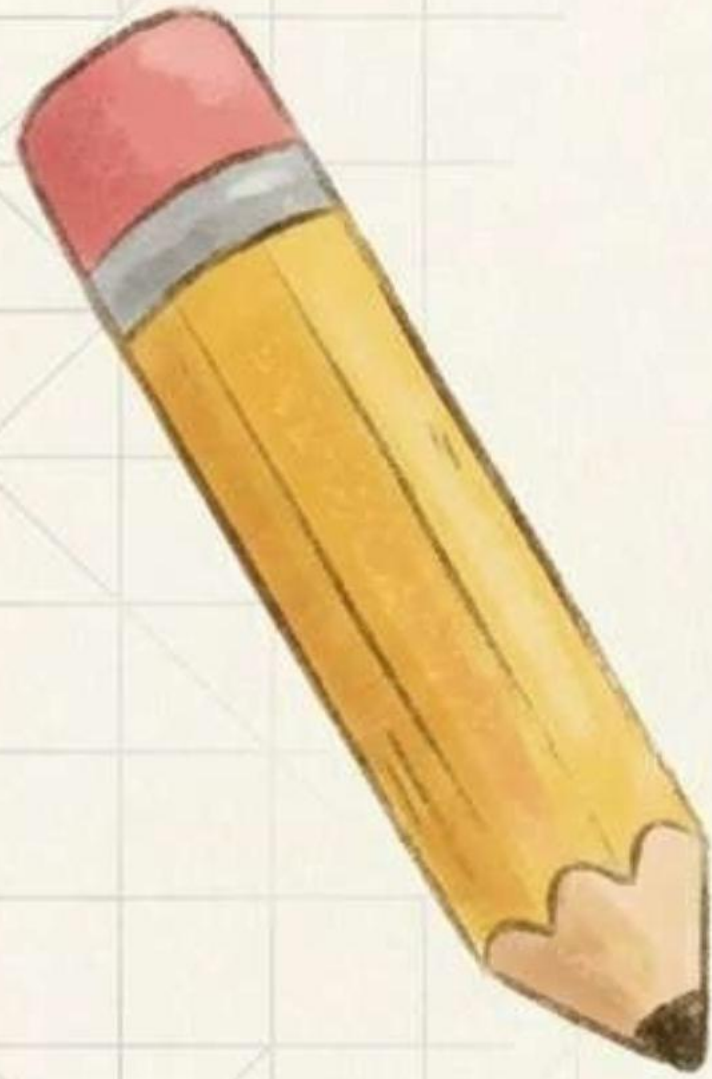
**Formación
continua**

Selección alumnado
(1º y 2º ESO)



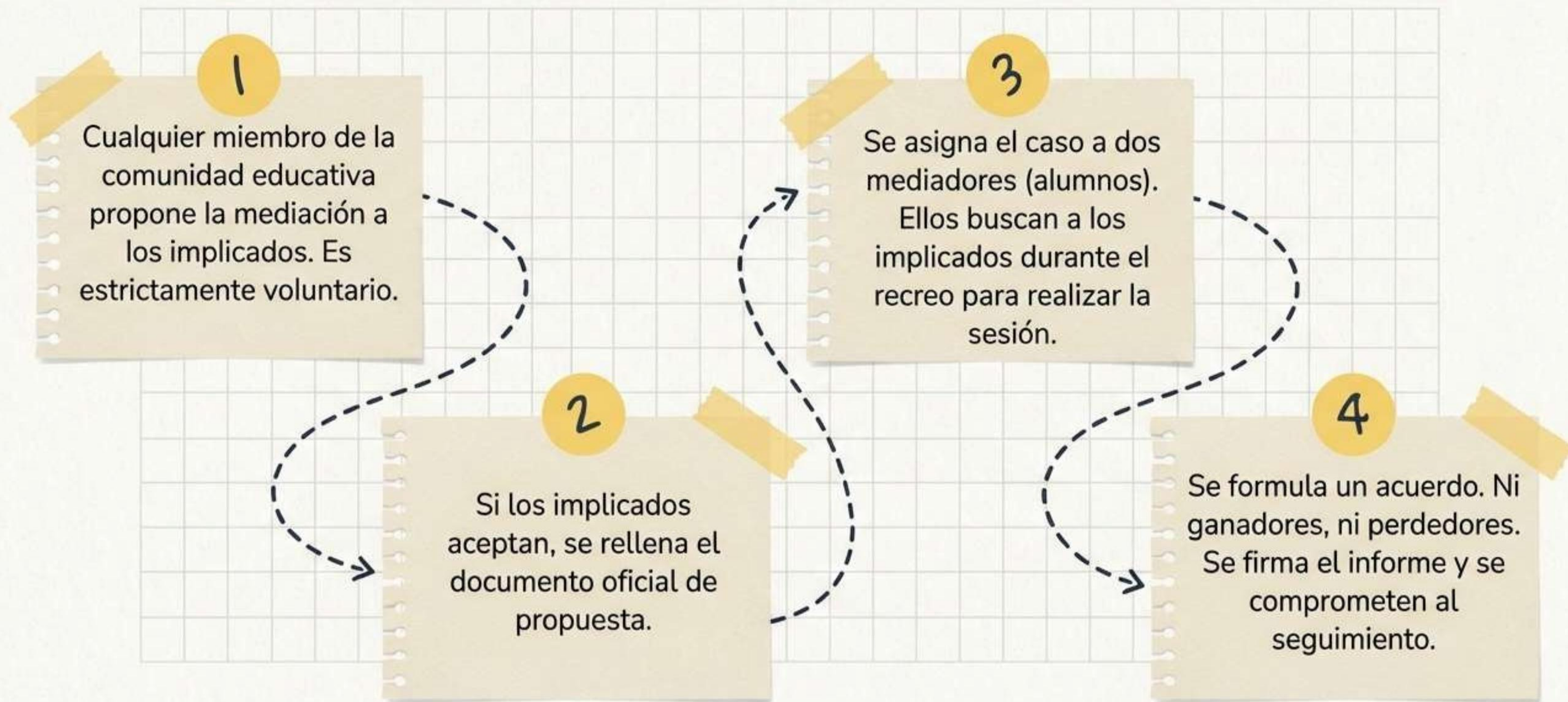
Es un proceso educativo voluntario; el conflicto se entiende siempre como una oportunidad de aprendizaje.

El Proceso de Formación del Mediador

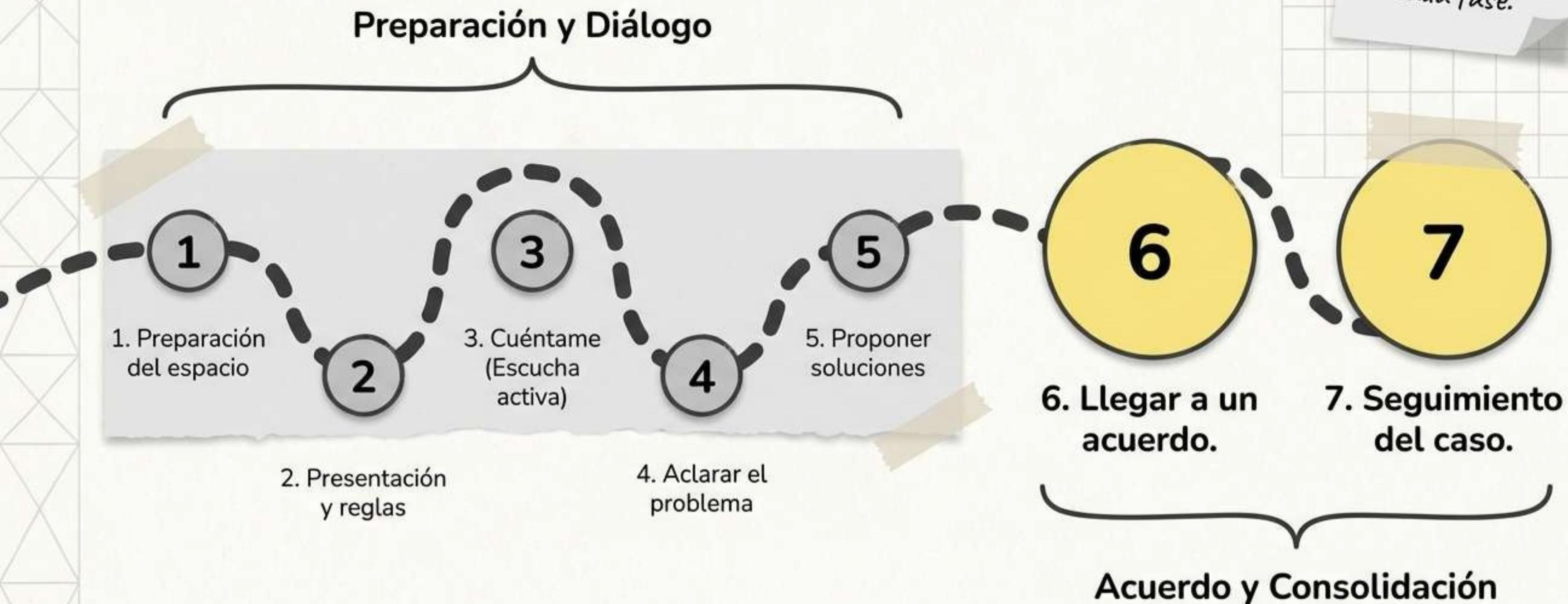


- Rueda de las emociones
- Estilos de comunicación
- El conflicto: Teoría del iceberg
- Las necesidades humanas (según Max Neef)
- Mitos sobre el suicidio
- Vivencias en el duelo migratorio
- La curva del conflicto
- Las 7 fases de la mediación
- Posibles errores: las doce típicas

¿Cómo activamos una mediación?



Las 7 Fases de la Mediación



Herramientas y Documentación Institucional

El proceso se sostiene sobre un registro documental claro y estandarizado, archivado de forma confidencial.

La **Propuesta**: Formaliza el inicio voluntario.

El **Informe**: Documenta el encuentro y la descripción del conflicto.

El **Compromiso**: Registra las firmas, las acciones acordadas y la fecha exacta para la revisión (Fase 7).

The diagram illustrates the flow of mediation documentation through three main forms, each with a header from the 'INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN DE EDUCADORES' (IVIFE).

- PROPUESTA DE MEDIACIÓN N°**: Includes fields for 'Fecha de la propuesta', 'ALUMNAS/OS QUE HAN TENIDO EL CONFLICTO' (with numbered lines 1 and 2), 'BREVE DESCRIPCIÓN DEL CONFLICTO', and 'PERSONAS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA QUE EN CALIDAD DE'. It also has a section for 'PROPUESTA DE MEDIADORAS Y MEDIADORES ENCARGADOS'.
- INFORME DE MEDIACIÓN**: Includes 'NOMBRE DE LAS MEDIADORAS Y MEDIADORES ENCARGADOS' (with numbered lines 1 and 2), '¿Quiénes han tenido el conflicto? Indica', '¿Quiénes han tenido el conflicto? Indica' (with numbered lines 1 and 2), 'DESCRIPCIÓN DEL CONFLICTO: (B)', and '¿Ambas partes están de acuerdo?'.
- COMPROMISO DE ACUERDO**: Includes a section for 'Nuestro compromiso voluntario es participar en este proceso de mediación, nos comprometemos a respetar la veracidad de lo que se nos plantea, se nos da un espacio de escucha y se nos da el espacio de recibir el conflicto. Para ello, acordamos lo siguiente:', a section for 'Al firmar este acuerdo, nos comprometemos a cumplir todo lo anteriormente expuesto.', and a table for signatures.

MEDIADORASES		PARTES EN CONFLICTO	
FIRMA:		FIRMA:	
FIRMA:		FIRMA:	

¿Se determinó revisar este acuerdo? ☐ sí el día _____ NO ☐

Si una de las partes no cumple el acuerdo, comunicarlo a:

Equipo de Mediación ☐ Tutoría ☐ Junta de Estudios ☐

Limitaciones

Desigualdad de poder

Cuando existe una relación claramente desequilibrada (miedo, intimidación, dependencia, coacción o presión), no se garantiza la igualdad entre las partes, condición imprescindible para que la mediación funcione.

Conflictos graves o situaciones de acoso

Los casos de bullying o acoso escolar no se median, ya que no se trata de un conflicto entre iguales, sino de una situación de violencia o abuso.

Estos casos requieren la aplicación de protocolos específicos del centro educativo y otras medidas de protección.

No todos los conflictos son mediables

La mediación está pensada para conflictos interpersonales entre dos personas que desean voluntariamente dialogar y buscar una solución conjunta.



Gracias por vuestra atención y compromiso.

Compartir estas herramientas nos hace crecer a todos. En el IES Pradolongo creemos firmemente que la mediación no busca culpables; **busca construir** un entorno donde el conflicto se transforma en diálogo.

*Ni ganadores, ni perdedores.
Solo convivencia.*