



# **PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN ESCOLAR**

**IES de RODEIRA**



# ÍNDICE

I.-MARCO TEÓRICO.XUSTIFICACIÓN DA MEDIDA. ....	3
II.-OBXECTIVOS QUE SE PRETENDEN.....	4
III.-MODELO E DEFINICIÓN DA MEDIACIÓN ESCOLAR.....	4
IV.-MOMENTOS E FASES DA MEDIACIÓN ESCOLAR.....	5
V.- CREACIÓN DO SERVIZO DE MEDIACIÓN ESCOLAR NO CENTRO.....	8
VI- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DO SERVIZO ANTE UN CONFLITO.....	10
VII.- COORDINACIÓN E SEGUIMENTO DO SERVIZO.....	11
VIII.- CRITERIOS NA DESIGNACIÓN DE MEDIADORES.....	12
IX.- TEMPORALIZACIÓN E FUNCIONAMENTO DO SERVIZO.....	13
IX.- AVALIACIÓN.....	14
X.- ANEXOS.....	15

## ANEXO I : 16

- A.- A MEDIACIÓN NAS NOF. NORMAS BÁSICAS.
- B.-MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DE CONSULTA E ENLACES.
- C.- SELECCIÓN DO ALUMNADO MEDIADOR.

## ANEXO II : 22

- A.- PREMEDIACIÓN
- B.-FASES DA MEDIACIÓN ESCOLAR
- C.- FICHAS PROCESO MEDIACIÓN:
  - Ficha de solicitude.
  - Rexistro de mediación.
  - Ficha de acordos.
  - Folla de seguimento.
  - Rexistro trimestral das mediacións
- D.- FICHAS DOS MEDIADORES:
  - Contrato de mediación escolar.
  - Carta do coordinador ás familias e autorización do seu fillo para a mediación.
  - Exame de mediación.
  - Táboa xeral de valoración.
- E.- CUESTIONARIOS DE AVALIACIÓN:
  - Medios
  - Mediadores

## I.- MARCO TEÓRICO. XUSTIFICACIÓN DA MEDIDA.

A Mediación no ámbito educativo iniciouse nos Estados Unidos nos anos sesenta a partir da actuación de grupos e movementos de Educación para a Paz, que se plantexaron a necesidade de ensinar aos estudantes unha serie de habilidades para resolver os conflitos de xeito non violento.

As formas clásicas de regulación da convivencia non parecen, hoxe en día, ser suficientes como resposta ante a diversidade social e humana. De aí que, dende o ámbito educativo, se intente proporcionar aos alumnos/as novas formas de xestión dos conflitos, que permitan manter as relacións interpersoais como base dunha convivencia pacífica, non violenta e respectuosa cos demais.

En España foi o Centro de Resolución de Conflitos Gernika Gogoratuz quen iniciou a incorporación desta estratexia nos centros educativos, partindo da súa experiencia.

A Mediación Escolar non é só unha estratexia de resolución de conflitos, xa que desenvolve unha serie de valores e procedementos que educan na cultura da Paz, consolidando formas de actuación e xestión dos conflitos profundamente participativas e democráticas.

A introdución dun programa de Mediación escolar de cara á mellora da convivencia, favorece no centro educativo a curto e longo prazo o seguinte:

- Unha atmosfera convivencial máis relaxada, que estimula a implicación e responsabilidade do alumnado na vida do centro.
- Promove a comunicación entre os membros da comunidade educativa, mellorando as habilidades sociais no alumnado.
- Promove a preocupación polos outros e a busca de estratexias non violentas para solucionar os problemas.
- Favorece a busca de alternativas ás sancións regulamentarias tradicionais.
- Favorece a redución dos expedientes disciplinarios.

A preocupación pola necesidade de implantar estratexias que axuden a xestionar os conflitos veuse plasmando na lexislación estatal e autonómica dos últimos anos. Así se recolle no seguinte articulado:

- Lei 27/2005, do 30 de novembro, de fomento da educación e da cultura da Paz (BOE 01/12/2005, Nº 87. Art. 2).
- Lei Orgánica 2/2006, do 3 de maio, da Educación (BOE 04/05/2006. Nº 106) (LOE) na que se incluía a educación para a convivencia entre as finalidades educativas.

- Na creación dos observatorios estatal (BOE 15 /03/2007) e autonómico (DOG 08/05/2007. Nº 88) da convivencia, e no deseño dos plans integrais de mellora da convivencia.
- Na Lei 4/2011, de 30 de Xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa (DOG 15/07/2011. Nº 136).
- No decreto 229/2011, do 7 de decembro, polo que se regula a atención á diversidade do alumnado dos centros docentes da Comunidade Autónoma de Galicia nos que se imparten as ensinanzas establecidas na Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación (DOG 21-12-2011).

## II.- OBXECTIVOS QUE SE PRETENDEN:

- Previr as situacións de violencia escolar no centro educativo, a través de potenciar a ferramenta da mediación escolar, orientada á resolución construtiva dos conflitos.
- Lograr a implicación da comunidade educativa en estratexias alternativas de resolución de conflitos.
- Crear un servizo de mediación no centro, integrado nos plans e nas dinámicas do mesmo.
- Ensinar os participantes do curso de mediación, inicialmente alumnado, as estratexias e habilidades necesarias para desenvolver a mediación en conflitos, fomentando un bo clima socioafectivo entre as persoas que participen.

## III.-MODELO E DEFINICIÓN DA MEDIACIÓN ESCOLAR:

Elixiremos como modelo a desenvolver no IES de Rodeira o modelo denominado **de mediación entre iguais**, na que o alumnado é o responsable e partícipe.

É posible no tempo ir avanzando na coexistencia deste modelo con outro mixto ( profesor/a – alumnos), segundo que as necesidades e posibilidades do centro así o perfilen.

Considerando o modelo de mediación entre iguais, diremos que:

" A Mediación escolar é unha estratexia de resolución pacífica, na que se ofrece a dúas persoas cun conflito sentarse xuntas, de forma voluntaria, cunha terceira parte neutral (normalmente dous mediadores do equipo de mediación) para falar do seu problema e tentar chegar a un acordo ou solución, de forma positiva e colaboradora."

Deste xeito, diremos que a mediación entre iguais:

- É un proceso moi definido de resolución de conflitos entre dúas partes, na que unha terceira parte neutral axuda a que as partes en conflito atopen unha solución.
- É un proceso voluntario e confidencial.
- As persoas que accedan á mediación deben amosar unha actitude de respecto entre eles, de escoita e de diálogo.
- O alumnado mediador non propón solucións, senón que axuda ás persoas en conflito a chegar por si mesmas a un acordo satisfactorio

#### **IV.- MOMENTOS E FASES DA MEDIACIÓN ESCOLAR:**

No proceso de mediación escolar podemos identificar tres momentos importantes (antes - durante – despois, do encontro mediador), que en total recollen 6 fases. Todo o proceso se pode ver no cadro incorporado no anexo II.

##### **A).- ANTES DO ENCONTRO:**

###### **FASE 1: PREMEDIACIÓN**

A premediación ten por obxectivo crear as condicións que faciliten o acceso á mediación e determinar se é posible e viable o proceso. Os mediadores reúnen en privado con cada unha das partes para:

- Presentarse e coñecer aos implicados.
- Explicar brevemente en que consiste o proceso.
- Coñecer cal é o problema.
- Asegurarse de que os implicados acoden voluntariamente.

##### **B).- DURANTE O ENCONTRO:**

###### **FASE 2: PRESENTACIÓN E REGLAS DO XOGO.**

Nesta fase trátase de crear confianza no proceso.

Por iso se produce:

1. A presentación das persoas mediadoras: estas deben recordar que son imparciais e neutrais (non opinan), so velan polo respecto das condicións aceptadas.
2. O motivo do encontro: non é outro que as persoas mediadas comprendan que ocorreu e intenten solucionalo. Pero deben ser elas mesmas as que atopen a solución, nunca o mediador ou mediadora.

### 3. Presentación das condicións do encontro:

- Falar por tornos e respectar a quenda de palabra.
- Evitar insultos.
- Confidencialidade da partes e do proceso (agás cando haxa falta de disciplina).
- A solución debe ser atopada polas partes e aceptada por ambas partes.
- Recollerase por escrito un acordo ou compromiso, que será asinado polas partes implicadas e que será seguido para verificar o seu cumprimento.

4. Os mediadores tomarán unha decisión acerca de quen comezará contando o seu problema ( é mellor que comece quen estea máis anoxado).

### **FASE 3: CÓNTAME.**

Nesta fase trátase de contar o que pasou.

Cada implicado/a pode explicar a súa visión do conflito e expresar os seus sentimentos e emocións. O obxectivo é que cada parte poda desafogarse e sentirse escoitada. Se lles piden quen non sexan agresivos.

A función dos mediadores é escoitar a ambas partes con imparcialidade, identificando as razóns subxacentes. Velarán pola escoita activa de cada parte e polo respecto dos tornos de palabra.

Nesta fase un dos mediadores debe ir controlando as quendas de exposición de cada parte, mentres o outro toma nota ( identificar os temas ou puntos centrais do problema; ver cales son os puntos de confrontación e de encontro; rexistrará os feitos, sentimentos e emocións de cada parte do conflito).

Debe ao final facer un resumo que xunte as dúas versións da situación e que faga sobresaír os aspectos en común

### **FASE 4: CLAREXAR O PROBLEMA.**

Nesta fase trátase de identificar en qué consiste o conflito e consensuar os temas máis importantes para as partes.

Por iso os mediadores:

- Axudarán coas súas preguntas abertas a aclarar que é o que pasou o concretar aspectos que queden pouco claros.
- Axudarán a concretar o problema e os protagonistas do conflito. Ata este momento cada parte está convencida de que a súa explicación do problema e a súa posición é a correcta e grazas as preguntas que se lles faga daranse conta “ das dúas caras da moeda”.

- Axudarán a que cada un clarifique os seus sentimentos ( como se senten).  
Os mediadores teñen coidado para que as preguntas que fagan non lles induzan a pensar aos mediador que non creedes a súa versión da historia.
- Axudarán a cada parte a poñerse no lugar da outra.

### **FASE 5. PROPÓR SOLUCIÓNS.**

Nesta fase trátase de identificar e buscar posibles vías de arranxo ao problema.. Os mediadores debe guiar ás persoas mediadas para que elas mesmas propoñan solucións.

- ¿Como se poden solucionar estes problemas?
- ¿Como se quedarían satisfeitos?
- ¿Que estarían dispostos a facer para solucionarlos?

Os mediadores resaltarán os aspectos en común. Concretar canto máis millor.

### **FASE 6. CHEGAR A UN ACORDO.**

Nesta fase trátase de chegar a un acordo que satisfaga a ambas partes.

Os mediadores identificarán aquelas propostas respectadas polas partes en conflito.

Lerán ás partes as posibles propostas a que se chegou e se redactará un acordo por escrito. Este acordo será firmado por ambas partes.

Por último indicarse a data e lugar para o seguimento dese acordo.

Felicitar as partes se houberse acordo e preguntarlles: Que feríades diferente a próxima vez?.

### **C).- DESPOIS DO ENCONTRO:**

-Realizarse o seguimento do caso: o seguimento pode ser levado a cabo polos mediadores ou mediadoras do caso, baixo a supervisión do coordinador/a.

-De tratarse dunha mediación con falta de disciplina, realizada a proposta da xefatura de estudos, será a xefatura quen realizará o seguimento, froito do cal procederá á atenuación ou agravamento da sanción.

## **V.- CREACIÓN DO SERVIZO DE MEDIACIÓN ESCOLAR NO CENTRO:**

Na creación do servizo de mediación consideramos necesarios os seguintes pasos:

a).- Análise da convivencia do centro:

- Ter en conta os cuestionarios para a avaliación da convivencia do centro.
- Análise do rexistro de incidencias e de conduta.
- Revisión dos procedementos de corrección empregados no centro.

b).- Sensibilización da comunidade educativa:

- Potenciar a formación e o interese sobre o tema (formación interna, exposición de experiencias doutros centros, informar sobre cursos..)
- Sesións informativas na CCP e no claustro e mediante charlas para o profesorado.
- Informar ás familias nas reunións iniciais.
- Informar aos delegados e delegadas.

c).- Elaboración do procedemento e introdución nos plans de centro (de Convivencia, de Normas de Organización e Funcionamento do centro, de Atención á diversidade). (Ver en anexo I a incorporación ás N.O.F.) :

- Redacción do procedemento (equipo de mediación). No mesmo terase especialmente en conta:
  - Establecemento de espazos e tempos no horario de mañá para levar a cabo as mediacións.
  - Establecemento da coordinación e seguimento do servizo. Na designación do profesorado coordinador de mediación nun centro como o noso debería rexirse porque existan dous coordinadores, un coordinador para o 1º ciclo de ESO e outro para o 2º ciclo de ESO.
- Aprobación do procedemento pola CCP, o Claustro, o Observatorio da Convivencia e o Consello escolar.

d) -Selección do alumnado para formarse en mediación (ver tamén anexo I):

- Traballo de presentación do servizo de mediación por parte do alumnado mediador nas titorías da ESO.



- Desenvolver dinámicas de resolución de conflitos e habilidades sociais nas titorías de 2º a 4º da ESO ( normalmente en 2 sesións por grupo).
- Recollida das observacións dos titores sobre o alumnado que se presente como voluntario para mediación. Identificación dos líderes.
- Recollida da información que sobre conduta dese alumnado proporcione o departamento de orientación, titores e dirección.
- Exame de mediación e entrevista persoal, cando se entenda como necesaria.
- Opinión final do profesorado titor en reunión co dpto. de orientación.
- Convocatoria do curso de formación de mediadores de entre 22 e 24 horas, en 10-12 sesións de 2 horas unha vez por semana e con formador externo. Acordarase a tarde e o horario co alumnado participante.
- Unha vez se inicie o curso de mediación as reunións co coordinador ou coordinadores serán semanais.

e).- Publicitar a mediación entre iguais:

- Facer publicidade nas xornadas de acollida do alumnado, no comezo de curso.
- Facer publicidade a través de todas as titorías e da reunión semanal dos titores co departamento de orientación.
- Facer publicidade da medida nos servizos de educación, sociais e de prevención do Concello.
- Deseño de carteis publicitarios e dípticos.

f).- Presentación oficial á comunidade educativa dos alumnos mediadores. Realizarase *en Usos Múltiples*, e estarán invitados en varias sesións: profesorado, delegados e pais/nais con presentacións do proceso e das funcións dos mediadores.

g).-Posta en marcha do servizo de mediación entre iguais.

h).-Avaliación formativa e trimestral da medida.

## VI- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DO SERVIZO ANTE UN CONFLITO:

1.-Ante a presenza dun conflito entre o alumnado, que ten o seu escenario no centro educativo (aula, pasillo, recreo) ou ben fora do instituto, pero que afecta á vida e traballo do alumnado dentro do centro, poden identificarse dous procedementos básicos de actuación:

a).- O alumnado voluntariamente ou aconsellado polo titor/a ou membros do departamento de orientación cumprimenta a “ficha de solicitude de mediación” que atopará en conserxería e depositará no buzón de mediación. Indicarase o nome de dous mediadores posibles por cada alumno/a principalmente implicado. A posteriori o/a coordinador/a de mediación elixirá de entre os propostos.

b)- A xefatura de estudos ofrece voluntariamente aos membros en conflito a mediación, recomendando aos mediadores que estime mais capacitados para o caso, de común acordo cos coordinadores. Neste caso procurarase elixir aos mediadores do mesmo grupo, si é posible, para facilitar a mediación nas horas que se determine.

2.-Establecido o problema, os mediados e os mediadores, procédese a realizar durante o momento acordado (preferentemente recreos) e no despacho de orientación ou ben na aula de mediación, a chamada **Premediación**, Iníciase a cumprimentación do “registro de mediación”.

3.- Realízase a **Mediación**, que durará as sesións necesarias, reflectindo no registro todas as datas nas que se reúnen para mediar.

A mediación realízase tomando o horario do alumnado mediador e facilitando que non perda clases (horario de atención educativa e titoría preferentemente).

Se se entende que, polo estado ou a natureza do conflito, é necesario mediar o antes posible, o coordinador/es proporán horas de clase diferentes das anteriores, previa consulta ó profesorado implicado. Neste caso, o profesorado garantirá que se comunique ao alumnado afectado as tarefas de clase realizadas e as tarefas para casa.

Ao final do proceso de mediación recollese por escrito os acordos mediante a ficha “registro de acordo de mediación”. Esta ficha pode ser obxecto de revisión no seguimento ou non.

No caso de non haber acordo, derivarase o problema á xefatura de estudos a través do coordinador/a de mediación.

4.-**Seguimento**: Realízase revisión dos acordos e da derivación, se é o caso. Utilízase preferentemente o recreo. Cumprimentarase a “folla de seguimento”.

5.- **Toda a documentación empregada no proceso** (ficha de solicitude, registro de mediación, ficha de acordos e follas de seguimento. Ver anexo II.) quedará arquivada

no centro (departamento de orientación ou ben na aula de mediación). Serán empregadas no seguimento, control e avaliación do proceso.

## **VII.- COORDINACIÓN E SEGUIMENTO DO SERVIZO:**

O profesorado designado como coordinador de mediación (nun centro con bastante alumnado como o noso deberían existir dos coordinadores, un coordinador para o 1º ciclo de ESO e outro para o 2º ciclo de ESO) é o responsable, coa colaboración de xefatura de estudos, do seguinte:

- Dinamizar o servizo de mediación e de sensibilización de comunidade educativa.
- Dirixir as reunións de seguimento co alumnado mediador.
- Programar e impulsar a formación continua do alumnado.
- Fomentar a cohesión de grupo do equipo de mediación.
- Coordinarse co equipo de convivencia.
- Realizar a avaliación do servizo e informar aos órganos de xestión e participación do centro.

En definitiva os coordinadores:

- Reuniranse mensualmente entre eles para pulsar a evolución do proceso (seguimento, casos que suceden e resolución dos mesmos..). Contarán cunha hora semanal no seu horario para o seguimento do servizo.
- Reuniranse semanalmente cos mediadores que están mediando para clarificar dúbidas ou cuestións que se lles plantexen.
- Reuniranse quincenalmente co alumnado mediador, en xeral, en sesión de tarde e no día acordado. Estas reunións supoñen unha continuación da formación e o momento e lugar para: compartir experiencias, consultar dúbidas, compartir medos e inseguridades, sentirse arropado/a ou plantexar casos que poden derivar en conflitos e buscar solucións e estratexias conxuntas.

Estas últimas reunións están enfocadas a:

- Realizar o seguimento exhaustivo dos casos que xurdan, apoiándonos no contrato de confidencialidade, que nos permite compartir as vivencias de cada proceso de mediación e buscar solucións entre todos/as ante as dificultades encontradas.
- Crear e fomentar a cohesión grupal e o bo clima de traballo.

- Continuar coa formación do alumnado mediador ( recordar a teoría tratada pero a través dos casos).
- Continuar entrenándonos na observación dos conflitos e adoptar unha actitude activa ante os mesmos.
- Adaptar os materiais de formación e crear materiais para a divulgación do servizo.
- Planificar e participar tanto en actividades relacionadas coa mediación (encontros, viaxes, excursións, acampadas...) como en aquelas relacionadas coa convivencia ( “Dereitos Humanos”, “Día da Paz”, “Día da Muller”...).

### **VIII.- CRITERIOS NA DESIGNACIÓN DE MEDIADORES:**

No modelo de mediación escolar entre iguais, o rol do alumnado mediador está representado por dous alumnos/as que actúan en parella e conxuntamente no proceso de mediación, co fin de garantir a neutralidade no proceso e o apoio mutuo nas funcións que teñen que desempeñar.

Cada persoa en conflito vai a elixir voluntariamente, no momento da solicitude de mediación, a dous alumnos/as de entre os que figuran no panel de mediadores. Deste xeito, nun conflito, haberá catro mediadores propostos (dous por cada alumno/a mediado). A persoa coordinadora é a responsable de elixir ao alumnado mediador de entre eles coa finalidade de:

- Garantir a neutralidade e confidencialidade.
- Equilibrar a asignación dos mediadores (para que podan participar por igual nos procesos de mediación).
- Asignar os casos segundo o nivel de dificultade, conflictividade e tipoloxía.
- Pola necesidade de atención urxente dun caso. O/A coordinador/a coñece a dispoñibilidade horaria do alumnado mediador e pode realizar a elección de maneira máis rápida.

## **IX.- TEMPORALIZACIÓN NA CREACIÓN E FUNCIONAMENTO DO SERVIZO:**

A creación do servizo de mediación e o seguimento unha vez que estea institucionalizado, debería rexerse pola seguinte temporalización trimestral:

### 1º trimestre:

- Fase de sensibilización, publicidade, captación de novo alumnado.
- O alumnado mediador, xa formado, inicia o proceso de mediación.

### 2º trimestre:

- Formación de novos mediadores/as, captados no primeiro trimestre. Formación mediante profesional externo.
- O alumnado mediador, xa formado, continúa o proceso de mediación.

### 3º trimestre:

- Institucionalización do servizo, coordinación e inserción do procedemento nos plans de centro.
- Revisión e seguimento do procedemento nos plans de centro.

## IX.- AVALIACIÓN:

### PLAN DE AVALIACIÓN

QUE SE AVALIA	CANDO SE AVALIA	CÓMO SE AVALIA
<p>- Porcentaxe de mediacións resoltas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nas que se chegou a un acordo que se cumpriu.</li><li>• Das que se derivaron por non poder realizarse.</li></ul>	<p>Inicialmente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Na convivencia</li></ul>	<p>Análise dos rexistros de mediación.</p>
<p>- Grao de implicación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Do alumnado mediador (satisfacción)</li><li>• Da comunidade educativa.</li></ul>	<p>A longo do proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reunión entre os coordinadores.</li><li>• Reunión cada quince días cos mediadores</li></ul>	<p>Análise dos rexistros de mediación.</p>
<p>- Grao de coñecemento do Servizo.</p>		<p>Valoración subxectiva dos membros do servizo e dificultades atopadas.</p>
<p>- Grao de coordinación con Xefatura.</p>		<p>Cuestionario do alumnado mediado e mediador. Anexo II.</p>
<p>- Grao de introdución e revisión nos Plans de centro.</p>	<p>Final:</p> <p>Reunión fin de curso sobre os resultados.</p>	<p>Memoria final coas valoracións e propostas.</p>

# ANEXOS

# **ANEXO I :**

**A.- A MEDIACIÓN NAS NOF. NORMAS BÁSICAS.**

**B.-MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DE CONSULTA E ENLACES.**

**C.- SELECCIÓN DO ALUMNADO MEDIADOR.**



## **A/- A MEDIACIÓN NAS NOF. NORMAS BÁSICAS.**

### **Artigo 1.**

A mediación é unha ferramenta de xestión pacífica de conflitos que poden ser usada a instancia ou petición de calquera membro da comunidade escolar, sempre que as partes implicadas no conflito así o acepten voluntariamente. Debe garantirse sempre a voluntariadade.

### **Artigo 2.**

A solicitude de mediación formalizarase no Departamento de Orientación.

### **Artigo 3.**

O Servizo de Mediación, unha vez formalizada a solicitude, debaterá acerca da pertinencia da mesma e comunicará a decisión ao alumnado participante e/ou ó profesorado afectado polo conflito.

### **Artigo 4.**

Existen dous procedementos diferenciados de actuación: a mediación sen falta de disciplina ou condutas contrarias á convivencia e con falta de disciplina ou cando concorran condutas contrarias ás normas de convivencia.

### **Artigo 5.**

*No caso dunha mediación sen falta de disciplina: a xefatura de estudos non debe ser informada do resultado da mediación, todo o proceso é confidencial. Farase un seguimento e avaliación do acordo, internamente, nas sesións de coordinación.*

### **Artigo 6.**

*Cando as solicitudes concorran con condutas contrarias ás normas ou gravemente prexudiciais, nas que sexa necesaria a actuación da xefatura de estudos, esta pode ofrecer a mediación, valorando a súa viabilidade coa persoa coordinadora e escoitados o profesor/a titor/a e 0/a profesor/a que puxo a falta de disciplina.*

En caso contrario, as partes en conflito poden acceder voluntariamente a mediación como estratexia restauradora, antes ou despois da aplicación da medida correctora, a fin de restaurar as relacións entre as persoas involucradas.

**Artigo 7.**

Cando a xefatura de estudos ofrece a mediación, interromperase calquera outro procedemento correctivo do centro, a espera da resolución pola mediación escolar.

**Artigo 8.**

Os mediadores informarán á xefatura de estudos e ao titor/a sobre o resultado da mediación e tamén da data de revisión dos acordos, garantindo a confidencialidade do proceso.

**Artigo 9.**

O cumprimento dos acordos de mediación pode ser tomado en conta como atenuante dunha posible sanción, ou ben dará lugar á finalización do proceso correctivo.

**Artigo 10.**

Se o proceso de mediación é interrompido ou pechado sen acordo ou se incumpren os pactos de reparación, as persoas mediadoras deben comunicar estas circunstancias á xefatura de estudos. A xefatura decidirá as accións a levar a cabo.

**Artigo 11.**

O incumprimento dun acordo de mediación será considerado como agravante en caso de sanción.

**Artigo 12.**

Impedirase o acceso ao servizo de mediación ao alumnado que, logo de facer uso reiterado da mediación, non cumpra os acordos sinalados.

**Artigo 13.**

Os rexistros de mediación arquiváranse no servizo de mediación e terán carácter confidencial.

## **B.-MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DE CONSULTA E ENLACES.**

### **MATERIAIS PARA A FORMACIÓN DE MEDIADORES E MEDIADORAS**

**Binaburo Iturbide, Jose Antonio et al. (2007).** *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar.* CEAC.

**Boqué Torremorell, M<sup>a</sup> Carme.(2002).** *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades. Educación primaria y secundaria obligatoria.*Edit. Octaedro

**Boqué Torremorell, M<sup>a</sup> Carme.(2005).** *Tiempo de Mediación.*CEAC.

**García Barreiro, Javier et al.(2012).** *Mediación en la práctica. Manual de implantación de un servicio de mediación escolar.* Programa Arce.

**Munné, María; Mac-Cragh, et al.(2006).** *Los 10 principios de la cultura de mediación.*GRAÓ

**Torrego, Juan Carlos (coord), et al. (2000).** *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores.* Madrid: Narcea.

<http://www.juntadeandalucia.es/educacion/convivencia/com/jsp/contenido.jsp?>

<http://www2.fe.ccoo.es/andalucia/docu/p5sd7166.pdf>

[www.elcheacoge.org/documentos/MariCarmenBoque.doc](http://www.elcheacoge.org/documentos/MariCarmenBoque.doc)

## **C.- SELECCIÓN DO ALUMNADO MEDIADOR.**

### **1. Realización dunha campaña de información, sensibilización e captación de alumnado:**

- Mediante carteis e folletos no centro e nas aulas.
- Contando coa colaboración do alumnado do equipo de mediación
- Mediante o traballo nas titorías de alomenos dúas sesións por grupo.

**2. Nas titorías traballamos sobre o que é a mediación**, as distintas percepcións que as persoas teñen ante un conflito e o papel do mediador como axente que axuda a analízalo desde varios puntos de vista. Revisamos conxuntamente as calidades do mediador e, a partir delas, cada alumno/a votará en secreto aos tres compañeiros/as que cumpran esas calidades.

Aos máis votados os animamos a que se presenten.

### **3. Proba escrita de Mediación:**

Tras un período oportuno para solicitar formar parte da mediación, pídeselles que pasen unha proba ou exame de Mediación, enfocada a valorar os seguintes aspectos:

- A súa postura ante os conflitos.
- seu desexo de axudar aos demais.
- motivos para formar parte do proxecto.
- As calidades como mediador/a.
- O seu coñecemento da medida.
- O seu grao de compromiso.

Esta proba realizarase durante un recreo, coa idea tamén de probar o esforzo e a capacidade de sacrificio do alumnado (empezando con deixar de desfrutar dun recreo).

### **4.-Táboa de rexistro:**

Unha vez pasada a proba, nunha táboa de rexistro, recollemos información sobre cada un dos/as alumnos/as:

- Opinión do titor/a (reunión de tutores/as).
- Cantidade e tipoloxía de amoestacións que pode ter o alumno/a mediador/a mediante información da xefatura de estudos.
- Votación dos compañeiros
- Razóns que aporta para ser mediador/a.
- Resultado do exame

**5. Nos casos nos que dubidamos, realizaremos unha entrevista persoal co/a interesado/a en a que se poida ver o seu nivel de madurez, a súa motivación e a súa dispoñibilidade.**

**6. Reunión cos seleccionados** para aclararlles as súas funcións e obrigacións como mediadores/as do centro. Non só van mediar, senón que serán un modelo a seguir polos seus compañeiros/as no centro. Firmamos o compromiso.

**7. Carta para informar ás familias do procedemento** e solicitarlles a súa autorización.

# **ANEXO II :**

## **A.- PREMEDIACIÓN**

## **B.-FASES DA MEDIACIÓN ESCOLAR**

## **C.- FICHAS PROCESO MEDIACIÓN:**

- Ficha de solicitude.
- Rexistro de mediación.
- Ficha de acordos.
- Folla de seguimento.
- Rexistro trimestral das mediacións

## **D.- FICHAS DOS MEDIADORES:**

- Contrato de mediación escolar.
- Carta do coordinador ás familias e autorización do seu fillo para a mediación.
- Exame de mediación.
- Táboa xeral de valoración.

## **E.- CUESTIONARIOS DE AVALIACIÓN:**

- Mediados
- Mediadores

## A.- MOMENTOS DA PREMEDIACIÓN

1.- PRESENTACIÓN	2-EXPLICACIÓN DA MEDIACIÓN
<p>"Ola, eu son.... e vou ser o teu mediador/a"</p> <p>"Ola, eu son.... e vou ser o teu mediador/a"</p> <p>"Como te chamas?"</p>	<p>A mediación é un proceso de resolución de conflitos no que nós, os mediadores non vos vamos a dar as solucións, nin vos imos aconsellar.</p> <p>Seredes vós os que chegedes a atopar unha solución ao voso conflito.</p>

3.- NORMAS	4.- ACEPTACIÓN
<p>Para levar a cabo a mediación seguiremos unhas normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tendes que respectar os tornos de palabra.</li> <li>• Debedes tratarvos con respecto.</li> <li>• Falar en primeira persoa, se é posible.</li> <li>• Non facer acusacións.</li> <li>•</li> </ul> <p>Todo o que aquí digamos ou escoltemos non debe saír de aquí. É confidencial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptas estas normas?</li> <li>• Queres que sexamos nos os teus mediadores/as?</li> </ul>

5.- CÓNTANOS	6.- GRAZAS E QUEDAMOS
<p><i>Que foi o que pasou?</i>            ...mostrar interese. ....</p> <p>Ben, polo que entendín ti.. (parafraseo).É así?            .....mostrar interese e escoitar as posibles explicacións que a persoa en conflito conta.,,.</p> <p>"Hai algo máis que queiras contarnos?            ..se conta algo máis, parafraseade.....</p> <p>Desde cando sodes amigos/as?            Como te sentiches nesa situación?            ..... parafraseade.....</p> <p>Hai máis persoas implicadas no problema?            Por que solicitaches vir a mediación?            Que necesitarías para solucionar o problema?            .....facede un resumo en voz alta de todo o que escoitastes para aseguravos de que o entendestes ben ou corrixir os erros.....</p>	<p>Ben, pois moitas grazas polo teu esforzo para solucionar o problema.</p> <p>Se te parece quedamos a semana que vén para falar os catro e intentar así soluciónalo, vaiche ben?.</p> <p>Grazas de novo e ata a semana que vén.</p>

(Fonte: Material da Asociación CHISEM)

## B.-FASES DA MEDIACIÓN ESCOLAR

MOMENTO	PERSOAS EN CONFLICTO	MEDIADORES
<b>PRESENTACIÓN</b>	Presentarse e aceptar as normas	-Explicar o proceso e as normas -Crear clima de confianza -Dar expectativas de solución
<b>CONTAME (DESAFOGO)</b>	Cada parte relata o conflito, sendo escoitada pola outra parte.  Expresarse en mensaxes EU (percepcións, emocións, sentimentos..).  Manter o turno de palabra.	-Escoitar con interese a versión das partes. -Control das quendas e do ton educado. -Neutralidade e non tomar partido. -Control dos nosos xestos e accións. -Anótanse os temas e os puntos de encontro
<b>CLAREXAR O PROBLEMA</b>	Separar a persoa e o conflito: percibir a estrutura do conflito.  Expresarse en mensaxes EU.  Empatizar.  Poñerse ao nivel do outro: horizontalidade comunicativa.	-Facer preguntas abertas e técnicas de escoita activa.  -Repetir cousas que escoitamos, para clarexar.  -Falar sobre os sentimentos de cada parte e buscar que cada un se poña no lugar do outro (empatía).  -Resumir e estruturar o conflito.  -Pasar do eu/ti ao nos.
<b>PROPOÑER SOLUCIÓNS</b>	Expresar as demandas, os intereses e as necesidades para unha reparación.  Xerar opcións.	-Resaltar intereses comúns e cousas ditas polas partes.  -Repetilas como solucións posibles.  -Concretar as propostas de solucións o máis posible e realista.
<b>CHEGAR A UN ACORDO</b>	Decidir as solucións e os acordos de compromiso.  Firmar o acordo.	-Redactar e ler o acordo.Linguaxe claro e concreto. -Poñer data para o seguimento. -Felicitarse ás partes.

(Fonte: Junta de Castilla y León)



### **C.- FICHAS PROCESO MEDIACIÓN:**

- Ficha de solicitude.
- Rexistro de mediación.
- Ficha de acordos.
- Folla de seguimento.
- Rexistro trimestral das mediacións

## FICHA DE SOLICITUDE DE MEDIACIÓN

**I.-Persoa que solicita a mediación. Data.**

**CASO Nº**.....

- |  |            |             |
|--|------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> Alumno/a .....            | Curso..... | Data .....  |
| <input type="checkbox"/> Titor/a .....             |            | Data: ..... |
| <input type="checkbox"/> Profesor/a.....           |            | Data: ..... |
| <input type="checkbox"/> Orientación.....          |            | Data: ..... |
| <input type="checkbox"/> Xefatura de estudos ..... |            | Data: ..... |

**II.- Explica o que pasou (pelexa, insulto, ameaza, burlas...).**

**III ¿Onde e cándo sucedeu ?**

**IV.- Este problema ven de antes ou xurdiu agora?**

**V.-Hai alguén máis implicado no conflito?**

**VI.- Elixo dous mediadores para que te axuden a solucionar o conflito, dos que aparecen na volta desta páxina.**

Elixo a: ..... e a .....

Firma do solicitante: .....

# REXISTRO DE MEDIACIÓN

## I.- Mediadores:

Mediadores: .....  
.....  
Data do encontro: ..... Espazo: .....

## II.- Mediados:

Mediado 1: .....  
Mediado 2: .....

## III.- Actitude con que se encara a mediación:

Mediado 1: .....  
Mediado 2: .....

## IV.- Feitos (Causas do conflito; lugar en que se produce; relación das partes entre si; presenza de terceiras persoas..):

## V.- Forma en que se desenvolveu o conflito (forma en que as partes encararon o conflito):

## VI.- Indicar os acordos:

1 .....  
2 .....  
3 .....  
4.....  
5.....

## REXISTRO DOS ACORDOS DE MEDIACIÓN

Este documento recolle o acordo acadado no proceso de mediación, entre:

Parte 1: .....

Parte 2: .....

A finalidade deste acordo é dar solución ao problema ou conflito que xurdiu entre as partes implicadas e constitúe un compromiso entre elas.

Tendo en conta a confidencialidade acordada entre nós, comprometémonos a:

Parte 1. Comprométese a:

Parte 2. Comprométese a:

O presente acordo, que se firma en esta data: ..... volverá ser revisado por nós, en colaboración cos mediadores, no prazo de..... na data aproximada de.....

Coa presente sinatura comprometémonos no cumprimento do acordado.

Parte 1.....

Parte 2 .....

Firma e fe dos mediadores:

..... e .....

## SEGUIMIENTO DOS ACORDOS DE MEDIACIÓN

CASO Nº: .....

### I.- Mantivéchedes os vosos compromisos ?

Parte 1:  Sí  No

Parte 2:  Sí  No

### II.- En caso negativo, indicar a razón do incumplimento:

Parte..... :

### III.- Cal é a vosa relación agora:

Parte 1:  Moi boa  Boa  Normal  Distante

Parte 2:  Moi boa  Boa  Normal  Distante

### IV.- Valorar o proceso de mediación:

a.- A Intervención:

Parte 1:  rápida  adecuada  lenta

Parte 2:  rápida  adecuada  lenta

b.- O teu sentimento durante a mediación?

Parte 1: .....

Parte 2: .....

c. O proceso de mediación foi para ti:

Parte 1: .....

Parte 2: .....

Firma dos mediados

Firma dos mediadores

## REXISTRO TRIMESTRAL DE MEDIACIÓN

Curso: ..... Trimestre.....

Mediación en total	Solicita a mediación En total	Mediados Total	Mediadores e casos nos que interviñeron		Motivos mediación	Sesión cada media.	Acordos ou non Total.
			Nome	Nª casos			
<b>1º ESO</b>  Total de Mediacións:	<input type="checkbox"/> Alumnado <input type="checkbox"/> Profesorado <input type="checkbox"/> Titor/a <input type="checkbox"/> Xefatura <input type="checkbox"/> Orientación	<input type="checkbox"/> Neno-neno <input type="checkbox"/> Nena-nena <input type="checkbox"/> Neno-nena			<input type="checkbox"/> Pelexa <input type="checkbox"/> Insultos <input type="checkbox"/> Críticas <input type="checkbox"/> Malentendidos <input type="checkbox"/> Outros:	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> > 2	<input type="checkbox"/> Acordo <input type="checkbox"/> NON Acordo ..... <input type="checkbox"/> Cumpre <input type="checkbox"/> NON Cumpre
<b>2º ESO</b>  Total de Mediacións:	<input type="checkbox"/> Alumnado <input type="checkbox"/> Profesorado <input type="checkbox"/> Titor/a <input type="checkbox"/> Xefatura <input type="checkbox"/> Orientación	<input type="checkbox"/> Neno-neno <input type="checkbox"/> Nena-nena <input type="checkbox"/> Neno-nena			<input type="checkbox"/> Pelexa <input type="checkbox"/> Insultos <input type="checkbox"/> Críticas <input type="checkbox"/> Malentendidos <input type="checkbox"/> Outros:	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> > 2	<input type="checkbox"/> Acordo <input type="checkbox"/> NON Acordo ..... <input type="checkbox"/> Cumpre <input type="checkbox"/> NON Cumpre
<b>3º ESO</b>  Total de Mediacións:	<input type="checkbox"/> Alumnado <input type="checkbox"/> Profesorado <input type="checkbox"/> Titor/a <input type="checkbox"/> Xefatura <input type="checkbox"/> Orientación	<input type="checkbox"/> Neno-neno <input type="checkbox"/> Nena-nena <input type="checkbox"/> Neno-nena			<input type="checkbox"/> Pelexa <input type="checkbox"/> Insultos <input type="checkbox"/> Críticas <input type="checkbox"/> Malentendidos <input type="checkbox"/> Outros:	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> > 2	<input type="checkbox"/> Acordo <input type="checkbox"/> NON Acordo ..... <input type="checkbox"/> Cumpre <input type="checkbox"/> NON Cumpre
<b>4º ESO</b>  Total de Mediacións:	<input type="checkbox"/> Alumnado <input type="checkbox"/> Profesorado <input type="checkbox"/> Titor/a <input type="checkbox"/> Xefatura <input type="checkbox"/> Orientación	<input type="checkbox"/> Neno-neno <input type="checkbox"/> Nena-nena <input type="checkbox"/> Neno-nena			<input type="checkbox"/> Pelexa <input type="checkbox"/> Insultos <input type="checkbox"/> Críticas <input type="checkbox"/> Malentendidos <input type="checkbox"/> Outros:	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> > 2	<input type="checkbox"/> Acordo <input type="checkbox"/> NON Acordo ..... <input type="checkbox"/> Cumpre <input type="checkbox"/> NON Cumpre
<b>1º BACH</b>  Total de Mediacións:	<input type="checkbox"/> Alumnado <input type="checkbox"/> Profesorado <input type="checkbox"/> Titor/a <input type="checkbox"/> Xefatura <input type="checkbox"/> Orientación	<input type="checkbox"/> Neno-neno <input type="checkbox"/> Nena-nena <input type="checkbox"/> Neno-nena			<input type="checkbox"/> Pelexa <input type="checkbox"/> Insultos <input type="checkbox"/> Críticas <input type="checkbox"/> Malentendidos <input type="checkbox"/> Outros:	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> > 2	<input type="checkbox"/> Acordo <input type="checkbox"/> NON Acordo ..... <input type="checkbox"/> Cumpre <input type="checkbox"/> NON Cumpre
<b>2º BACH</b>  Total de Mediacións:	<input type="checkbox"/> Alumnado <input type="checkbox"/> Profesorado <input type="checkbox"/> Titor/a <input type="checkbox"/> Xefatura <input type="checkbox"/> Orientación	<input type="checkbox"/> Neno-neno <input type="checkbox"/> Nena-nena <input type="checkbox"/> Neno-nena			<input type="checkbox"/> Pelexa <input type="checkbox"/> Insultos <input type="checkbox"/> Críticas <input type="checkbox"/> Malentendidos <input type="checkbox"/> Outros:	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> > 2	<input type="checkbox"/> Acordo <input type="checkbox"/> NON Acordo ..... <input type="checkbox"/> Cumpre <input type="checkbox"/> NON Cumpre

#### **D.- FICHAS DOS MEDIADORES:**

- Contrato de mediación escolar.
- Carta do coordinador ás familias e autorización do seu fillo para a mediación.
- Exame de mediación.
- Táboa xeral de valoración.

## CONTRATO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

Eu, .....como mediador /a no IES de Rodeira de Cangas, comprométome a:

1º.- **Acudir ás reunións de mediación**, xa sexan nos recreos ou ben se algunha se convoca pola tarde. Terei que xustificar a falta de asistencia.

2º.- **Asistir ao curso de formación como mediador/a** que realizárase nalgúns días. A falta de asistencia a este curso indicará unha falta de formación e de preparación para mediar e polo tanto o non recibir o diploma como mediador/a.

3º.- **Ser un referente para o resto do alumnado, na boa conduta dentro do centro.** Polo que:

- a) Terei un comportamento correcto no instituto, baseado en boas prácticas de convivencia.
- b) Colaborarei para que exista un bo ambiente na miña clase.
- c) Participarei nas actividades de convivencia para as que sexa requerido/a.
- d) En caso de ser coñecedor dalgún conflito dentro ou fora da miña clase informarei ao titor/a, departamento de orientación, ou xefatura de estudos

En Cangas a..... de.....de.....

Asdo:  
O/A Director/a do centro

Asdo:  
O/A Coordinador/a

Asdo:  
O/A alumno/a



# CARTA DO COORDINADOR ÁS FAMILIAS E AUTORIZACIÓN DO SEU FILLO PARA A MEDIACIÓN

Estimadas familias:

Neste curso escolar estamos iniciando no instituto o programa de "Mediación entre iguais", que é unha medida enfocada á resolución pacífica de problemas ou conflitos entre alumnos/as, mediante o diálogo e buscando solucións satisfactorias para as partes implicadas.

Como paso previo para a posta en marcha do programa, precisamos formar ao alumnado que se presentou voluntario e foi seleccionado, nas técnicas e habilidades de mediación.

Como persoa coordinadora do programa, pñoome en contacto con vostedes para informarles que o seu fillo / filla foi seleccionado/ a para formarse como mediador/a e, a vez, solicitar a súa autorización.

Esta formación en habilidades de mediación realizarase no instituto pola tarde e co seguinte horario:

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

Estou á súa disposición para calquera aclaración ou suxestión que consideren conveniente.

Atentamente.

Cangas a .....de .....de .....

Asinado:  
O/A Coordinador/a

.....

Dn / Dna .....en calidade de pai /nai ou titor legal de.....  
escolarizado en ..... autorízolle a participar na formación de mediadores.  
Data: .....

Asinado: .....

## EXAMEN DE MEDIACIÓN:

NOME/APELIDOS: .....

CURSO:..... DATA: .....

1. Indica tres formas posibles de reaccionar ante unha pelexa en clase:

- i. \_\_\_\_\_
- ii. \_\_\_\_\_
- iii. \_\_\_\_\_

2. Cal de elas é a que ti empregarías ? (Intenta ser o máis sincero/a posible).

3. Qué tipos de conflitos son os mais frecuentes na túa clase?. Por qué pensas que ocorre isto?.

4. Qué poderíamos facer para mellorar isto? .Qué poderías facer ti se foses mediador/a?

7. Cal é a razón para que queiras ser mediador/a?. Que habilidades cres que tes para ser un bo mediador/a?

8. Que é para ti a mediación?

9. Quen pode solicitar a mediación?.

10. Cales son os motivos principais para solicitar a mediación?.

11. Se resultas seleccionado/a para facer o curso de mediación, estarías disposto a vir polas tardes?.

12. Qué crees que necesitas aprender para ser un bo mediador/a.



**E.- CUESTIONARIOS DE AVALIACIÓN:**

- Mediados
- Mediadores

## CUESTIONARIO ALUMNADO MEDIADO

<b>RESPONDE CON SINCERIDADE AS PREGUNTAS</b>	
1.-Satisfacción coa mediación	<input type="checkbox"/> moitísimo <input type="checkbox"/> moito <input type="checkbox"/> regular <input type="checkbox"/> pouco <input type="checkbox"/> moi pouco
2.-Os mediadores axudaronche a resolver o teu problema?	<input type="checkbox"/> moitísimo <input type="checkbox"/> moito <input type="checkbox"/> regular <input type="checkbox"/> pouco <input type="checkbox"/> moi pouco
3.-Como te sentiches durante a mediación?	<input type="checkbox"/> moi ben <input type="checkbox"/> ben <input type="checkbox"/> regular <input type="checkbox"/> mal <input type="checkbox"/> moi mal
4.-Resultou fácil chegar a un acordo?	<input type="checkbox"/> moitísimo <input type="checkbox"/> moito <input type="checkbox"/> regular <input type="checkbox"/> pouco <input type="checkbox"/> moi pouco
5.-A solución proposta resolveu o problema que tiveches?	<input type="checkbox"/> moitísimo <input type="checkbox"/> moito <input type="checkbox"/> regular <input type="checkbox"/> pouco <input type="checkbox"/> moi pouco
6.-Consideras que coa solución proposta pódese mellorar a relación para o futuro?	<input type="checkbox"/> moitísimo <input type="checkbox"/> moito <input type="checkbox"/> regular <input type="checkbox"/> pouco <input type="checkbox"/> moi pouco
7.-Se volveras a ter algún problema, poderías resolvelo por ti mesmo co aprendido na mediación?	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> non

**Se queres, escribe as observacións e suxestións que farías para mellorar o proceso de mediación escolar. En todo caso, GRAZAS pola colaboración:**

## CUESTIONARIO ALUMNADO MEDIADOR

RESPONDE AS SEGUINTE PREGUNTAS	
1.- Grao de satisfacción coa formación recibida para ser mediador/a	<input type="checkbox"/> moitísimo <input type="checkbox"/> moito <input type="checkbox"/> regular <input type="checkbox"/> pouco <input type="checkbox"/> moi pouco
2.-A formación pareceuche.	<input type="checkbox"/> moi boa <input type="checkbox"/> boa <input type="checkbox"/> regular <input type="checkbox"/> mala <input type="checkbox"/> moi mala
3.-Cres que os compañeiros de clase coñecen o servizo de mediación?	<input type="checkbox"/> moito <input type="checkbox"/> bastante <input type="checkbox"/> algo <input type="checkbox"/> pouco <input type="checkbox"/> nada
4.-Para solucionar os conflitos a mediación é unha ferramenta:	<input type="checkbox"/> moi útil <input type="checkbox"/> bastante útil <input type="checkbox"/> algo útil <input type="checkbox"/> pouco útil <input type="checkbox"/> nada útil
5.- Grao de satisfacción por participar no servizo de mediación é:	<input type="checkbox"/> moitísimo <input type="checkbox"/> moito <input type="checkbox"/> bastante <input type="checkbox"/> algo <input type="checkbox"/> pouco

**Explica que é o que máis te agradou e o que menos do curso de formación en mediación:**

**Se queres podes aportar algunha suxestión para mellorar a formación dos mediadores a continuación. En todo caso, GRAZAS pola colaboración.**