C onseguir
R esolver
D ialogando

crd

Centro Residencial Docente

RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS

crd A Coruña

Í N D I C E

1) **PRESENTACIÓN DO CENTRO**

- Onde estamos (incluir plano de situación)
- Qué somos
- Qué ofrecemos
- Con qué contamos

Imaxes do Centro

2) **XUSTIFICACIÓN LEGAL**

3) **XUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

- Tipo de alumnado
- Tipo de persoal
- Espazos compartidos
- Tipo de interaccións dentro de cada colectivo e entre os distintos grupos.

4) **ANALISE DA CONVIVENCIA**

- Tipos de conflictos:
  - Cales
  - Onde
  - Cando
  - Con quen
  -
- Estratexias para a solución de conflictos
- Solución de conflictos

Crd A Coruña

5) ELECCIÓN DE MEDIADORES/AS

6) PROTOCOLOS PARA O SERVIZO DE MEDIACIÓN

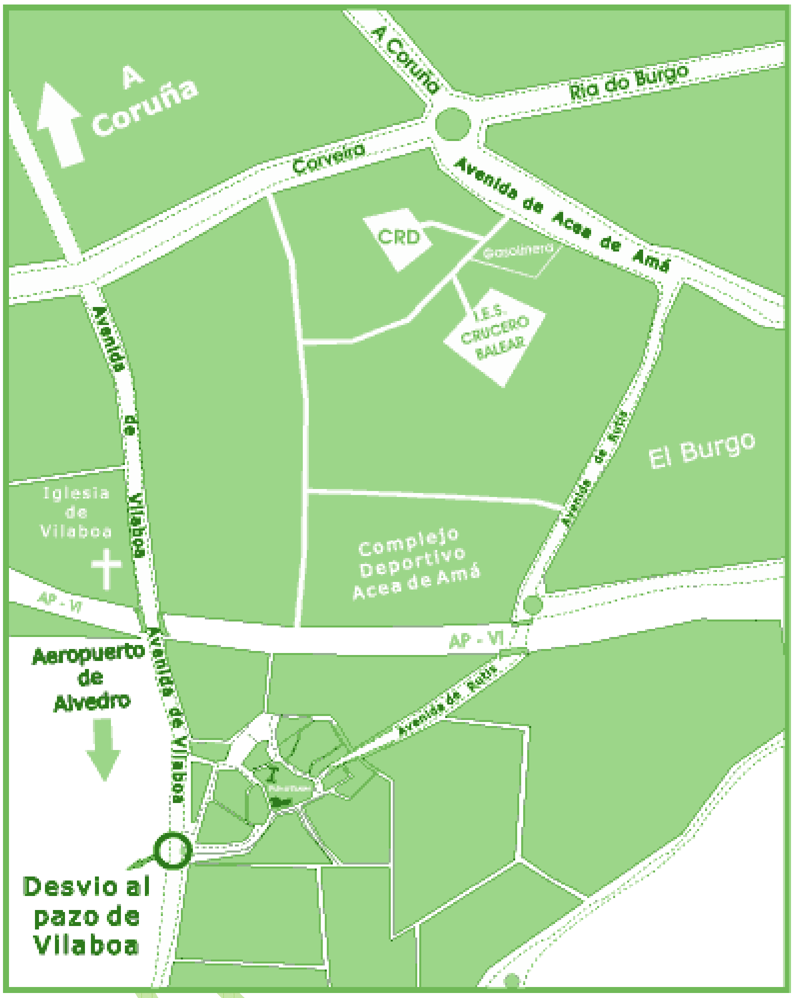
7) PRESENTACIÓN DE MATERIAIS

8) CONCLUSIÓN

Coruña

1) PRESENTACIÓN DO CENTRO

- **ONDE ESTAMOS**



- **QUÉ SOMOS**
  Somos un Centro Residencial Docente para estudantes de bacharelato, ciclos medios, superiores e alumnado universitario que cursan os seus estudos fóra da sua localidade.

- **QUÉ OFRECEMOS**
  Ademais de manutención e aloxamento, o Centro Residencial favorece a relación entre o alumnado de distintas idades e procedencia, así como a adquisición e/ou reforzo de valores esenciais para a convivencia.
  Para responder a esta oferta contamos con persoal cualificado nos distintos servizos:

    - Persoal docente con atención personalizada ao alumnado

- Servizo de orientación académica e profesional
- Servizo médico e enfermería
- Servizo de mediación

Ao longo de cada curso, o noso Centro programa distintas actividades segundo o interese do alumnado coa finalidade de estimular e motivar o uso adecuado do tempo libre e de ocio, tales como:

- Orientación profesional, alimentación saudable, seguridade vial, seguridade nas redes etc.
- Concursos de fotografía, literarios, de videoxogos
- Campeticións deportivas: de ping-pong, de fútbol, baloncesto entre outras.

Toda a información sobre Centros Residencias Docentes pódese atopar nos departamentos de orientación dos centros educativos e na web: **htpp://www.edu.xunta.es e http://centros.edu.xunta.es/credocoruna**

- **CON QUÉ CONTAMOS**

  - O Centro Residencial conta con amplos espazos, zonas de xardín, terrazas, e galerías que fan do Centro un lugar único.
  - O Centro Residencial Docente dispón dunhas amplas instalacións para cubrir as necesidades que demanda o noso alumnado, entre as que se atopan:
    - Instalacións deportivas (ximnasio, polideportivo, pistas de tenis etc)
    - Salas de estudo
    - Bibliotecas
    - Salas de televisión
    - Aulas multimedia
    - Salón de actos

O noso Centro conta con sistema Wiffi en todas as zonas do recinto.

2) XUSTIFICACIÓN LEGAL

- **Ámbito Nacional**

  Lei 27/05 de Fomento da Educación e da Cultura da Paz, art.2 ("….promoción de formación especializada en técnicas de resolución de conflictos, negociación e mediación")

  Lei Orgánica 1/2004 de 28 decembro, de Medidas de Protección Integral contra a Violencia de Xénero, art. 4 (principios de

calidade do sistema educativo:" eliminación de obstáculos que dificulten a plena igualdade entre homes e mulleres e a formación para a prevención de coflictos e para a resolución pacífica dos mesmos")

Lei Orgánica 2/2006 de Educación (LOE) considera principios do sistema educativo a educación para a prevención de conflictos e para a resolución pacífica dos mesmos, así como a non violencia en todos os ámbitos da vida persoal, familiar e social. Incluese como finalidade explícita en todas as etapas educativas. No noso caso art 33.b no que se refiere ao Bacharelato e aplicable aos ciclos formativos.

Cabe engadir, que neste contexto, nace o observatorio nacional de convivencia e os autonómicos, plans integrais de mellora da convivencia, difusión de experiencias de boas prácticas. Estes plans de convivencia posibilitan a ocasión para reflexionar e cuestionar o modo de entender a convivencia e as medidas a desenvolver, intentando implantar innovacións no campo da resolución de conflictos.

A nosa experiencia no Centro, situase neste eido de implantación de novas estratexias organizativas de xestión pacífica de conflictos tendo en conta a normativa legal respecto do tema en cuestión.

Lei 4/2011 (DOG 15Xullo) de convivencia e participación da comunidade educativa.

- **Ámbito Internacional**

Carta de Recomendación 12 (2002) do Comité de Ministros do Consello de Europa para os estados membros señala a educación para a cidadanía democrática como obxectivo prioritario da política educativa e as súas reformas. Algúns dos seus contidos fan referencia a resolver os conflictos de forma non violenta; argumentar en defensa de puntos de vista propios; escoitar, comprender e interpretar os argumentos doutras persoas; recoñecer e aceptar as diferencias, considerar alternativas e sometelas a un análise ético; asumir responsabilidades compartidas; establecer relaciones constructivas, non agresivas, realizar un enfoque crítico da información, os modelos de pensamento e conceptos filosóficos, relixiosos, sociais, políticos e culturais.

Cfr A Coruña

Informe UNESCO da Comisión Internacional sobre Educación para o século XXI (Comisión Jacques Delors) determina as aprendizaxes fundamentais e os pilares do coñecemento, entre os que se atopa "o aprender a convivir".

3) XUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Aparte da lei de convivencia mencionada no apartado anterior, ata o de agora a única normativa específica que regulaba a convivencia no Centro era o NRI (Normativa de Réxime interno), con carácter principalmente sancionador. Esta Normativa foi actualizada no curso 2010/2011 por una comisión de 7 persoas do equipo docente e revisada, posteriormente, no curso 2011/12, para incluir a incorporación dun servizo de Mediación.

Por outra banda, contamos con diversos rexistros de incidencias para determinar os conflictos mediables tales como :

- Libro de garda
- Partes de Seguridade
- Partes de Garda
- Rexistros de sancións
- Libretas de incidencias dos colexios residenciais

De todos estes rexistros, ademáis da Normativa de Réxime Interno derivase a necesidade de buscar novas alternativas para a resolución dos conflictos observados. É así como xurde a posibilidade de crear un servizo de mediación para a resolución pacífica de conflictos, como un paso máis ao proceso conciliado que xa recollía a Normativa na súa actualización.

As características específicas do Centro, no que a convivencia e o factor principal e a diversidade tanto de alumnado como de persoal, así como de espazos a compartir pon de manifesto a necesidade da implantación do servizo.

Detallamos a continuación as peculiaridades que diferencian o noso Centro dun Centro de enseñanza tipo:

- **Tipo de Alumnado**:

  Os CRD son Centros educativos de enseñanza secundaria e/ou ciclos formativos (medios e superiores) e nalgúns casos para alumnado universitario. A ocupación media anual no Centro da Coruña é de ***400 persoas,*** aparte deste alumnado, existe un alumnado itinerante que

crd A Coruña

reside temporalmente durante algunhas semanas (rutas literarias, rutas científicas, grupos extranxeiros)

A maioría do noso alumnado ten a súa ***residencia familiar nas distintas localidades*** da provincia (Fisterra, Muxía, Camariñas …) aínda que tamén hai algún/as que teñen a súa residencia noutras localidades do resto da comunidade autónoma e doutras fóra da comunidade. O nivel soioeconómico das familias é medio-baixo (a meirande parte becados/as pola Consellería de Cultura, Educación e O.U).

O Centro convértese durante o curso na sua ***residencia principal*** , xa que vai a pasar máis tempo nela que no seu domicilio familiar.
Estas particularidades fan do Centro Residencial Docente un lugar peculiar onde conviven alumnos/as:

- ***maiores e menores de idade***,
- ***distintos Centros de estudo***,
- todas as ***especialidades***,
- *distintos* ***lugares de procedencia***
- ***distintos niveis de estudos***(ciclos medios, superiores, bacharelato, universitarios)
- alumnado con ***discapcidade auditiva.***

- **Tipo de persoal:**

A totalidade do persoal do Centro é na actualidade de ***66 persoas***, distribuídas como segue:

- Persoal Docente

  1 Directora do Centro Residencial Docente

  1 Xefa de Residencias

  1 Directora do Departamento de Coordinación e Intervención e Mediación

  4 Directoras de Colexio Residencial
  9 Titores/as

  18 Colaboradores Bolseiros

crd A Coruña

- Persoal doutros servizos:

  1 Médico

  1 Auxiliar de Clínica

  1 Xefa de negociado

  1 auxiliar administrativa

  4 conserxes

  Persoal limpeza (20)

  Persoal mantemento (11)

  Persoal Cociña (12)

  Persoal Seguridade (4)

Todo o persoal, tanto docente como de servizos, ademáis das suas tarefas propias, participan da vida do Centro como unha comunidade educativa integrada, así como nos órganos de representación do mesmo, a través das distintas comisións, a tal efecto : Consello de Residencias, comisión de menús, servizo de mediación e outras atendendo as suas propostas.

- **Espazos compartidos:**

O Centro Residencial Docente consta dunha serie de oito edificacións distribuídas en catro colexios residenciais e intercomunicados a través de galerías cubertas, de ahí a sua singularidade. O tratarse dun Centro Residencial de estas características as súas instalacións son moi extensas para cubrir as necesidades que se demandan. O recinto exterior do Centro está rodeado dunha serie de zonas con xardin e dunha gran praza que da acceso ao Centro.

No exterior do recinto atopanse instalacións deportivas, a disposición do alumnado para práctica das distintas actividades, tales como football, baloncesto, balonmano,m tenis rugbi, beisbol etc así como a utilización de piscinas , en convenio coa Secretaria Xeral para o Deporte.

No propio edificio residencial atopánse os seguintes espazos definidos:

- Comedor (cunha capacidade aproximada de 500 prazas)

crd A Coruña

- Lavandería
- Enfermería (sala de curas e oito prazas para enfermos/as)
- Despachos varios para atender necesidades de alumnado (administración, titorías, colexios, Dirección, coordinación e mediación)
- Salas de alumnado (de estudo, de TV, de informática, de lecer, de lectura, e outras)
- Salas de mantemento das propias instalación do edificio (talleres de carpintería, almacén, caldeiras, arquivo entre outras)
- Salón de actos
- Ximnasio ou sala de mantemento físico
- Zona de entrada onde se atopa o servizo de vixiancia que controla tanto o acceso como a propia seguridade dentro do Centro.
- Habitacións dobres e individuais con baño

A diversidade de persoal e de alumnado compartindo tantos espazos en tan variados momentos e situacións constitue unha fonte inagotable de interacións que, en ocasións, derivan en problemas de convivencia, susceptibles de resolución pacífica de conflictos. É sobre esta complexidade que se asenta una razón máis para a implantación dun servizo de mediación.

- **Tipos de interaccións:**

  Tendo en conta o tipo de alumnado, de persoal e os espazos que comparten diariamente, as interaccións mais frecuentes susceptibles ou non de conflicto, que poden derivar ou non en mediación son as seguintes:

1. Interacións do alumnado:

- Alumno/a- alumno/a
- Alumnado- equipos docentes
- Alumnos/as-Colaboradores/as
- Alumnado- persoal doutros servizos (mantemento, cociña, limpeza, conserxería, seguridade, administración, servizo médico)

2. Interacións de alumnado colaborador:

- Colaborador/a-colaborador/a

Crd A Coruña

- Colaboradores/as- alumnado
- Colaboradores/as- equipos docentes
- Colaboradores/as-persoal doutros servizos (mantementeo, cociña, limpeza, conserxería, seguridade, administración, servizo médico)

3. Interacións do persoal do Centro:

- Equipos docentes entre sí
- Equipos docentes e persoal doutros servizos
- Persdoal doutros servizos entre sí (dentro de cada Departamento e/ou entre Departamentos.

4. Interacións do persoal docente con familias de alumnado

4) ANALISE DA CONVIVENCIA:

Tipos de conflictos

Unha vez analizado o contexto xeral descrito e tendo en conta os distintos tipos de interacións entre o persoal, os espazos compartidos e a diversidade tanto de alumnado como de personal, ademais das suas funcións polas suas características.

Avaliados e analizados os cuestionarios que cubriron tanto o alumnado como o persoal do equipo docente, ademáis das observación e rexistros que xa se mencionaron, deducironse as seguintes conclusións:

- **QUÉ conflictos:**

  Tanto alumnado como equipo docente coinciden en que os conflictos máis comúns e frecuentes son:

  Desorden nos cuartos

  Ruído excesivo nos cuartos

  Incompatibilidade horaria (clases diurnas e nocturnas)

  Agresións verbais e xestuais (insultos, motes, burlas, rumores)

  Roubos, consumo de sustancias perxudiciais para a saúde

  Aillar ou excluir do grupo ("facer o vacio")

CRA A Coruña

Decir tamén, e non de menos relevancia, que os conflictos menos frecuentes , según a valoración do persoal docente, son as agresións físicas, comportamentos racistas e homófobos, así como suplantar a personalidade.

- **ONDE se producen:**

Asimesmo, coinciden tamén alumnado e docentes en que o lugar máis frecuente onde se producen conflictos é nas habitacións.
Outros lugares: - zonas comúns (salas de estudo, de tv, de informática, ximnasio etc)

- comedor
- aparcamento
- entrada ao edificio

- **CANDO se producen:**

Coinciden, de novo, alumnado e docentes en que a maioría dos conflictos ocorren cando o persoal educativo non está presente, sen que se poida precisar un momento específico como máis destacado.
Tamén se dan con moita frecuencia no tempo de lecer e pola noite.
Cabe salientar como de excasa frecuencia nas horas de estudo, pola mañá ao erguerse e .ainda que sexa redundante, cando o persoal educativo está presente.

- **CON QUEN se producen:**

Tanto alumnado como persoal docente coinciden na valoración de entre quenes hai maior conflictividade, ainda que o orden no que o valoran varía en cada caso:

Para o alumnado sería:

- Novos/as e veteranos/as

crd A Coruña

- Distintos colexios residenciais
- Distinta procedencia
- Distintas idades
- Distinto sexo

Para o equipo docente sería:

- Diferentes idades
- Novos/as e veteranos/as
- Distinta procedencia
- Distinto sexo
- Distintos colexios residenciais

Estratexias para a solución de conflictos

Evaluadas as distintas estratexias utilizadas polo alumnado e o equipo docente para a resolución de conflictos, atopamos que en tódolos casos mostran unha clara preferencia polo **diálogo.**

O resto das estratexias valoránas da seguinte maneira:

Equipo docente:

- Reunir as partes implicadas e fomentar o diálogo
- Aplicar a Normativa de Réxime Interno
- Convocar as familias

Alumnado:

- Non prestar atención ao conflicto
- Dialogar ca persoa en conflicto
- Recurrir ao persoal docente
- Recurrir a un amigo/a

Outras estratexias utilizadas en menor medida:

- Recurrir a un colaborador bolseiro
- Recurrir a familia
- Pelexar e/ou enfrentarse (en última instancia)

Cra A Coruña

Solución de conflictos

En xeral, no CRD afróntanse os conflictos aplicando únicamente a NRI (Normativa de Réxime interno), ademáis dunha labor previa informativa acerca do cumprimento do mesmo por parte do equipo educativo.

Dadas as características peculiares do CRD e non tendo implantada a mediación como resolución pacífica de conflictos, o equipo educativo aplica as seguintes medidas que recolle a propia normativa:

- Medidas reparadoras equiparables o daño causado (abonar desperfectos, labores de limpeza etc)
- Reunir as partes implicadas
- Facerlles entender a normativa
- Notificar as familias (telefónicamente, por carta ou en persoa)
- Amoestación verbal (a titora correspondente sanciona directamente con apercibimento verbal)
- Apercibimento de expulsión
- Expulsión (por un máximo de 3 días)

Ademais destas medidas aplícase, tamén para a resolución de conflictos a **arbitraxe** e a **conciliación** dunha maneira intuitiva, espontánea e non regulamentada. É decir, reúnese o educador/a coas partes implicadas intentando que se produza un acordo. Hai que salientar que a pesar de que na maioría dos casos o conflicto se resolve, non se logra un equilibrio entre as partes.

Por todo isto, considérase necesario completar estas medidas con un servizo de mediación que implica un proceso máis reglado, sistemático e protocolizado e que consegue o equilibrio entre as partes.

Se temos ademáis en conta, como xa mencionamos anterioremente, que existe unha predisposición ao diálogo tanto por parte do equipo docente como do alumnado, reforza máis a idea da implantación deste servizo de mediación completando ao xa existente, ademáis de facer posible a sua extensión o resto da comunidade educativa e non só ao alumnado.

crd A Coruña

5) ELECCIÓN DE MEDIADORES

Como xa se mencionou con anterioridade nos outros apartados as características propias do Centro determinan, na meirande parte a elección e formación dos mediadores/as. Tendo en conta os factores que se detallan a continuación será o propio persoal educativo o que actúe como mediador e non o alumnado como ocurre na maioría dos Centros onde a mediación é fundamentalmente entre iguais.

Os factores que determinan a elección de mediadores/as:

- **En primeiro** lugar, o noso Centro conta con alumnado de Bacharelato, Universitarios, Ciclos formativos medios e superiores, o que significa que permanecen no Centro como máximo 2 cursos (no caso de bacharelato) e menos de dous cursos no caso de ciclos formativos, xa que no segundo curso completan a sua formación con prácticas.
  Tendo en conta o pouco tempo que o alumnado permanece no Centro e que a formación e experiencia necesaria para o proceso leva un mínimo de dous anos , dificulta que sexa o alumando mediador.

- **En segundo** lugar, vistos e analizados os cuestionarios de convivencia que se lles entregaron aos alumnos/as, mostran a sua preferencia de que actúen como mediadores/as os membros do persoal educativo na resolución de conflictos. Consideran esta opción como o mellor procedemento para a resolución dos mesmos.

- **En terceiro** lugar, cabe destacar que a mediación pódese levar a cabo tanto entre alumnado como entre o resto de persoal. Estas interaccións entre alumnado e o resto de persoal, entendemos que precisa dunha persoa adulta para mediar, xa que non se trata de un conflicto entre iguais. Tampouco nos parece apropiado que poidera mediar o alumnado en conflictos entre o persoal dos distintos servizos.

- **En cuarto** lugar, todos os membros do equipo educativo poden ser mediadores/as, tamén todos aqueles do resto de persoal que o desexen e reciban a formación necesaria.

cfr A Coruña

- **En quinto** lugar, dada a peculiaridade do CRD tamén se considera a posibilidade de que sexa o equipo directivo do mesmo, o que exerza como mediador.

- **En sexto** lugar, actuarán sempre, como norma, de forma xeral, dous/as mediadores/as. No caso de alumnado poderán escoller segundo as súas preferencias, co condicionamento de que non poderán pertencer o mesmo colexio residencial os dous/duas mediadores/as.

6) PROTOCOLOS PARA O SERVIZO DE MEDIACIÓN

Se trata de establecer os pasos a seguir desde o momento en xurde o conflicto mediable, ata o remate do procedemento de mediación.

Estes pasos, están determinados polas características e peculiaridades do Centro:

1. O alumnado solicitará o servizo de mediación a través do buzón de suxerencias, ou ben dirixíndose ao persoal educativo do propio colexio residencial ou calquera outro, a Xefatura de Residencias, a Dirección do Centro, ao colaborador/a de planta. Tamén pode solicitalo directamente no departamento de coordinación e intervención.

2. Calquera que sexa o lugar onde se solicite o servizo, facilitaraselle en todo caso un impreso de solicitude do mesmo (ficha de solicitude de mediación).

3. Recibida a ficha de solicitude, valorarase, por parte do persoal competente, se o conflicto é susceptible ou non de mediación.
   No caso de que non sexa mediable, procederase a aplicación da normativa convivencial.
   Si se trata dun conflicto mediable, será o departamento de coordinación, intervención e mediación o que propoña ao alumno/a en conflicto os posibles mediadores/as para que faga a sua elección.
   Destacando que no caso de dous/as mediadores/as non poderán pertencer os dous/as o mesmo colexio residencial.

Unha vez cumplidos estes requisitos dará comezo o proceso de mediación co consentimento das partes en conflicto

crd A Coruña

7) PRESENTACIÓN DE MATERIAIS

Revisados os materiais doutros centros de enseñanza secundaria que contan co servizo de mediación, e non respondendo estes ao total das nosas necesidades, polas peculiaridades do Centro que xa señalamos reiteradamente, elaboramos materiais propios que se especifican a continuación:

- **Cuestionarios**:
  - Cuestionario de avaliación da convivencia do CRD para o Equipo educativo.
  - Cuestionario de avaliación da convivencia do CRD para alumnado
  - Cuestionario de satisfación de partes mediadas
  - Cuestionario de satisfación de mediadores/as

- **Rexistros:**
  - Ficha de solicitude de mediación
  - Rexistro de mediación
  - Rexistro de acordo para mediadores/as
  - Rexistro de revisión e valoración
  - Libro de mediación

- **Publicidade:**
-
  - Paneles informativos (información do servizo en pantallas)
  - Trípticos
  - Cartelería de gran e pequeno formato
  - Páxina Web
  - Colgador de notas (por habitacións

Crd A Coruña

CUESTIONARIO DE CONVIVENCIA PARA O ALUMNADO

COLEGIO.......CURSO/ESTUDIOS.................................EDAD..........SEXO: V M

Como sabes, en el C.R.D. estamos tratando de mejorar la convivencia y valorar la utilidad de la implantación de un servicio de MEDIACIÓN . A través de este cuestionario queremos informarnos sobre cómo van las cosas y en qué podemos mejorar, por eso es muy importante que contestes con sinceridad.

Instrucciones: valora de 1 a 5 (donde 1 es nada y 5 mucho) rodeando con un círculo las siguientes cuestiones:

1- ¿Cómo valoras la seguridad en el C.R.D. en cuanto a violencia (agresiones físicas, verbales, etc...)?

1 2 3 4 5

2 -¿ Qué grado de conocimiento tienes del Reglamento de Régimen Interior (N.R.I.) del C.R.D.?

1 2 3 4 5

3 -Según tu opinión ¿entre quienes se dan mayores conflictos en el C.R.D.?

	Frecuencia
a- entre educadores/as	1 2 3 4 5
b- entre alumnos/as	1 2 3 4 5
c- entre educadores/as y alumnos/as	1 2 3 4 5
d- entre educadores y familias	1 2 3 4 5
e- entre alumnos/as y bolseiros/as	1 2 3 4 5
f- entre alumnos/as y personal no docente (conserjes, personal de limpieza, vigilantes...)	1 2 3 4 5
g- Otros (especifica cuáles)	1 2 3 4 5
	1 2 3 4 5

4 -Entre los alumnos/as del C.R.D. ¿entre quienes se dan mayores conflictos?

	Frecuencia
a- entre alumnos/as de distintos Colegios Residenciales.	1 2 3 4 5
b- Entre alumnos/as de distinta procedencia.	1 2 3 4 5
c- Entre alumnos/as de distintas edades	1 2 3 4 5
d- Entre alumnos/as nuevos y alumnos/as veteranos	1 2 3 4 5
e- Entre alumnos/as de igual/distinto sexo	1 2 3 4 5
f- Otros (especificar)	1 2 3 4 5
	1 2 3 4 5

5- En el C.R.D. de los siguientes conflictos que se enumeran a continuación valora cuáles son más frecuentes:

a- agresiones físicas	1 2 3 4 5.

cfr A Coruña

b- Agresiones verbales y gestuales (insultos, motes, burlas, rumores, etc...)	1 2 3 4 5
c- Perseguir, hostigar, intimidar (acoso).	1 2 3 4 5
d- Comportamientos racistas, homófobos, de exclusión por discriminación de cualquier tipo.	1 2 3 4 5
e- Aislar o excluir del grupo (hacer el vacío)	1 2 3 4 5
f- robos.	1 2 3 4 5
g- Incompatibilidad horaria.	1 2 3 4 5
h- Falta de higiene personal.	1 2 3 4 5
i- Desorden.	1 2 3 4 5
j- Ruido excesivo	1 2 3 4 5
k- Consumo de sustancias perjudiciales para la salud.	1 2 3 4 5
l- Suplantar personalidad de otro/a	1 2 3 4 5
m- Disparidad de ideologías o criterios.	1 2 3 4 5
n- Otros (especifica).	1 2 3 4 5
	1 2 3 4 5

6.- En El C.R.D. de los siguientes conflictos cuáles te crean más problema?

	Frecuencia
a- agresiones físicas.	1 2 3 4 5
b- Agresiones verbales y gestuales (insultos, motes, burlas, rumores, etc...)	1 2 3 4 5
c- Perseguir, hostigar, intimidar (acoso).	1 2 3 4 5
d- Comportamientos racistas, homófobos, de exclusión por discriminación de cualquier tipo.	1 2 3 4 5
e- Aislar o excluir del grupo (hacer el vacío)	1 2 3 4 5
f- robos.	1 2 3 4 5
g- Incompatibilidad horaria.	1 2 3 4 5
h- Falta de higiene personal.	1 2 3 4 5
i- Desorden.	1 2 3 4 5
j- Ruido excesivo	1 2 3 4 5
k- Consumo de sustancias perjudiciales para la salud.	1 2 3 4 5
l- Suplantar personalidad de otro/a	1 2 3 4 5
m- Disparidad de ideologías o criterios.	1 2 3 4 5
n- Otros (especifica).	1 2 3 4 5
	1 2 3 4 5

7-En el C.R.D. ¿dónde ocurren los conflictos?

	Frecuencia
a- en las habitaciones.	1 2 3 4 5
b- En el comedor.	1 2 3 4 5
c- Fuera del C.R.D. (en la entrada, aparcamiento...)	1 2 3 4 5
d- En las zonas comunes (salas de estudio, salas de TV, salas de informática, etc...)	1 2 3 4 5
e- Otros (especifica)	1 2 3 4 5
	1 2 3 4 5

8-En el C.R..D. ¿cuándo ocurren los conflictos?

	Frecuencia
a- en las horas de estudio.	1 2 3 4 5
b- En el tiempo de ocio.	1 2 3 4 5
c- Por la mañana, al levantarse.	1 2 3 4 5
d- Por la tarde, después de comer.	1 2 3 4 5
e- Por la noche.	1 2 3 4 5
f- Cuando el personal educativo está presente	1 2 3 4 5

g- Cuando el personal educativo no está presente.	1	2	3	4	5
h- Otros (especifica).	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5

9-En el C.R.D. ¿qué haces para resolver un conflicto?

	Frecuencia				
a- recurrir a un compañero/a o amigo/a.	1	2	3	4	5
b- Recurrir a un bolseiro /a	1	2	3	4	5
c- Recurrir a un educador/a	1	2	3	4	5
d- Recurrir a la familia	1	2	3	4	5
e- Pelear/enfrentarte	1	2	3	4	5
f- Dialogar con el/ella	1	2	3	4	5
g- Pasar de el/ella	1	2	3	4	5
h- Otros (especifica)	1	2	3	4	5.
	1	2	3	4	5

10-En el C.R.D. ¿cómo te gustaría resolver los conflictos?

	Frecuencia				
a- Dialogando	1	2	3	4	5
b- peleando/enfrentamiento.	1	2	3	4	5
c- Pasando de él/ella.	1	2	3	4	5
d- Recurrir a un amigo/a/compañero/a	1	2	3	4	5
e- Recurrir a un educador/a	1	2	3	4	5
f- Recurrir a la familia.	1	2	3	4	5
g- Recurrir a un bolseiro/a.	1	2	3	4	5
h- Recurrir al Equipo Directivo.	1	2	3	4	5
i- Otros (especifica).	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5

11-En el C.R.D. ¿quién te parece más adecuado/a para ayudar a resolver los conflictos?

	Frecuencia				
a- los educadores/as	1	2	3	4	5
b- los bolseiros	1	2	3	4	5
c- el Equipo Directivo	1	2	3	4	5
d- otros compañeros/as o amigos/as.	1	2	3	4	5
e- Otros (especifica)	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5

12- En tu opinión ¿qué aspectos de interés incluirías que no figuran en este cuestionario?

………………………………………………………………………………………………
………………………………………………………………………………………………
………………………………………………………………………………………………
………………………………………………………………………………………………
………………………………………………………………………………………………
………………………………………………………………………………………………
………………………………………………………………………………………………
………………………………………………………………………………………………

crd A Coruña

CUESTIONARIO DE CONVIVENCIA PARTA O EQUIPO EDUCATIVO

Como sabes, en el C.R.D. estamos tratando de mejorar la convivencia y valorar la utilidad de la implantación de un servicio de MEDIACIÓN . A través de este cuestionario queremos informarnos sobre cómo van las cosas y en qué podemos mejorar, por eso es muy importante que contestes con sinceridad.

Instrucciones: valora de 1 a 5 (donde 1 es nada y 5 mucho) rodeando con un círculo las siguientes cuestiones:

1- ¿Cómo valoras, en general, el nivel de conflictividad en la convivencia del C.R.D.?

1 2 3 4 5

2- Según tu opinión ¿entre quienes se dan mayores conflictos en el C.R.D.?

	Frecuencia				
a- entre educadores/as	1	2	3	4	5
b- entre alumnos/as	1	2	3	4	5
c- entre alumnos/as y educadores/as	1	2	3	4	5
d- entre alumnos/as y bolseiros/as	1	2	3	4	5
e- entre alumnos/as y personal no docente (conserjes, personal de limpieza, vigilantes...)	1	2	3	4	5
f- entre educadores/as y familias	1	2	3	4	5
g- entre educadores/as y bolseiros/as	1	2	3	4	5
h- entre educadores/as y personal no docente (conserjes, personal de limpieza, vigilantes etc.)	1	2	3	4	5
i- Otros (especifica cuáles)	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5

3- Entre los alumnos/as del C.R.D. ¿entre quienes se dan mayores conflictos?

	Frecuencia				
a- entre alumnos/as de distintos Colegios Residenciales.	1	2	3	4	5
b- Entre alumnos/as de distinta procedencia.	1	2	3	4	5
c- Entre alumnos/as de distintas edades.	1	2	3	4	5
d- Entre alumnos/as nuevos/as y veteranos/as.	1	2	3	4	5
e- Entre alumnos/as de igual/distinto sexo	1	2	3	4	5
f- Otros (especificar)	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5

4- En el C.R.D. de los siguientes conflictos que se enumeran a continuación valora cúales son más frecuentes:

	Frecuencia				
a- agresiones físicas.	1	2	3	4	5
b- Agresiones verbales y gestuales (insultos, motes, burlas, rumores, etc...)	1	2	3	4	5

crd A Coruña

c- Perseguir, hostigar, intimidar (acoso). 1 2 3 4 5

d- Comportamientos racistas, homófobos,
de exclusión por discriminación de cualquier tipo. 1 2 3 4 5
e- Aislar o excluir del grupo (hacer el vacío) 1 2 3 4 5
f- robos. 1 2 3 4 5
g- Incompatibilidad horaria. 1 2 3 4 5
h- Falta de higiene personal. 1 2 3 4 5
i- Desorden. 1 2 3 4 5
j- Ruido excesivo 1 2 3 4 5
k- Consumo de sustancias perjudiciales para la salud. 1 2 3 4 5
l- Suplantar personalidad de otro/a 1 2 3 4 5
m- Disparidad de ideologías o criterios. 1 2 3 4 5
n- Otros (especifica). 1 2 3 4 5
1 2 3 4 5

5.- En El C.R.D. de los siguientes conflictos ¿cuáles generan más problemas?

Frecuencia

a- agresiones físicas. 1 2 3 4 5
b- Agresiones verbales y gestuales
(insultos, motes, burlas, rumores, etc...) 1 2 3 4 5
c- Perseguir, hostigar, intimidar (acoso). 1 2 3 4 5
d- Comportamientos racistas, homófobos,
de exclusión por discriminación de cualquier tipo 1 2 3 4 5
e- Aislar o excluir del grupo (hacer el vacío) 1 2 3 4 5
f- robos. 1 2 3 4 5
g- Incompatibilidad horaria. 1 2 3 4 5
h- Falta de higiene personal. 1 2 3 4 5
i- Desorden. 1 2 3 4 5
j- Ruido excesivo 1 2 3 4 5
k- Consumo de sustancias perjudiciales para la salud. 1 2 3 4 5
l- Suplantar personalidad de otro/a 1 2 3 4 5
m- Disparidad de ideologías o criterios. 1 2 3 4 5
n- Otros (especifica). 1 2 3 4 5
1 2 3 4 5

6-En el C.R.D. ¿dónde ocurren los conflictos?

Frecuencia

a- en las habitaciones. 1 2 3 4 5
b- En el comedor. 1 2 3 4 5
c- Fuera del C.R.D. (en la entrada, aparcamiento...) 1 2 3 4 5
d- En las zonas comunes (salas de estudio, salas de TV,
salas de informática, etc...) 1 2 3 4 5
e- Otros (especifica) 1 2 3 4 5
1 2 3 4 5

7 -En el C.R..D. ¿cuándo ocurren los conflictos?

Frecuencia

a- en las horas de estudio. 1 2 3 4 5

crd A Coruña

b- En el tiempo de ocio.	1 2 3 4 5
c- Por la mañana, al levantarse.	1 2 3 4 5
d- Por la tarde, después de comer.	1 2 3 4 5
e- Por la noche.	1 2 3 4 5
f- Cuando el personal educativo está presente	1 2 3 4 5
g- Cuando el personal educativo no está presente.	1 2 3 4 5
h- Otros (especifica).	1 2 3 4 5
	1 2 3 4 5

8-En el C.R.D. en general ¿qué haces para resolver un conflicto?

	Frecuencia
a- Facilitar el diálogo	1 2 3 4 5
b- Reunir a las partes implicadas.	1 2 3 4 5
c- Aplicar el R.R.I. según convenga en cada caso.	1 2 3 4 5
d- Convocar a la familia.	1 2 3 4 5
e- Convocar a otros miembros de la comunidad educativa	1 2 3 4 5
f- Solicitar la intervención de los Órganos Directivos.	1 2 3 4 5
g- Otros (especifica cuáles).	1 2 3 4 5
	1 2 3 4 5

9 -En el C.R.D. ¿cuáles de las siguientes opciones te parecen más efectivas para resolver conflictos?

	Frecuencia
a- Facilitar el diálogo	1 2 3 4 5
b- Reunir a las partes implicadas.	1 2 3 4 5
c- Aplicar el R.R.I. según convenga en cada caso.	1 2 3 4 5
d- Convocar a la familia.	1 2 3 4 5
e- Convocar a otros miembros de la comunidad educativa	1 2 3 4 5
f- Solicitar la intervención de los Órganos Directivos.	1 2 3 4 5
g- Otros (especifica cuáles).	1 2 3 4 5
	1 2 3 4 5

10- En tu opinión ¿qué aspectos de interés incluirías que no figuran en este cuestionario?..
....
....
....
....
....
....
....

crd A Coruña

CUESTIONARIO DE SATISFACIÓN DE PARTES MEDIADAS

Por favor, contesta as seguintes preguntas con sinceridade

1. Consideras que a mediación foi satisfactoria?	☺ moitísimo ☺ moito ☺ regular ☺ pouco ☺ moi pouco
2. Foron os mediadores unha axuda para resolver o conflicto?	☺moitísimo ☺moito ☺regular ☺ pouco ☺moi pouco
3. Cómo te sentiches o longo do proceso de mediación?	☺moitísimo ☺ moito ☺regular ☺ pouco ☺moi pouco
4. Resultou doado chegar ao acordo con solucións satisfactorias para ambas partes?	☺moitísimo ☺ moito ☺regular ☺pouco ☺moi pouco
5. A solución proposta, solucionou o problema concreto que vos enfrontou?	☺moitísimo ☺moito ☺regular ☺pouco ☺moi pouco
6. Consideras que esta solución pódese manter no tempo?	☺moitísimo ☺moito ☺regular ☺pouco ☺moi pouco
7. Cres que no caso de volver a ter algún problema poderías resolvelo por ti mesmo/a co aprendido na mediación?	☺moitísimo ☺moito ☺regular ☺pouco ☺moi pouco
Tes algunha obervación ou suxestión que poida mellorar a mediación? Cal ou cales? - - - -	

GRACIAS POLA VOSA COLABORACIÓN

CUESTIONARIO DE SATISFACIÓN DE MEDIADORES/AS

Responde con sinceridade as seguintes preguntas

1. Qué destacarías do programa no que estas a participar?	
2. Na tua opinión a formación que recibiches para mediar foi:	ningunha suficiente aceptable pouca moita
3. Esta formación pareceuche:	muy insuficiente insuficiente suficiente boa moi boa
4. Para solucionar conflictos consideras que a mediación é:	nada útil algo útil pouco útil bastante útil moi útil
5. O teu grao de satisfación por participar na mediación é:	nada algo pouco bastante moito
6. Cómo te ves como mediador/a:	
7. Qué é o que mais e menos che gusta do servizo (puntúa de 0 a 10 cada unha)	O que máis: O que menos:
8. Influiu algo en ti participar no programa? En caso afirmativo cómo?	
9. Tes alguna suxestión ou observación que facer para mellorar o servizo de mediación no noso Centro? En caso de que sí cal ou cales?	
G R A Z A S	POR COLABORAR

cd PdACorrilla

F I CH A D E S O L I C I T U D E DE M E D I A C I Ó N

DATA:_________NOME E APELIDOS:______________________IDADE:____

CONFLICTO(en qué consiste? Explica brevemente):

IMPLICADOS/AS no conflicto (nomes, idade, actividade):

CONFLICTO RECENTE (xurdiu agora?) ou ven de ANTES:

Asdo:

Receptor/a da folla de solicitude:

OBSERVACIONS: (quen, cómo, onde, cando)

crd A Coruña

R E X I S T R O   D E   M E D I A C I Ó N

DATA DE INICIO: ____

PARTICIPANTES NO PROCESO DE MEDIACIÓN

PARTES IMPLICADAS			MEDIADORES/AS	
NOME	Idade	Actividade	NOME	Actividade
1.-			1.-	
2.-			2.-	
3.-				
4.-				

SOLICITANTE DA MEDIACIÓN:

NOME:______________________________ACTIVIDADE____________________

SOBRE O CONFLICTO (Breve descripción : TIPO,CÓMO,ONDE, CANDO)

OBSERVACIÓNS: Actitude, predisposición, intereses, posición etc.

crd A Coruña

REXISTRO DE ACORDO PARA MEDIADORES/AS

PARTE 1: Nome e Apelidos____

PARTE 2: Nome e Apelidos ____

A C O R D O S

A través do presente documento e de forma totalmente voluntaria, as partes acordan resolver o conflicto plantexado aceptando os seguintes

C O M P R O M I S O S

NOME PARTE 1	NOME PARTE 2
1.-	1.-
2.-	2.-
3.-	3.-
4.-	4.-

Respectando, asimismo, o compromiso de confidencialidade, presente en todo o proceso de mediación.

Estes COMPROMISOS serán revisados no prazo de ______________________

En colaboración cos mediadores/as para garantir o cumprimento dos mesmos.

A sinatura de este acordó comprometenos a cumprir todo o devandito exposto.

____________________, a _____ de _________________ de _____________

Asdo:

Parte 1: Parte 2:

Mediador/a: Mediador/a:

crd A Coruña

R E X I S T R O   D E   R E V I S I Ó N e VALORACIÓN

- CUMPRIMENTO DE ACORDOS:
  ⌂ SI
  ⌂ NON por qué?

- RESOLVEUSE O CONFLICTO PARA O QUE SE SOLICITOU A MEDIACIÓN?
  ⌂ SI
  ⌂ NON por qué?

- VALORACIÓN DO PROCESO:
  a) Volverías a solicitar a mediación no caso de conflicto?

PARTE 1	PARTE 2
⌂ SI	⌂ SI
⌂ NON por qué?	⌂ NON por qué?

  b) Recomendariaslle a outros/as que a solicitaran?

PARTE 1	PARTE 2
⌂ SI	⌂ SI
⌂NON por qué	⌂ NON por qué

OBSERVACIÓNS:

_______________, a _______ de ____________________ de _____________

Asdo: mediador/a mediador/a

crd A Coruña

LIBRO DE MEDIACIÓN

Rexistro nº ____________

CURSO Data				
MEDIADOR/A Actividade				
MEDIADOS/AS Actividade				
TIPO De Conflicto				
RESOLTO SI / NON				
OBSERVACIÓNS				

crd A Coruña

8) CONCLUSIÓN

Consideramos o conflicto como unha oportunidade de mellora e unha formación en estilos democráticos. A contraposición de ideas, o intercambio argumental e o afrontamento dos problemas a través do diálogo, constituen, ao noso parecer, as ferramentas de construcción da aprendizaxe que fomenta o espíritu crítico e por tanto a construcción dunha identidade autónoma, independente pero respetuosa coas diferenzas.

Pensamos que pode ser de interese dar a coñecer o proceso de implantación dun novo servizo de mediación nun Centro, como a noso, que precisa da adaptación, polas súas características, de todos os pasos que xa outros profesionais diron antes nos centros de referencia para garantir o éxito do mesmo.

cfr coruña

crd A Coruña