

PROTOCOL DE MEDIACIÓ

“IES REI EN JAUME”

INDICE

Contenido

INTRODUCCIÓ	3
I·1. LA CONVIVÈNCIA ESCOLAR	3
I·2. LA MEDIACIÓ ESCOLAR	3
FASES PER A IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE MEDIACIÓ.....	5
II·1. EL COMPROMÍS DEL CENTRE I LA CREACIÓ DE L'EQUIP MEDIADOR	5
II·2. EL DISENY DEL PROGRAMA I DEL PROCÉS D'IMPLEMENTACIÓ	6
II·3. LA SELECCIÓ DE L'EQUIP MEDIADOR.....	6
II·4. FORMACIÓ DE L'EQUIP MEDIADOR.....	8
II·5. LA DIFUSIÓ DEL PROGRAMA	9
II·6. L'ORGANITZACIÓ DEL SERVICI DE MEDIACIÓ	10
III. FASES DE L'ACTUACIÓ EN LA MEDIACIÓ	11
III·1. SOL·LICITUD	11
III·2. RECEPCIÓ DEL CAS	11
III·3. PREMEDIACIÓ.....	11
III·4. PREPARACIÓ DE LA SESSIÓ DE MEDIACIÓ	11
III·5. SESSIÓ DE MEDIACIÓ.....	12
III·6. SEGUIMENT	12
III·7. LA COORDINACIÓ I EL SEGUIMENT.....	12
III·8. L'AVALUACIÓ.....	13

INTRODUCCIÓ.

I.1. LA CONVIVÈNCIA ÈSCOLAR

Un dels desafiaments més importants per a els/les educadors/es del segle XXI és, més enllà de la prevenció de la violència en les aules i la resolució de conflictes quotidians, l'educació per a la convivència i la pau.

Este repte se centra a aconseguir la formació de ciutadans/es basant-se en els valors clau de la cultura de pau: la no-violència, el diàleg, la resolució pacífica de conflictes, el respecte a la diversitat, la democràcia, la solidaritat, la tolerància i la justícia.

Enfront dels models tradicionals de disciplina punitiva, ha d'instaurar-se l'enfocament de la **disciplina positiva** que pretén promoure el desenrotllament i l'autonomia moral de l'alumnat per mitjà d'un sistema de normes consensuades en l'aula i, davant del seu incompliment, la utilització de conseqüències de caràcter educatiu en compte de castics i així incrementar l'afecció dels seus membres a la institució escolar.

I.2. LA MÈDIACIÓ ÈSCOLAR

La mediació és un mètode estructurat de resolució de conflictes en el que una tercera parte assitix a las persones en conflicte escoltant les seues preocupacions, facilitant la comunicació i ajudant-les a negociar.

I.2.1. Objectius de la mediació:

Ha de contemplar-se en el marc d'un programa de convivència més ampli.

Es una eina més al servici d'un model de convivència positiu i pacífic.

La mediació és un procés l'objectiu del qual és la resolució d'un conflicte basant-se en els interessos i necessitats de les persones involucrades.

Suposa la intervenció d'una tercera persona imparcial, la persona mediadora, que ajuda a les parts a restablir la comunicació, a

comprendre's i a treballar conjuntament fins a arribar a un acord mútuament satisfactori.

Les parts voluntàriament accepten l'assistència del mediador en la busca de solucions.

Té caràcter preventiu al pretendre reduir els nivells de violència.

És un exercici de respecte i de diàleg i una experiència educativa que fomenta el creixement personal, la comunicació, l'empatia, el compromís amb les decisions tomadas...

I·2·2. Principis i fonaments educatius, indispensables per al seu adequat funcionament:

Voluntarietat. Les parts acudixen a la mediació voluntàriament i poden decidir abandonar-la en qualsevol moment.

Autonomia de la decisió. Les parts conserven la capacitat de prendre decisions respecte al seu conflicte.

Neutralitat i imparcialitat. La persona mediadora no es posiciona a favor de cap de les parts.

Confidencialitat. El que es diu en la mediació no pot repetir-se en un altre fòrum.

Bona fe. Les parts acudixen al procés de mediació perquè el seu objectiu és, realment, solucionar el conflicte.

I·2·3. Mecanisme de la mediació:

En un primer moment, el conflicte és remés al servei de mediació per un/a docent, directiu o alumne/a; a continuació, les persones coordinadores del servei de mediació es reuneixen, per separat, amb les parts protagonistes del conflicte, per a informar-se sobre el mateix i per a oferir-los la possibilitat d'acudir a mediació; si les parts accepten mediar, s'assignen els/les mediadors/es al cas i s'organitza la mediació; uns dies després, es desenrotlla el procés de mediació i finalment, més avant, es realitza un seguiment i una avaluació del seu resultat.

I·2·4. Conflictes mediables:

Els conflictes més adequats per a la mediació són els de caràcter interpersonal, que versen sobre assumptes com:

- Amistats que s'han deteriorat.
- Faltes de respecte.
- Rumors i malentesos.
- Objectes personals.
- Espais de joc.
- Discriminació o fustigació.

I·2·5. Un conflicte no serà mediable:

- Si no es complixen els principis de la mediació.
- Quan el reglament del centre determina que la situació ha de conduir-se per via disciplinària.
- Quan no es tracta d'un conflicte de caràcter interpersonal o els temes no són negociables, per exemple situacions de disrupció en l'aula.

FASES PER A IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE MEDIACIÓ

II·1. ÈL COMPROMIÓS DÈL CÈNTRÈ I LA CRÈACIÓ DÈ L'ÈQUIP MÈDIADOR

El primer pas és aconseguir el compromís del centre, de l'equip directiu, del claustre i del consell escolar. Este consens és crucial ja que d'això dependrà la viabilitat i la sostenibilitat del programa.

En un segon moment, cal formar un equip de mediació que s'ocupe de la planificació, gestió i posada en marxa del programa concret de Mediació del nostre centre. Les tasques del mateix són diverses i passen pel disseny del mateix; l'organització i selecció de persones mediadores; la divulgació del programa de mediació; l'avaluació i difusió dels seus resultats..

Finalment, és fonamental comptar amb la col·laboració del professorat tutor en la difusió d'este protocol de mediació i dels seus beneficis.

II·2. ÈL DISÈNY DÈL PROGRAMA I DÈL PROCÈÓ S D'IMPLÈMÈNTACIÓ

Per a planificar el procés d'implementació i l'organització del programa, s'han de definir de manera detallada:

- La selecció i l'entrenament de l'equip mediador
- La difusió del programa
- L'organització de la logística
- El seguiment i l'avaluació del mateix

II.3. LA SÈLÈCCIÓ DÈ L'ÈQUIP MÈDIADOR

Esta és una tasca crucial, perquè a més de mediar este equip realitzarà altres tasques fonamentals com són la difusió del programa i la derivació de casos al mateix.

El perfil del bon/a mediador/a passa per posseir una sèrie d'actituds o característiques:

- Potencial de lideratge, positiu o negatiu
- Ser respectat/da per els/les seues companys/es i inspirar confiança
- Tindre el desig d'ajudar a altre alumnes
- Tindre facilitat de paraula
- Ser pacient i mantindre la calma
- Tindre sentit de l'humor
- Tindre iniciativa
- Estar disposat a comprometre's amb el programa de mediació durant un curs escolar complet

L'equip de mediadors/es ha d'estar integrat per alumnes que reflectisquen la diversitat de la població escolar (edat, gènere, cultura, nacionalidad;...) . El número de mediadors/es depén del número d'alumnes del centre. És convenient entrenar a un número d'alumnes que permeta únicament la seua actuació una vegada per setmana; tampoc ha de superar el 10% de la població

total d'alumnes perquè tots tinguen l'oportunitat de mediar alguna vegada al llarg del curs.

S'ha de seleccionar a un nombre més gran d'alumnes dels cursos intermedis.

II·3·1. Presentació del programa de mediació

En una sessió de tutoria es presentarà el programa en les aules com a pas previ a la nominació d'alumnes. S'abordarà la descripció del programa, la descripció de l'entrenament de mediació i els beneficis de ser mediador per als alumnes.

Es pot escenificar un joc de rols que escenifiqui un tipus de conflicte habitual entre alumnes. El joc finalitza amb una discussió al finalitzar el problema. A continuació, es realitzaria un segon joc de rols amb el mateix conflicte, però, en esta ocasió, intervindria una parella de mediadors que ajudaria a les parts a solucionar el problema.

És important fer saber als alumnes que per a ser un bon mediador/a de conflictes es requereixen els requisits següents:

- Que t'agrade provar coses noves
- Que t'interesse ajudar a altres companys/es
- Que tingues facilitat de paraula
- Que sigues pacient i tranquil i t'agrade escoltar
- Que sigues respectuós i que els altres puguin confiar en tu
- Que et comprometes a participar durant tot el curs

Tot mediador de conflictes ha de participar en un entrenament especial; complir amb els torns de mediació que li assignen; omplir les fitxes de registre de les mediacions; acudir a les reunions; recuperar el treball de classe necessari; romandre en el programa com a mediador durant tot el curs.

II·3·2.Nominació de candidats

Convé fer-la per mitjà de tres mecanismes diferents:

- Un llistat d'alumnes que es presenten voluntaris/es.
- Un altre llistat que arreplegue el nom dels tres alumnes que propose cada company/a de classe.
- Un tercer llistat amb el nom dels alumnes que cada tutor/a propose del seu grup.

Amb aquells alumnes que apareguen en dos o tres de les llistes continuarem el procés de selecció.

1. Realització d'entrevistes individuals que seran útils per a conèixer la motivació dels alumnes candidats i la serietat del seu compromís amb el programa.
2. Selecció de mediadors/es que es farà en funció dels resultats obtinguts i que ha de comptar amb l'autorització de les seues famílies.
3. Informació i autorització de les famílies. És un requisit indispensable que les famílies dels alumnes seleccionats autoritzen la seua participació. Esta autorització haurà de quedar registrada en un document firmat pels pares.

II·4. FORMACIÓ DE L'ÈQUIP MEDIADOR

La formació es dirigeix a tots aquelles persones que vagen a formar part de l'equip mediador, a tots els membres de l'equip coordinador i quantes persones del centre estiguen interessades a rebre este entrenament.

El contingut d'este entrenament hauria d'incloure els temes següents:

1. Introducció al conflicte: definició, aspectes positius i negatius, tipus i causes del conflicte i estils de resolució de conflictes.
2. El procés de mediació de conflictes: objectius, principis i característiques.
3. Casos mediables i no mediables.
4. L'anàlisi del conflicte.

5. Tècniques de comunicació eficaç: barreres de comunicació, escolta activa, missatges assertius, preguntes adequades...
6. Tècniques per al maneig d'emocions intenses.
7. El procés de mediació de conflictes: fases i tasques.
8. La mediació.
9. Estratègies per a superar bloquejos en el procés de mediació.
10. Ètica de la persona medidora.
11. Procediment d'implementació del programa en el centre: funcions i responsabilitats de les persones.

II-5. LA DIFUSIÓ DEL PROGRAMA.

Perquè tota la comunitat escolar conega i comprega el funcionament del programa de mediació és imprescindible fer una bona difusió de mateix.

El millor moment per a posar en marxa la campanya de difusió és quan finalitza l'entrenament de l'equip medidor, ja que l'inici del servei de mediació és imminent.

Tots els col·lectius el centre escolar són destinataris d'este procés de difusió: l'alumnat, el professorat, el personal d'administració i serveis, les famílies i l'òrgan de màxima representació.

Per a dur a terme la difusió, l'equip coordinador ha d'elaborar una sèrie de materials informatius (tríptics, cartes, cartells, notícies, etc.). La millor manera d'arribar a tot el món és utilitzar els canals habituals del centre (comunicats, revista escolar, pàgina web, tutories, reunions,...) i, al mateix temps, desenrotllar estratègies originals i creatives que capten l'atenció de les persones destinatàries (dramatitzacions, vídeos, eslògans, quadro de mediadors i medidores, etc.)

Algunes accions concretes que poden desenrotllar-se són:

- Elaborar un tríptic informatiu sobre el programa de mediació.
- Elaborar una sèrie de cartells que es col·locaren en llocs estratègics.
- Preparar una carta informativa destinada a les famílies.

II·6. L'ORGANITZACIÓÓ DÈL SÈRVICI DÈ MÈDIACIO

- El servici de mediació pot començar el seu camí una vegada s'han organitzat una sèrie d'aspectes:
- L'espai:
 - o La sala de mediació ha de ser un lloc tranquil i acollidor en el que no hi haja interrupcions; amb una taula preferiblement redona; unes cadires i un armari per a arxivar els documents.
- L'horari:
 - o És convenient que l'horari interferisca com a mínim possible amb l'horari de les classes; de totes les maneres, cal assumir que la tasca de mediar implicarà deixar d'assistir a alguna classe, tant per als mediadors/es com per a les parts.
- La documentació:
 - o El programa de mediació necessita d'uns documents que cal elaborar. Els documents indispensables serien:
 - El formulari de sol·licitud de mediació.
 - El formulari de l'acord.
 - El qüestionari d'avaluació de la sessió de mediació.
 - L'informe final de la mediació.
 - El formulari de seguiment.
- Els torns
 - o Per a organitzar l'actuació de l'equip mediador s'organitzaran torns d'alumnes mediadors/es. No cal assignar torns concrets encara que pot fer-se.

III. FASES DE L'ACTUACIÓ EN LA MEDIACIÓ

III.1. SOL·LICITUD

El procés s'inicia quan qualsevol persona de la comunitat escolar que té coneixement d'un conflicte deriva el cas al programa de mediació. També s'inicia si alguna de les parts ho sol·licita. Este pas inicial requerix omplir un breu formulari amb les dades bàsiques del conflicte.

III.2. RÈCÈPCIOÓ DÈL CAS

La sol·licitud la rep l'equip coordinador que fa una primera valoració, amb la informació bàsica arreplega, de l'adequació del cas a la mediació. Es pretén evitar que s'inicie el procés si es tracta d'un cas manifestament no mediable.

III.3. PRÈMÈDIACIO

Els mediadors/es assignats/des realitzen una entrevista individual amb cada una de les parts. En esta entrevista s'arreplega informació sobre el conflicte, s'explica a les parts les característiques i el funcionament de la mediació, es valora la seua disponibilitat i es comprova que es donen els requisits necessaris per a la mediació.

Si la mediació és consentida, és important assegurar-se que les parts accepten i legitimen als mediadors/es. En qualsevol altre cas, el procés s'interromp i es deriva a una altra instància.

III.4. PRÈPARACIOÓ DÈ LA SÈSSIOÓ DÈ MÈDIACIO

L'equip coordinador organitza el moment i el lloc de la mediació. Si la sessió es planifica en horaris de classe s'haurà de comptar amb el vistiplau del professor/a afectat.

Habitualment la sessió de mediació es realitzarà dos o tres dies després d'haver tingut lloc l'entrevista de mediació.

III.5. SÈSSIOÓ DÈ MÈDIACIO

La mediació sol desenrotllar-se en una única sessió. És un procés estructurat que segueix una sèrie de fases: l'obertura del mediador/a; el discurs inicial de les parts; l'intercanvi o aclariment del problema; la busca i selecció de solucions i la creació de l'acord.

Si la mediació conclou satisfactòriament, l'acord s'arreplega per escrit, és firmat per les parts i pels mediadores/as i s'entrega una copiaa cada una de les parts i una altra queda arxivada.

III.6. SÈGUIMÈNT

Transcorregut un temps des de la finalització de la mediació, d'una o dos setmanes, els mediadors/es es posen en contacte amb les parts per a fer un seguiment de l'acord i comprovar el seu compliment. Si l'acord no es complix, poden oferir la seua ajuda a les parts. Igualment, es deixa constància documental del resultat del seguiment.

III.7. LA COORDINACIOÓ I ÈL SÈGUIMÈNT

La trobada periòdica de seguiment, habitualment quinzenals, impliquen realitzar una reunió en què participen una o dos persones de l'equip de coordinació i l'equip de mediadores/as.

Este seguiment té com a objectiu compartir informació i experiències sobre els èxits o bones pràctiques del programa i sobre els problemes o dificultats trobades-en la logística, procediments, casos...- i les seues possibles solucions. A més, el seguiment permet fomentar la cohesió de l'equip de mediadors i el seu compromís amb el programa, analitzar els casos de mediació més complexos i l'actuació dels membres i realitzar una avaluació contínua de la pràctica del programa que permeti introduir millores i correccions àgilment.

De cara a organitzar les reunions de seguiment és convenient tindre en compte els aspectes següents:

- La duració i periodicitat de la reunió.
- La informació prèvia a tots els docents les classes dels quals coincideixen amb estes reunions.
- La selecció d'un espai ampli còmode i tranquil.
- La persona encarregada de l'organització de la reunió que serà necessàriament un membre de l'equip coordinador.
- La preparació dels documents i materials necessaris per a la reunió.

La persona que dinamitza estes reunions ha d'aportar entusiasme, energia i bon ambient. No ha d'assumir el rol tradicional del professor ni ser percebut d'esta manera per l'equip de mediadors. La persona moderadora he de proporcionar una estructura organitzada que assegura que tots siguen escoltats i respectats, animant i reforçant la participació.

III.8. L'AVUACIO

L'evolució del programa de mediació és un aspecte clau per a la seua millora i expansió. Avaluar permet prendre millors decisions i reajustar aspectes del programa de mediació que no estiguen funcionant adequadament.

Hi ha múltiples elements que hem de considerar a l'hora d'avaluar un programa de mediació:

- La consecució dels objectius del programa.
- L'entrenament de l'equip mediador.
- L'actuació dels mediadors/es en la sessions de mediació.
- La satisfacció de les persones usuàries del programa.
- El resultat del programa de mediació: nombre de casos, nombre d'acords, compliment dels mismos...
- El funcionament de les reunions de seguiment.

- El coneixement i la percepció dels diversos col·lectius de la comunitat educativa sobre la utilitat i el funcionament del programa de mediació.

Per a finalitzar s'haurà de realitzar una memòria anual del programa de mediació amb la participació de totes les persones implicades en el mateix. En ella s'arreglaran les accions que s'han realitzat, la valoració final de les mateixes, els resultats obtinguts i les propostes de millora si procedira.

BIBLIOGRAFÍA:

- BOQUE, M.C. (2002). *Guía de mediación escolar*. Barcelona. Rosa Sensat.
- BOQUÉ, M.C. (2005). *Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo*. Barcelona. CEAC.
- BRANDONI, F. (compiladora), (1999). *Mediación Escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*. Buenos Aires. Ed. Paidós.
- CARMELO, J. et. al. (2000). *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas: manual para la formación de mediadores*. Madrid. Narcea.
- CASAMAYOR, G. (Coord.) et al. (1998). *Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina de la enseñanza secundaria*. Barcelona. Grao.
- MUNNÉ, M.; MAC-CRAGH, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Barcelona: Grao.
- ORTEGA, R.; DEL REY, R. y GÓMEZ, P. (2002). *Estrategias educativas para la prevención de la violencia: Mediación y diálogo*. Madrid. Cruz Roja Juventud.
- SAN MARTIN, J.A. (2003). *La mediación escolar: un camino para la gestión del conflicto escolar*. CCS,
- TORREGO, J.C. (2001). *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la formación de mediadores*. 2.ª ed. Madrid. Ed. Narcea.
- VIDAL DI LORENZO, E. (2007). *Mediación escolar. Una herramienta para resolver conflictos y una estrategia para prevenirlo*. Editorial Dunken
- http://ntic.educacion.es/v5/web/profesores/orientacion_educativa/convivencia/
- <http://www.concejoeducativo.org>
- <http://www.cruzrojajuventud.org>
- <http://www.educastur.princast.es/proyectos/mediacion/>
- <http://convivencia.wordpress.com/>
- <http://www.juntadeandalucia.es/averroes/>
- <http://www.eskolabakegune.euskadi.net/>