

PROGRAMA DE MEDIACIÓ

Institut d'Educació Secundària
Rafelbunyol

Equip de Mediació

INDEX

<u>1. JUSTIFICACIÓ DEL PROGRAMA.</u>	1
1.1 <u>NECESSITAT DEL PROGRAMA.</u>	1
1.2 <u>ANÀLISI DE L'ENTORN FAMILIAR I SOCIAL DEL CENTRE.</u>	1
<u>2. OBJECTIUS</u>	2
2.1 <u>GENERAL</u>	2
2.2 <u>ESPECÍFICS:</u>	2
<u>3. RELACIÓ AMB ALTRES PROGRAMES</u>	3
3.1 <u>RELACIÓ AMB EL PLA D'ACCIÓ TUTORIAL.</u>	3
3.2 <u>RELACIÓ AMB EL REGLAMENT DE RÈGIM INTERN.</u>	3
3.3 <u>RELACIÓ AMB EL PLA DE CONVIVÈNCIA.</u>	4
<u>4. IMPLICACIÓ DE L'ALUMNAT, MARES I PARES, PROFESSORAT I PERSONAL NO DOCENT.</u>	5
4.1 <u>IMPLICACIÓ DEL PROFESSORAT.</u>	5
4.2 <u>IMPLICACIÓ DE MARES I PARES.</u>	5
4.3 <u>IMPLICACIÓ DE L'ALUMNAT.</u>	5
4.4 <u>IMPLICACIÓ DE L'ENTORN I DEL PERSONAL NO DOCENT.</u>	6
<u>5. PROTOCOL D'ACTUACIÓ.</u>	7
5.1 <u>QUIN TIPUS DE CONFLICTES SÓN MEDIABLES I QUINS NO HO SÓN.</u>	7
5.2 <u>PASSOS A SEGUIR EN CAS DE MEDIACIÓ FORMAL.</u>	7
5.3 <u>ALTRES ACTUACIONS SI LA MEDIACIÓ NO FUNCIONA.</u>	8
<u>6 ESPAIS I TEMPS</u>	9
6.1 <u>HORARIS.</u>	9
6.2 <u>AULA DE MEDIACIÓ.</u>	9
6.3 <u>CUSTÒDIA DE LA DOCUMENTACIÓ.</u>	9
<u>7.- METODOLOGIA</u>	10
7.1 <u>FASES DE LA MEDIACIÓ</u>	10
<u>"EL PROCÉS DE MEDIACIÓ"</u>	10
<u>"GUIÓ PER A LA PREMEDACIÓ"</u>	12
<u>"GUIÓ PER A LA MEDIACIÓ"</u>	13
<u>"TÈCNiques DE L'ESCOLTA ACTIVA"</u>	17
7.2 <u>FORMACIÓ DE MEDIADORS</u>	18
<u>HISTÒRIA 1"EL CAS DE MANU I FERRAN" (ALUMNE I ALUMNE)</u>	20
<u>HISTÒRIA 2."EL CAS DE MARIA I VANESSA" (ALUMNA I ALUMNA)</u>	22
<u>HISTÒRIA 3. « EL CAS DE LOURDES I ANDRÉS » (PROFESSORA /ALUMNE)</u>	23
<u>"FITXA DEL PRIMER OBSERVADOR"</u>	25
<u>"FITXA DEL SEGON OBSERVADOR"</u>	26
<u>"GUIÓ PER A L'ANÀLISI DE LA REPRESENTACIÓ"</u>	27
<u>8. DOCUMENTACIÓ</u>	28
8.1 <u>Informació del conflicte</u>	28
8.2 <u>Documentació per als mediadors</u>	30
<u>"ANÀLISI I DESENVOLUPAMENT DEL CONFLICTE"</u>	30
<u>"INFORME DEL MEDIADOR"</u>	32

<u>8.3 Documentació per a les parts en conflicte</u>	33
<u>"REGISTRE D'ACORD" (Per a les parts en conflicte i per a l'arxiu de Mediació)</u>	33
<u>8.4 - Autorització per a eixir de l'aula.</u>	34
<u>9.- CALENDARI D'ACTUACIÓ I PUBLICITAT</u>	35
<u>10- AVALUACIÓ DEL PROGRAMA.</u>	37
<u>10.1- Protocol per a l'avaluació de la mediació.</u>	37
<u>10.2- Memòria de mediació per anys lectius.</u>	38
<u>11-PROPOSTES DE MILLORA.</u>	39
<u>12- BIBLIOGRAFIA.</u>	41

1. JUSTIFICACIÓ DEL PROGRAMA.

1.1 NECESSITAT DEL PROGRAMA.

Vivim en una societat cada vegada més violenta per diversos motius que escapen al control de l'escola (mitjans de comunicació, consumisme, desenvolupament econòmic, desestructuració familiar, etc.)

D'altra banda l'estil de vida actual comporta que alguns jòvens passen molt de temps sols, sense una educació des de casa, que moltes vegades fa a l'escola com l'únic entorn on els nostres adolescents troben normes o inclús conviuen amb altres persones més enllà del seu cercle d'amics.

Tot açò deriva en unes càrregues educatives afegides a les tradicionals que assumix l'escola, ens agrada o no.

Així com l'escola és el reflex de la societat a què pertany, el clima de violència en els centres ha aconseguit valors mai coneguts, i el que és més greu generalitzats, si entenem violència no sols com l'agressió física, sinó com: parlar a crits, imposar cada un el seu criteri, no acceptar cap tipus de normes més enllà de les pròpies, absència d'empatia, xenofòbia,...

Per tot això i centrant-nos en el nostre microcosmos, és imprescindible que en el nostre centre es cree una cultura de la no-violència que es pot aconseguir, entre altres molts passos, a través d'este Programa de Mediació, dotat, com s'explica més avant d'estratègies dirigides a la prevenció i resolució de conflictes de forma no violenta i per tant d'una manera pacífica.

Esta és una tasca llarga, costosa i contínua per tot el que s'ha exposat anteriorment, però possible a través d'un Pla de Convivència on està inclòs el present Programa de Mediació. Este Programa de Mediació contribuiria des de dos aspectes fonamentals: la prevenció de conflictes i la resolució d'alguns ja existents.

A continuació es fa un anàlisi centrat en l'IES de Rafelbunyol de tots els aspectes avantdits.

1.2 ANÀLISI DE L'ENTORN FAMILIAR I SOCIAL DEL CENTRE.

Centrant-nos en l'IES de Rafelbunyol, direm que està ubicat en la localitat del mateix nom. Una població mitjana i pròxima a la capital, amb un ràpid creixement demogràfic en els últims 10 anys a causa del boom urbanístic.

Com a oferta cultural destaquen l'escola municipal de música i les escoles esportives centrades en el futbol.

Les aspiracions dels nostres alumnes, referides a futurs estudis, no són molt optimistes, ja que la majoria aspira a tindre un treball immediat als 16 anys, sense voler continuar els seus estudis.

Cal afegir que el centre té una creació molt recent (any 2003) com a Secció de l'IES Poble de Farnals, passant durant el present curs 06/07, a constituir-se com a institut independent. L'edifici va quedar xicotet des del seu inici, per la qual cosa hi ha aules prefabricades. El Claustre té una plantilla fixa limitada, sent menor el número de docents amb destí definitiu.

2. OBJECTIUS

2.1 GENERAL

Generar al centre una cultura de Pau, es a dir, començar a treballar des de la prevenció de conflictes i des de la Resolució pacífica dels mateixos.

2.2 ESPECÍFICS:

Formació:

- Appreciar la importància de les relacions interpersonals.
- Descobrir oportunitats de creixement personal en les situacions de conflicte.
- Adquirir capacitat de diàleg per a comunicar-se oberta i efectivament.
- Saber reconèixer i expressar les pròpies emocions i sentiments fomentant la revalorització d'un mateix i dels altres.
- Participar activa i responsablement en la construcció de la cultura del diàleg, no violència i pau, transformant el propi context personal i social.

Prevenió:

- Acceptar i valorar les diferències de qualsevol tipus com un valor de diversitat i no d'exclusió.
- Fomentar la inclusió i la cohesió entre tots els membres de la comunitat educativa.
- Desenvolupar habilitats de pensament reflexiu, creatiu i crític com a ferramenta d'anticipació i solució del conflicte.
- Adquirir habilitats per aprendre a actuar davant els conflictes, defensant els propis interessos sense recórrer a la violència.
- Reconèixer el conflicte com un fet normal de la vida de les persones que fins i tot pot ser viscut com un fet enriqueidor i no com un obstacle.

Intervenció:

- Fomentar el consens per damunt de la imposició de normes.
- Augmentar la corresponsabilitat dels protagonistes del conflicte.
- Valorar la reparació per damunt del càstig i la reconciliació per damunt de la rancúnia.
- Incorporar la mediació com a procés d'encontre interpersonal i com a via constructiva de consens.

3. RELACIÓ AMB ALTRES PROGRAMES

3.1 RELACIÓ AMB EL PLA D'ACCIÓ TUTORIAL.

Cal entendre la mediació com ja s'ha dit, com una cultura de centre per a resoldre els conflictes de forma pacífica i crear una cultura per a la pau. És necessari per tant potenciar les habilitats socials, que no tots els alumnes posseïxen (ni alguns adults) però que són necessàries a l'hora de relacionar-se amb altres persones en qualsevol aspecte de la vida. Tals habilitats són entre altres: l'empatia, l'asertivitat, saber escoltar, parlar sense crits (cridar és una forma d'agressió i per tant de violència), treball cooperatiu, la intel·ligència emocional, etc.

Totes estes característiques tan humanes cal treballar-les i potenciar-les perquè són necessàries abans de crear qualsevol procés mediador, ja que en ell s'utilitzen totes elles per a aconseguir un consens pel diàleg. Per tot això en el PAT es treballen amb els alumnes en tots els nivells educatius seguint el Programa d'Habilitats Socials de Manuel Segura.

Per a detallar com treballar-ho i en quins moments, s'ha inclòs la mediació en el PAT, després per a entrar més en detall en estos aspectes recomanem la consulta de tal document on estan marcats un a un tots els punts relacionats amb la mediació i la seua implementació.

3.2 RELACIÓ AMB EL REGLAMENT DE RÈGIM INTERN.

El Programa de Mediació també ha sigut reflectit en el RRI, com una mesura de prevenció de conflictes i per tant una ferramenta vàlida per a evitar mesures disciplinàries punitives i expedients, sense excloure estes quan siguen necessàries. Per això deu quedar clar que la mediació és una ferramenta més per a millorar la convivència en el centre i mai ha de servir per a encobrir mesures sancionadores si són necessàries.

Amb esta intenció s'ha inclòs un capítol nou en el RRI exclusiu per a la mediació, que ja ha sigut aprovat pel Claustre, l'AMPA i el Consell Escolar. Tal capítol és el següent:

CAPÍTOL 11. PROGRAMA DE MEDIACIÓ.

Article 82. Sobre el concepte de mediació.

Totes les persones que formen la comunitat escolar formen part de la societat actual. A més sens dubte, l'alumnat serà el pilar fonamental de la societat venidera. Es crea així la necessitat en el centre de fomentar una *cultura de la no-violència*, imprescindible per a la resolució de conflictes, inherents al ser humà, de manera pacífica i consensuada, que no sols es desenvolupe en el centre, sinó que traspasse les seues fronteres arribant a la vida diària de l'alumne. Amb aquesta finalitat es desenvolupa en el centre el Programa de Mediació Escolar.

Article 83. Sobre el seu objectiu principal.

Aquest Programa de Mediació Escolar, sorgix també com a mesura preventiva a infraccions i faltes més o menys greus tipificades en el capítol següent d'este reglament, a l'intentar crear en tota la comunitat escolar les bases d'una convivència pacífica per a

aconseguir una cultura per a la pau i de la no-violència.

Article 84. Sobre què no és la mediació.

En cap cas, el Programa de Mediació Escolar s'entendrà com substitutiu de les mesures disciplinàries que convinguen en cada cas, sinó com una prevenció a estes, complementari al desenvolupament normal de la convivència en el centre. Tampoc ha d'entendre's com un substitut de l'acció tutorial, sinó com una ferramenta més.

Article 85. Sobre alternatives a la mediació.

Quan la mediació escolar no aconseguisca els seus objectius, es procedirà segons el capítol de faltes i sancions d'este reglament, adoptant les mesures oportunes per a mantindre la convivència .

3.3 RELACIÓ AMB EL PLA DE CONVIVÈNCIA.

El Programa de Mediació és un aspecte més dins del Pla de Convivència del centre realitzat per l'equip directiu. Cada apartat d'este pla no pot estar aïllat, ha d'estar interrelacionat amb tots els altres, perquè en el seu conjunt i de manera coordinada s'aconseguisca millorar la convivència en el centre.

Per tot l'anterior la mediació està inclosa dins del Pla de Convivència, relacionada amb tots els altres aspectes referents a relació amb pares, alumnes, professors i entorn escolar. Per a veure en detall tot açò cal consultar el Pla de Convivència del centre, document "superior" al Programa de Mediació.

4. IMPLICACIÓ DE L'ALUMNAT, MARES I PARES, PROFESSORAT I PERSONAL NO DOCENT.

4.1 IMPLICACIÓ DEL PROFESSORAT.

Considerem fonamental per a que un programa de mediació funcione que el professorat s'implique en el seu conjunt a través del Pla de Convivència del centre, complint els acords a què s'arriben en Claustre, col·laborant dins de cada classe en la cultura de la no-violència, sent cada un de manera individual mediador en els conflictes que sorgisquen en la seua tasca docent entre ell i els seus alumnes i entre alumnes, sobretot en guàrdies i en el pati, no cal oblidar que per llei, tot professor és tutor dels seus alumnes. També és fonamental crear entre el professorat una actitud mediatra com a costum i com a mètode de treball, que servisca com a mitjà en la pràctica docent de prevenció de conflictes.

Per un altre costat diversos professors voluntaris encarregats de dur a terme el Programa de Mediació, però que sense una cultura global de centre basada en la resolució pacífica de conflictes, tal programa no funcionarà.

També cal ressaltar el paper dels tutors de grup i des del Departament d'Orientació, per a coordinar el programa amb l'acció tutorial, detectar a través de les tutories futurs mediadors i alumnes ajudants (sobretot en 1r i 2n de l'ESO), així com possibles conflictes entre ells. També és important anar augmentant el nombre de professors implicats en la tasca de mediació.

4.2 IMPLICACIÓ DE MARES I PARES.

És primordial que una vegada estiga realitzat el Programa de Mediació i abans que comence a funcionar, informar el conjunt de mares i pares de què és la mediació, en què consistix, objectius, com es durà a terme i tots els aspectes necessaris, a fi de guanyar-nos la confiança i col·laboració de les famílies i la seua implicació en l'educació dels seus fills. Esta tasca d'informació es farà pels professors encarregats de la posada en marxa del programa abans nomenats, tenint reunions amb els representants de l'AMPA, el Consell Escolar i amb els pares en general a través de la reunió d'inici de curs.

Es pretén implicar als pares en la convivència del centre, per una part, informant-los del que s'està fent i per altra buscant la seua col·laboració en el Programa de Mediació, ja siga donant el permís perquè els seus fills formen part del programa com a mediadors, deixant que resolguen els seus conflictes mediant, recoltzant des de casa la cultura de la no-violència, o fins i tot, que ells/es mateix formen part de l'equip. Així aconseguirem millorar les relacions entre el centre i les famílies, a la vegada que estarem treballant per una escola integrada i oberta a l'entorn.

4.3 IMPLICACIÓ DE L'ALUMNAT.

Este programa naix per a i per l'alumnat. Seria absurd i inoperant no comptar amb la seua participació activa si volem que funcione. La implicació de l'alumnat s'ha d'aconseguir a través dels tutors i de cada un dels professors, aconseguint la seua implicació en la cultura de la no-violència. Açò no sols es treballarà en les tutories dins del PAT coordinat pel Departament d'Orientació, sinó que es treballarà en cada classe per cada professor, dins de la seua labor

docent com a pràctica quotidiana.

És indispensable que els alumnes adquirisquen estes tècniques de resolució pacífica de conflictes i les vegem útils, per si mateixos. Per això és importantíssim crear “una plantilla” d'alumnes mediadors, degudament formats, voluntaris i acceptats per tota la comunitat escolar. Estos alumnes es triaran amb el consentiment dels seus pares, de manera voluntària i hauran de tindre característiques humanes pròpies del mediador (lideratge positiu, empatia, asertivitat i tolerància), no necessàriament que siguin bons estudiants. Els dits alumnes seran seleccionats pels professors encarregats del Programa de Mediació, amb l'ajuda de la resta de professors i sobretot, dels tutors i del Departament d'Orientació. Una vegada formats mediaran amb el suport dels professors mediadors en un principi, però amb el temps i segons funcione el programa podrien arribar a mediar per si sols. La idea seria formar en un inici uns pocs alumnes mediadors per a anar ampliant la plantilla curs després de curs. Els més adequats serien alumnes de qualsevol nivell excepte els de 1r perquè acaben d'arribar al centre i 3r que continuen exercint com a mediadors en 4t, ja que en 1r acaben d'arribar al centre. Una vegada formats alguns alumnes, exerciran la seua funció mediadora fins a abandonar el centre. També faran aquestes alumnes tasques de **alumnes ajudantes**.

4.4 IMPLICACIÓ DE L'ENTORN I DEL PERSONAL NO DOCENT.

Seria bo per a aconseguir un centre obert a l'entorn i que el poble reconeguera a l'institut com seu, involucrar en la convivència, en el programa de mediació i en la cultura de la no-violència a tots els estaments possibles com ja es fa, però com a col·laboradors més assidus i no sols punitius, com poden ser la Policia Municipal, Assistent Social, Ajuntament, Associacions Culturals, etc. Este aspecte no seria del Programa de Mediació encara que estiga relacionat, sinó caldria detallar-ho i dur-ho a terme en el Pla de Convivència del centre, en una línia de prevenció de conflictes. Així estaríem encetant una línia de treball semblant a “Les comunitats d'aprenentatge”

Cal ressaltar que la mediació podria ampliar-se en fases futures i de manera voluntària al personal no docent del centre (conserge, netejadores, secretaria, ...) tant en conflictes a mediar, com en la seua formació com a mediadors.

5. PROTOCOL D'ACTUACIÓ.

5.1 QUIN TIPUS DE CONFLICTES SÓN MEDIABLES I QUINS NO HO SÓN.

A) *Conflictes no mediables:*

En general considerarem conflictes no mediables quan hi ha una situació de desequilibri manifest entre les dues parts produïda per les següents situacions:

- Assejament escolar.
- Haver comés falta greu, molt greu o delictes una de les parts.
- Quan és necessària l'assistència terapèutica per una de les parts.

Tampoc realitzarem mediació quan:

- El problema per si mateix no és mediable.
- El conflicte necessita una atenció més generalitzada.
- Les persones encara estan massa afectades per a parlar.

B) *Conflictes mediables:*

En general considerem conflictes mediables tots aquells que s'han produït entre iguals, es a dir, quan no hi ha una situació de desequilibri manifest entre les parts implicades, es més, els alumnes implicats mostren interès per utilitzar la Mediació com una via de reparació voluntària dels danys ocasionats i de reconciliació entre les persones. Dins dels conflictes mediables distingim entre els que requereixen Mediació formal o informal.

5.2 PASSOS A SEGUIR EN CAS DE MEDIACIÓ FORMAL.

Recordem que hi haurà nombrosos casos de mediació informal en el dia a dia que podran solucionar-se solament amb l'actuació del professor/a, el tutor/a i les parts implicades. De no ser així el protocol a seguir serà:

- A) El professor/a presència un conflicte.
- B) El professor/a és coneixedor d'un conflicte per la informació rebuda per part d'un alumne/a.

En els dos casos el professor/a proposarà als alumnes solucionar el conflicte mitjançant la Mediació. En cas afirmatiu, ho comunicarà per escrit seguint el model establert, que estarà a l'abast de tot el professorat, i ho comunicarà a l'equip de mediació deixant-lo en la bústia que per aquest fi estarà en la porta de la sala de Mediació. (ANNEX – 1)

- C) Un alumne/a afectat per un conflicte desitja resoldre'l utilitzant el servei de Mediació.

Ho sol.licita per escrit reomplint el model establert, que estarà al seu abast en Consergeria i ho comunicarà a l'equip de Mediació deixant-lo en la bústia abans esmentada. (ANNEX – 2)

En qualsevol dels casos els coordinadors decideixen si el conflicte és mediable. Si ho és entraran en contacte amb les parts implicades per a començar la mediació formal o premediació.

Si no ho és, informaran, els professors implicats, alumnes o a l'equip directiu per a que es segueixca el protocol establert al centre.

Quan algun alumne necessite eixir de classe per a mediar, solament ho podrà fer si presenta al professor la targeta de mediació (punt 8.4), que l'autoritza a eixir. Sense ella cap alumne podrà abandonar l'aula per a mediar.

5.3 ALTRES ACTUACIONS SI LA MEDIACIÓ NO FUNCIONA.

Si la mediació no funciona o no és adient per al conflicte plantejat se seguirà el protocol d'actuació del R.R.I. del centre inclós en el Pla de Convivència.

6 ESPAIS I TEMPS

6.1 HORARIS.

Cada professor mediador tindrà hores del seu horari dedicats a aquesta tasca.

S'usarien en la coordinació del programa, la coordinació amb el Departament d'Orientació i amb l'Equip Directiu, la formació d'alumnes i mares/pares i professors/es mediadors/es, reunions amb assessors i altres estaments, les premediacions, i mediacions, a la vegada que continuaran amb la seua pròpia formació.

6.2 AULA DE MEDIACIÓ.

S'ha assignat com a aula de mediació, l'estància que s'usa com a sala de visites i de convivència. Este espai es compartix entre els tres fins descrits, i en ell es fan les reunions de coordinació, es podrà dur a terme la formació dels mediadors i les mediacions en si.

La biblioteca pot servir com a espai complementari per a tals fins, quan el nombre de persones siga alt.

L'aula de mediació esta dotada d'un ordinador i un armari que fa de biblioteca d'aula.

6.3 CUSTÒDIA DE LA DOCUMENTACIÓ.

Tota la documentació, bibliografia, fitxes, suports informàtics, ... referents a mediació estan en l'armari de biblioteca de l'aula de mediació. Per a accedir a este material qualsevol professor pot fer-ho parlant amb els coordinadors o qualsevol membre de l'Equip Directiu.

7.- METODOLOGIA

7.1 FASES DE LA MEDIACIÓ

“EL PROCÉS DE MEDIACIÓ”

Presentació i regles del joc ↓ Enquadre: Qui som? Com va a ser el procés?	Conta'm ↓ Alleujament: Qué ha passat?	Aclarir el problema ↓ Agenda de temes: On estem?	Proposar solucions ↓ Búsqueda de solucions: Com eixim?	Acord ↓ Acord: Qui fa... qué com quan on
---	--	---	---	---

FASES	OBJECTIU	FORMA DE DESENVOLUPAR PER L'EQUIP MEDIADOR
1. PREMEDIACIÓ Fase prèvia a la mediació propiament dita.	Crear condicions que faciliten l'accés a la mediació	Actuació dels mediadors: <ul style="list-style-type: none"> - Presentacions. - Parlar amb les parts per separat perquè ens conten la seua versió (ventilar el conflicte) - Explicar-los el procés: regles i compromisos. Importància de la seua col·laboració. Determinar si: <ul style="list-style-type: none"> - la mediació és apropiada per al cas. - són necessàries altres actuacions prèvies a la mediació: Noves entrevistes individuals, parlar amb altres persones relacionades amb el conflicte, etc. - les parts estan disposades a arribar a la mediació. - l'espai i el temps són els més favorables a la mediació. - l'elecció per les parts dels mediadors és adequada (No convé que siga un professor que impartsca classe a l'alumne, ni un membre de l'equip directiu) - és necessari comentar algunes tècniques com: Missatges en primera persona, parafraseig, etc.
2. PRESENTACIÓ I REGLES DE JOC Qui som Com serà el procés	Crear confiança en el procés	Actuació dels mediadors: <ul style="list-style-type: none"> - Presentacions personals. - Explicar breument com serà el procés: Objectius. Expectatives. Paper dels mediadors. - Recordar la importància de la confidencialitat i de la seua col·laboració, sent honestos i sincers. - Acceptar unes normes bàsiques: No interrompre's. No utilitzar un llenguatge ofensiu. No desqualificar a l'altre. Fumar o no. Postura corporal. Etc.

		Tindre previst: - Espai. Temps. Paper per a notes. Coordinació entre mediadors.
3. CONTA'M Què ha passat	Poder exposar la seua versió del conflicte i expressar els seus sentiments. Poder desfogar-se i sentir-se escoltats.	Actuació dels mediadors: - Crear un ambient positiu i controlar l'intercanvi de missatges. - Generar pensament sobre el conflicte: Objectius personals en el conflicte i altres formes d'aconseguits, sentiments personals i de l'altra part. - Explorar amb preguntes i parafraseig el verdader problema, no el detall. - Animar que compten més, que es desfoguen, evitant la sensació d'interrogatori. - Escoltar atentament les preocupacions i sentiments de cada part, utilitzant tècniques com les de mostrar interès, aclarir, parafrasejar, reflectir el sentiment, resumir, etc. - Ajudar a posar sobre la taula els temes importants del conflicte. - No valorar, ni aconsellar, ni definir què és veritat o mentida, ni el que és just o injust. - Prestar atenció tant als aspectes del contingut en si del conflicte com a la relació entre les parts. - Recolzar el diàleg entre les parts. Reconèixer sentiments i respectar silencis.
4. ACLARIR EL PROBLEMA On estem	Identificar en què consistix el conflicte i consensuar els temes més importants per a les parts.	Actuació dels mediadors: - Assegurar la conformitat de les parts sobre els temes a tractar per a avançar cap a una solució o transformació positiva del conflicte. - Aconseguir una versió consensuada del conflicte. - Concretar els punts que poden desbloquejar el conflicte i avançar cap a un enteniment i acord. - Tractar primer els temes comuns i de més fàcil arreglament, perquè això crea confiança i manté l'interès. - Explorar els interessos subjacents a les posicions i dirigir el diàleg en termes d'interessos.
5. PROPOSAR SOLUCIONS Com eixim	Tractar cada tema i buscar possibles vies d'arreglament.	Actuació dels mediadors: - Facilitar l'espontaneïtat i creativitat en la busca d'idees o solucions. (Pluja d'idees). - Explorar el que cada part està disposada a fer i li demana a l'altra part. - Ressaltar els comentaris positius d'una part sobre l'altra. - Demanar-los que valoren cada una de les possibles solucions. - Sol·licitar la seua conformitat o no amb les distintes propostes.
6. ARRIBAR A UN ACORD Qui fa què, com, quan i on	Avaluar les propostes, avantatges i dificultats de cada una, i arribar a un acord.	Actuació dels mediadors: - Ajudar a les parts a definir clarament l'acord. - Tindre en compte les característiques que han de complir els acords de les parts: <ul style="list-style-type: none"> • Equilibrat • Clar i simple • Realista-Possible • Acceptable per les parts • Que mantinga expectatives de millora de la relació.

		<ul style="list-style-type: none"> • Redactat per escrit. Així s'evita l'oblit i les malinterpretacions i es facilita el seguiment - Felicitar a les parts per la seua col·laboració. - Fer còpies de l'acord per a cada part i arxivar l'original.
--	--	--

“GUIÓ PER A LA PREMEDACIÓ”



Per a la primera entrevista amb cada una dels parts. En general, ha d'utilitzar-se individualment.

1. Hola!, em cride, i jo Som mediadors i t'escoltem per a vore si podem tirar-te una mà per a resoldre este problema.

El teu nom és ... ? (*mirant a la part*)

2. Conta'ns el teu problema.

3. Hi ha algú mes afectat per este problema?

4. Per si no coneixes el que és la mediació, has de saber que açò no és com una confessió, ni tampoc és com una consulta psicològica, ja que no donem solucions ni interpretem les teues accions. Tot el que tu comentes ací, serà absolutament confidencial en els termes que tu establisques. El mediador està per a escoltar-te, no et forçarà a resoldre el teu problema, ni ho resoldrà per tu, ja que la verdadera solució estarà en les teues mans. L'única cosa que necessitem és la teua bona voluntat i la teua confiança. T'ajudarem a construir la solució al teu problema, tenint en compte tant les teues necessitats com les del teu company, per a això ambdós aneu a haver de col·laborar estàs disposat a fer/o?

5. Estàs d'acord en què i siguem els mediadors?

Si no, pots optar entre tots estos: (*Mostrar la llista*).

6. Si et pareix quedem per al a les , en el/la

La sessió durarà i tindrem tots els encontres que siguin necessaris.

"GUIÓ PER A LA MEDIACIÓ"



Presentació del guió i regles de joc

1. Hola!, em dic, i jo Som mediadors. Si voleu podem treballar amb vosaltres per a resoldre este problema.

El teu nom és.....? (*mirant a una de les parts*) i el teu.....? (*mirant a l'altra*)

2. Açò és el que farem: després de comentar les regles que cal respectar, ens aneu a contar -per torns- vostre problema des del vostre punt de vista. Nosaltres vos farem algunes preguntes per a aclarir allò que ha succeït i estar segurs de si vos hem entés bé. Després vos preguntarem sobre les vostres idees sobre com resoldre este problema, perquè amb elles podem construir una solució amb què ambdós estigueu d'acord i, finalment, escriure-ho i firmar-ho. Nosaltres no prendrem part ni a dir-vos el que heu de fer. Si en algun moment ho creiem necessari i estem tots d'acord, farem alguna sessió per separat amb cada un de vosaltres, que en el seu moment definirem en quines condicions."

3. Tenim algunes regles sobre les quals hem d'estar d'acord abans de començar:

Primera: Esteu d'acord en què heu vingut voluntàriament i tot el que digueu ací serà confidencial? (*Espera algun tipus de resposta d'ambdós*).

Segona: Esteu d'acord a escoltar-vos l'un a l'altre i no interrompre-vos? (*Espera algun tipus de resposta d'ambdós*).

Tercera: Esteu d'acord en no insultar-vos o agredir-vos, ni a utilitzar un llenguatge ofensiu o malnoms per a dirigir-vos l'un a l'altre? (*Espera algun tipus de resposta d'ambdós*).

Quarta: Esteu d'acord a esforçar-vos a resoldre el problema, sent el més honestos i sincers que podeu? (*Espera algun tipus de resposta d'ambdós*).

Quinta: Disposareu dels mateixos espais de temps per a comentar el vostre problema. Ho fixem en cinc minuts per a l'exposició de cada un? *(Espera algun tipus de resposta d'ambdós).*

Un dels dos mediadors ha d'atendre als torns d'exposició.

Comença el seu relat el que va sol·licitar la mediació i, si ho van sol·licitar simultàniament, el que estiga més tens o el que les parts decidisquen.

Conta'm

A cada una de les parts dieu:

Conteu-nos: el que ha passat. Com t'has sentit. Més sobre...

Assegureu-vos de si hi ha algú més afectat o implicat en este problema.

Pregunteu si volen agregar una miqueta més.

Aclarir el problema

Què és el que vols dir amb?.

Perdona, però no t'entenc. Podries explicar-m'ho una altra vegada però d'una forma distinta.

De tot el que m'has comptat què és el més important per a tu?

He entès bé si dic.....(parafrazeig)

És correcte si dic...

T'has sentit traït/desil·lusionat? *(Resumix cada una de les posicions, reflex, sentiments, etc.)*

Jo entenc que en la vostra diferència els teus interessos principals són..... *(li dius mirant a una de les parts) i els teus són... (mirant a l'altra).*

De quina manera/ quin/ com/ quan/ on/ quant/qui exactament?

Com saps tu...?

Què pensaries/faries/diries sí...?

Comparat amb què?

Què et fa creure que...?

Sempre? / Mai? / Tots? / Ningú?

A l'hora d'aclarir el conflicte, tin en compte els aspectes següents:

Relacions/Comunicació

(Es milloren quan s'aconsegueix una major col·laboració. Indagar):

Es veuen com companys o com a enemics? Podran mantindre una relació pacífica o afectarà als que els rodegen?

Compromís

(És el grau en què s'involucren en la negociació, en el procés, en els acords, les ganes que tenen d'arribar a bon port. Procura que sempre quede explícit).

Interessos

(Són les raons que ens porten a demanar el que demandem. Per a descobrir-los, pregunta): Per quin/per a què ho vols/necessites?

Límits

Què fareu si no acordeu?

¿Fins a quin punt vos convé continuar negociant?

Legitimitat

(Identificar criteris justos i normes, ja que no es pot fer gens il·legal, atès que servixen de marc per a la negociació i per a avaluar les opcions.

Expresseu-vos emfatitzant les connexions mútues).

Proposar solucions

(Separa sempre el procés de crear les propostes, del d'avaluar i decidir quin és la més adequada o la que més respon a les meues necessitats).

Què és el que t'agradaria que ocorreguera com resultat d'estes trobades?

Com penses tu que açò pot resoldre's? Quins canvis proposaries?

Què es podria canviar?

Què és el que més vos agradaria?

Què podeu fer per a resoldre el problema?

Què passaria si....

Què passa si no trobem una solució?

Què és com et podria passar de pitjor?

Què no puc tolerar o permetre que ocorrega?

Què és el millor que et podria passar?

Quins termes serien satisfactoris per a tu?

Esteu buscant guanys mutus?

Com pots millorar la teua proposició per a fer-la més acceptable per a l'altra part?

Què és el més important/urgent per a tu?

(Preguntes sobre la relació):

Podríeu continuar amb la vostra relació? Com? Podem millorar la relació?

(Fes preguntes per a garantir un acord just, convincent, legítim o satisfactori):

Et pareix just?

Açò seria just per a l'altre?

Creieu que així es resoldria el problema?

Ningú se sent ignorat, enganyat o estafat?

En quines circumstàncies em convé retirar-me i no negociar?

Açò seria legítim?

(Hauràs de resumir ambdós propostes, contemplant les necessitats ambdós parts. Assegura't de si cal consultar a tercers abans d'escriure l'acord).

Hauríeu de consultar a algú abans de decidir?

Arribar a un acord

(Per a tancar la sessió):

Podem considerar que el problema ja està resolt?

Esteu disposats a firmar-ho?

“TÈCNIQUES DE L'ESCOLTA ACTIVA”



<i>Tècniques</i>	<i>Objectius</i>	<i>Procediment</i>	<i>Exemples</i>
Mostrar interès	Comunicar interès. Afavorir que l'altre parle.	No estar en acord ni en desacord amb ell "Utilitzar paraules neutrals."	"Pots contar-me més sobre açò?"
Aclarir	Aclarir el que s'ha dit Obtindre més informació. Ajudar a veure altres punts de vista.	Preguntar. Demandar que aclarisquen alguna cosa que no has entès	"I tu, què vas fer en eixe moment ?" "Des de quan esteu barallats?"
Parafrasejar	Demostrar que estem comprenent el que passa. Verificar el significat.	Repetir les idees i fets bàsics.	"Llavors, per a tu el problema és una favada" "Llavors, la qual cosa m'estàs dient és..."
Reflectir	Mostrar que s'entenen el sentiments. Ajudar a fer que l'altra persona siga més conscient del que sent.	Reflectir els sentiments del que parla	"Et frustra que sempre t'acuse de ser el que més parla en classe" "Et dol que t'acuse de llevar-li l'entrepà"
Resumir	Revisar el progrés que hi ha hagut. Ajuntar fets i idees importants.	Repetir els fets i les idees principals.	"Llavors, si no t'he entès mal A va pegar a C i a tu t'ha molestat que et veges com el causant de la baralla" o "Has parlat de A i de B però no entenc què ha de veure C en tot açò"

7.2 FORMACIÓ DE MEDIADORS

SIMULACIÓ D'UN PROCÉS DE MEDIACIÓ FORMAL I PRESENTACIÓ DE LES SEUES FASES

Objectius

- Analitzar en detall el procés de mediació i les seues fases.
- Entrenar en les habilitats pròpies d'este procediment.

Desenvolupament

1. El formador proposa la representació improvisada d'un procés de mediació amb un cas donat, "El cas de Manu i Fernando", com la millor manera d'entrar en contacte amb el procediment de mediació, conèixer les seues dificultats i despertar la curiositat pel seu desenvolupament formal.
2. Es demana la col·laboració de quatre participants perquè representen una mediació tal com ells intuïtivament creguen que hauria de fer-se. Dos d'ells representaran a les parts en conflicte (dos alumnes de 3º d'ESO que tenen una baralla) i els altres dos exerciran com a mediadors. Els altres actuaran com a observadors omplint el qüestionari corresponent.
3. S'entrega als participants que representaran a les parts, el paper corresponent (*Annexos 2 i 3*) demanant-los que ho lligen i tracten de "ficar-se en la pell" del personatge, els que faran de mediadors acordaran com es van a coordinar per a desenvolupar la seua funció. En ambdós casos se'ls invita a abandonar la sala on està el grup.
4. Mentrestant, s'aprofita per a entregar i comentar amb els altres el guió per a l'anàlisi de la representació (*Annex 4*) i la importància que ho contesten per a, posteriorment, poder debatre sobre els aspectes més rellevants del procediment.
Convé fer algunes senzilles recomanacions per a assegurar el bon desenvolupament de la representació:
 - És important que els "actors" s'oferisquen voluntàriament.
 - Els "actors" no han de conèixer la guia d'observació.
 - El temps de duració aproximat no ha d'excedir uns quinze o vint minuts. En la simulació es pot permetre repeticions o modificacions fins a aclarir el que es pretén.
5. Finalitzada la representació s'obri un debat sobre el procés de mediació i les seues fases, l'actuació dels mediadors en cada una d'elles i el control de les parts contestant a les distintes qüestions que figuren en el guió per a l'anàlisi de la representació.
Es tracta d'aprofitar esta experiència intuïtiva com a element motivador i base per a descobrir i analitzar les diferents fases del procés de mediació i el seu sentit.
6. A continuació, el formador, ajudat de la transparència que reproduïx l'esquema gràfic de les fases del procés de mediació amb el símil del moviment respiratori, comenta breument el significat i propòsit de cada una d'elles així com la seua ordenació temporal. Estes fases són les següents:
 - premediació
 - mediació
 - presentació i regles de joc

- *conta'm*
- *aclarir el problema*
- *proposar solucions*
- *arribar a un acord*

7. Finalment s'entrega a cada participant una còpia de l'annex 5, i es fa un comentari detallat de cada fase, fent una distinció clara entre el seu *objectiu* i la *forma de desenvolupar per part de l'equip mediador*, posant exemples clarificadors. Pot resultar de gran ajuda utilitzar les dades del cas simulat anteriorment.

Amb això, es pretén despertar una inquietud per aconseguir un desenvolupament adequat de cada una de les fases i per conèixer i dominar les habilitats necessàries per a dur a terme el procés de mediació, habilitats que es comentaran i entrenaran en el mòdul següent.

HISTÒRIES PER AL MODELATGE DELS MEDIADORS

HISTÒRIA 1 "EL CAS DE MANU I FERRAN" (ALUMNE I ALUMNE)



FERRAN

Eres Ferran, un alumne de la classe de 3º d'ESO de l'Institut. Manu és un company teu de classe. És un xaval intel·ligent però que no li agrada estudiar i que en l'Institut ha tingut problemes amb els professors, perquè a vegades contesta malament, i amb els companys perquè va de "fanfarró" i no suporta que ningú li contradiga. Encara que vas arribar nou enguany a l'Institut ja coneixies a Manu del barri, però no pertanyes a la seua colla.

L'altre dia, estant en la discoteca, algú va pegar un espenta a un altre; el cas és que una xica va caure sobre tu. Després de demanar-vos disculpes vos va posar a parlar una bona estona, perquè era molt simpàtica i agradable i et trobaves molt a gust amb ella. De sobte va aparèixer Manu, junt amb la seua colla, i apartant-te amb un espenta et va dir que deixares en pau a la seua xica i que ni se t'ocorreguera tornar a parlar amb ella. Llavors li vas contestar que tu parlaves amb qui volies i que no obligaves a ningú a parlar amb tu. Ell et va insultar i et va espentar junt amb els del seu panda. Tu per a evitar mals majors, te'n vas anar.

El dilluns, en l'Institut, en el primer recreu, vas anar cap a Manu i li vas dir que a veure si s'atrevia ell a soles a dir-te el que l'altre dia et va dir en la discoteca. Es va posar molt fanfarró i al final va quedar que vos veuríeu les cares a l'eixir de classe.

A les tres de la vesprada, en el descampat que hi ha darrere de l'Institut, vos vau barallar. Tu li vas partir el llavi i ell et va posar l'ull morat. Per un moment vas perdre la visió i et vas espantar molt. Quan vas arribar a casa, els teus pares es van alarmar i et van portar a l'oftalmòleg, que després de reconèixer-te va dir que podries haver perdut la vista. Va fer un informe i amb ell els teus pares van decidir presentar una denúncia a la Guàrdia Civil.

Tu penses que Manu és un xic que se les dóna de perdonavides, no respecta als altres i necessita una lliçó. A més penses que va ser ell el que va començar tot. T'agradaria solucionar este assumpte sense arribar al Consell Escolar, sempre que es disculpe i no torne a ficar-se amb tu ni amb els altres.

T'agradaria que s'oblidara com més prompte millor este tema ja que no vols que se t'identifique com un alumne "busca-raons" ni causar més molèsties als teus pares.

HISTÒRIA 1 "EL CAS DE MANU I FERRAN" (ALUMNE I ALUMNE)

MANU

Eres Manu, un alumne de 3º d'ESO de l'Institut. Ferran és un company nou d'enguany en l'Institut encara que tu ja el coneixies d'abans en el barri. Ve d'un col·legi privat i segons tu a vegades se les dóna de "fanfarronet" en classe i per això a tu et cau prou mal.

L'altre dia, estant en la discoteca es va permetre "lligar" amb la teua xica, clar, tu no li ho permets ni a ell, ni a ningú. Per això', al veure-ho, els teus amics i tu vas anar cap a ell el vas rodejar i vas fer que se n'anara.

Tu ja ho tenies oblidat però ell, el dilluns, en l'Institut, anà cap a tu en el pati i et va reptar dient que a veure si t'atreuies tu a soles a dir-li a la cara el que li vas dir l'altre dia en la discoteca rodejat dels teus companys. Vas quedar' a les tres, a l'eixida de l'Institut, i allí vos vas barallar davant de tots els companys. El et va trencar el llavi però tu li vas posar l'ull morat. Ara t'has assabentat que els seus pares han posat una denúncia contra tu en la Guàrdia Civil, perquè segons el metge va estar a punt de perdre la vista. Tu creus que no va ser per a tant.

En l'Institut pensaven expulsar-vos, però el tutor us ha suggerit que intenteu resoldre el tema amb l'equip de mediació. Tu, encara que no tens molt d'interès perquè penses que poc es pot arreglar ja, decidixes al final seguir el consell del tutor i acudir a mediació.

Estàs disposat a oblidar tot allò que ha succeït, però vols que els seus pares retiren la denúncia, que ell deixi en pau a la teua xica i evitar anar al Consell Escolar.

HISTÒRIA 2. "EL CAS DE MARIA I VANESSA" (ALUMNA I ALUMNA)

MARÍA

Et dius María. Tenies una sèrie d'amigues en el teu curs amb les que eixies des de feia tres anys els caps de setmana. Solies seure amb Vanessa encara que algunes vegades altres companyes del vostre mateix grup s'intercanviaven els llocs amb vosaltres. Des de començament de curs, s'ha incorporat una nova companya al grup; s'anomena Sara, i ha arribat nova a l'Institut. Amb la nova incorporació ja sou cinc en el grup i al ser un número imparell últimament et toca sempre a tu seure sola. Tu et sents cada vegada més ignorada per la resta del teu grup i molt especialment per Vanessa. El que ha omplert el got ha sigut que t'has hagut d'anar sola diverses vegades a casa a l'eixida de l'Institut i que des de fa una setmana quasi no et criden per telèfon ni han quedat amb tu per al cap de setmana.

Has proposat aclarir les coses i vas cridar a banda a Vanessa. Vau parlar un bon estona i Vanessa et va explicar que per a ella no havia canviat res, excepte que Sara era molt simpàtica i els queia molt bé a totes, i que tu t'havies posat cada vegada més rara i borda i, atès que sempre els contestes malament, havien decidit passar de tu. Vanessa entén que el problema ho tens tu i no les altres. Tu et vas enfadar encara més i li vas dir que també passaries d'elles d'ara en avant, que t'obliden perquè són unes fanfarrones i a més Sara és una adaptada que ha empenyat tot.

Et sents incompresa i dolguda perquè les teues amigues no s'han recordat de tu en el moment que més les necessites. A més Vanessa creu que ho has exagerat tot, que no és per a tant i que en realitat la borda eres tu perquè t'agrada manar en el grup i ara ja no pots.

VANESSA

Et diuen Vanessa. Tens un grup d'amigues amb què t'ho passes molt bé. Entre elles hi ha una companya que és la teua amiga especial, María. Vos coneixeu des del col·legi de primària i solíeu eixir juntes i compartir intimitats.

A principi de curs va arribar una xica nova que va caure molt bé a tot el grup; s'anomena Sara. Totes la van acceptar des del començament i cada vegada compartíeu més coses amb ella. No obstant, María s'ha posat cada vegada més borda, rara i pasta. Sempre cal dir-li tot a ella de forma especial, si no se sent ofesa; també ha començat a dir que Sara no és tan simpàtica, que és una adaptada i que se'n vaja del grup. No entens per què se'l pren així, i com cada vegada que crideu María vos posa més condicions per a eixir, per a passar-vos apunts, la relació a poc a poc s'està refredant.

L'altre dia, de sobte, María et va cridar a banda i et va dir de tot, tirant-vos les culpes a vosaltres i fent-se la pobreta. Has intentat dir-li que per a tu res ha canviat, que és ella la que està rara i que no té per què imposar el seu criteri respecte a Sara.

Llavors, sí que es va armar un embolic i va ser impossible arribar a un acord, ni entendre què volia cada una.

Et sents incompresa, no arribes a entendre quin és el problema real, ni per què María s'ha posat així. D'altra banda, el grup s'està tornant molt hostil cap a María i et fa pena, perquè la consideres la teua amiga.

HISTÒRIA 3. « EL CAS DE LOURDES I ANDRÉS » (PROFESSORA /ALUMNE)

LOURDES (PROFESSORA)

Andrés és un xic intel·ligent, que fa preguntes en classe, però és molt agressiu i impertinent. Se li nota que té més món que la resta dels seus companys i actua amb prepotència i fanfarroneria. A més diu molts embolics i pega molts talls a tot el món.

Al principi vos portàveu bé, no vos enfrontàveu en cap moment i guardàveu les formes, però segons anava passant el curs es va tornar més irrespectuós i encarat.

L'enfrontament més fort es va donar arran de que van començar a parlar d'una excursió; el vas dir que en classe no era el moment i que esperaren a la tutoria on podrien proposar-se'l al tutor. El vas manar que callaren i començaren a traure els seus llibres i Andrés va dir: " Calle's, sempre ha de ficar-se en tot". El seu to va ser intolerable i et va mirar amb cara arrogant. Li vas dir que esquera i que no li toleraves que et parlara d'eixa forma ni que es comportara d'esta manera. També li vas dir que cridaries els seus pares. Va ser llavors quan es va girar i et va dir: " Això és creu vosté que li van a fer cas. Cride a qui vulga que jo també hauré de dir-los com m'ha tractat". Et vas enfadar moltíssim, vas anar a la porta i li vas cridar que se n'anara i que ja parlaries amb el Cap d'Estudis; estaves fora de les teues caselles. A l'eixir va donar un potada a la porta i li vas sentir dir entre dents: "Vaja rabosa". Vas cridar els seus pares i pareix que han comprés la situació encara que volen parlar amb el director i aclarir què ha passat. No arribe a creure que hagen entés que el seu fill té una actitud roïníssima amb els professors.

T'han suggerit que participes en mediació o si no hauràs de provocar un expedient, però la direcció no pareix estar molt d'acord perquè pensa que és possible solucionar-ho sense tindre que arribar a això, especialment atés que queda molt poc per a l'avaluació i, si l'expulsen, quasi coincidix amb les vacances i seria com una bestreta d'estes. Jo em sent injustament tractada. Com el que vols és que la situació canvie has acceptat la mediació.

No vols que torne a succeir una situació així, ni que et falte al respecte. No vols que utilitze eixe vocabulari quan es dirigisca a tu, encara que et dóna igual com parle amb els seus amics.

« EL CAS DE LOURDES I ANDRÉS »

ANDRÉS (ALUMNE)

Et portaves bé amb la professora de llenguatge. Però segons transcorria el curs, cada vegada et cridava més l'atenció i deia que estaves parlant quan estava tot el món fent el mateix.

Un dia, quasi a finals del trimestre, vos va posar a parlar d'una eixida del grup; cada un proposava llocs on anar i estàveu intentant posar-vos d'acord entre vosaltres. Quan ella va arribar a classe li va demanar que vos deixara decidir i com sempre és tan estirada, vos va dir que teníeu molta programació retardada i que millor seria que vos assentàreu i traguéreu els llibres. No et vas poder aguantar i li vas dir el que es mereixia i el que tots pensàveu: que era un bord i que sempre anava al seu i no li importàveu res.

Es va enfadar molt i et va amenaçar de cridar els teus pares. Et dóna igual; ja és hora que s'assabente que no es pot parlar amb ella, que sempre està amb els parts i les amenaces. Damunt et va tirar de classe i a l'eixir diu que vas dir: "iSo rabosa!", la qual cosa no és veritat, i si ho vas dir, ho vas dir per a tu mateix d'enfadat que estaves per l'injusta que estava sent.

Et sents sotmés per l'autoritat de la professora i a més no arribes a entendre per què sempre cal fer el que diga ella, sense tindre en compte als alumnes. No t'agrada el seu to superb i distant i, encara que preferixes que els teus pares no intervinguen, saps que ells entenen que alguns professors són impossibles.

"FITXA DEL PRIMER OBSERVADOR"



1. Els mediadors van seguir tots els passos de la introducció?
 - Es van presentar
 - Van presentar els passos de la mediació
 - Van introduir les regles
2. Els mediadors van seguir els passos del procés de mediació?
 - Presentació i regles del joc
 - Compta'm
 - Aclarir el problema
 - Proposar solucions
 - Arribar a i firmar un acord
3. Estaven les parts en disputa a gust amb el procés?

4. Quines habilitats de comunicació i escolta vas observar que utilitzaren els mediadors? (parafrazeig, preguntes obertes, resums, etc.)

5. Es va arribar a un acord? Revisa amb les parts si estan satisfetes amb l'acord, el procés i l'estil dels mediadors.

6. Quins comentaris o suggeriments voldries compartir?

7. Pregunta als mediadors el que els agradaria fer distint o què canviarien la pròxima vegada.

"FITXA DEL SEGON OBSERVADOR"



1. Què va anar bé?
2. Què seria necessari millorar?
3. Definix el problema des del punt de vista de cada part.
4. Va escoltar bé el mediador a les parts? Explica
5. Es van mantindre neutrals els mediadors?
6. La solució resoldrà el problema? Per què?
7. La solució és: equilibrada, concreta, oberta al futur, possible, realista. (Explica la teua resposta)
8. Descriu el hi canvi hagut en les persones en disputa des del principi fins al final de la mediació; (llenguatge no-verbal, sentiments de l'un cap a l'altre, posicions, percepció del conflicte, etc.)
9. Van treballar com un equip la parella de mediadors? En quina forma es van repartir la tasca de mediar?

"GUIÓ PER A L'ANÀLISI DE LA REPRESENTACIÓ"



QÜESTIONS PER ALS QUE VAN ACTUAR COM A MEDIADORS

Com t'has sentit?

Què t'ha resultat més fàcil?

I més difícil?

Quines tècniques creus que necessaries dominar millor?

Creus que vas ajudar a les parts a resoldre el seu problema? Com?

Si pogueres començar de nou, què faries diferent?

8. DOCUMENTACIÓ

8.1 Informació del conflicte

8.1.1 Per part del professorat

Data..... Hora.....

Nom del professor/a.....

Nom dels alumnes: 1.-.....
i tutoria

2.-.....

3.-.....

4.-.....

5.-.....

Lloc.....

Breu explicació del conflicte:.....

.....

.....

.....

.....

.....

8.1.2 Per part de l'alumnat

LA MEDIACIÓ ÉS UNA MANERA PACÍFICA DE RESOLDRE
CONFLICTES

Em diuen, sóc del curs.....

M'agradaria mediar amb

del curs perquè tinc els següent problema amb

ell/ella

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8.2 Documentació per als mediadors

"ANÀLISI I DESENVOLUPAMENT DEL CONFLICTE"



Data	Parts del conflicte	Mediadors
Resumix en poques paraules el conflicte		

Elements	Part "A"	Part "B"
PROTAGONISTES Qui són els protagonistes? Quina influència exercixen tercers?		
RELACIÓ Quina relació té A amb B i viceversa? Poca relació / Molta relació Confiança/Desconfiança Amistat/Hostilitat Fugida/Enfrontament Calma/Emoció		
SENTIMENTS Com se sent?		

Elements	Part "A"	Part "B"
<p><i>Procés i moment del conflicte</i></p> <p>Quant de temps porta el conflicte?</p> <p>El conflicte està polarissat, enquistat, relaxat, latent ... ?</p>		
<p><i>Valors</i></p> <p>Quins són els seus valors?</p>		
<p><i>Interessos/Necessitats</i></p> <p>Què li interessa resoldre fonamentalment?</p> <p>Per què o per a què ho demana?</p>		
<p><i>Posicions</i></p> <p>Quina posició tenen, què demanden?</p>		
<p><i>Solucions</i></p> <p>Què proposa per a resoldre-ho?</p>		
<p><i>Acords</i></p> <p>Com quedaria satisfet?</p>		
<p><i>No acords</i></p> <p>Què passa si no acorden?</p>		

8.3 Documentació per a les parts en conflicte

"REGISTRE D'ACORD" (Per a les parts en conflicte i per a l'arxiu de Mediació)



• Nosaltres,

i

estem d'acord a resoldre el conflicte i perquè estos problemes no tornen a repetir-se en el futur, ens comprometem a:

- A causa del nostre compromís de confidencialitat ens exigim mútuament que:

- De ser necessari, tornarem a revisar els acords en el termini de

- Al firmar este acord ens comprometem a dur a terme tot l'anteriorment exposat.

Signatures:

Mediadors:

Data:

8.4 - Autorització per a eixir de l'aula.

Hi haurà unes targetes que permetran l'autorització del professorat per a que els alumnes que van a mediar puguin eixir de l'aula. Només hi haurà dos targetes que s'usaran segons allò que s'ha descrit en l'apartat 5.2 d'este programa. En estes targetes posarà "Mediació" i per a evitar la seua falsificació portaran el segell del centre, la firma dels dos coordinadors del programa i estaran plastificades.

A més a més el professor mediador anirà a replegar al seu classe a les alumnes que han de mediar.

9.- CALENDARI D'ACTUACIÓ I PUBLICITAT

En cada curso, es fan aquestes tasques de actuació y publicitat:

- Els alumnes mediadors porten un distintiu que les caracteritza.
- En el sobre de matrícula hi ha un triptic sobre la mediació.
- El centre esta inclos en la xarxa de centres mediadors.
- Es publicitara el programa en cadascuna de les tutories, claustros, en les reunions generals de mares i pares, en el Consell escolar, al personal no docent, així com als agents socials que en algun moment poden tindre algun tipus d'actuació amb els nostres alumnes (policia, treballadora social, ajuntament...).
- Continuar la formació de la comissió de mediació.
- Continuar informant als agents socials involucrats .
- Hi ha dissenyat un logo per a mediació.
- Preparar als alumnes mediadors/es per a que realitzen tasques de dinamització encaminades a generar una cultura de pau al centre (alumnes ajudantes).
- Seguir mediant.
- Avaluació final del programa i propostes de millora.

10- AVALUACIÓ DEL PROGRAMA.

10.1- Protocol per a l'avaluació de la mediació.

Per als propers cursos i comptant que la Mediació ja forme part de la cultura de l'institut, considerarem L' AVALUACIÓ DEL PROGRAMA COM UNA EINA FONAMENTAL . Avaluarem tant el procés com els resultats i realitzarem una AVALUACIÓ FORMATIVA I UNA ALTRA SUMATIVA, utilitzant diferents tipus de recollida de la informació (qüestionaris, debats, entrevistes, col.loquis.....) Per a dur a terme aquestos tipus d'avaluació farem una TRIANGULITZACIÓ DE FONTS, es a dir utilitzarem les mateixes preguntes a pares, professors, alumnes i personal no docent. Considerem molt important el comunicar a cadascuna de les parts els resultats dels diferents qüestionaris, debats, entrevistes... i entre tots elaborarem l'avaluació final de curs , que contindrà les diverses opinions i que formarà part de la Memòria i en la part que li corresponga de les propostes de millora.

Una vegada hem començat a mediar, és necessari fer un seguiment de les repercussions que la mediació està tenint en el centre i si la seua posada en marxa i funcionament, està reflectint-se o no i de quina manera, en la convivència del mateix. No cal oblidar que el fi de la mediació és que les parts en conflicte arriben a un acord per si mateixes i que siguem capaços de dur-ho a terme per mitjà d'un compromís personal sense intervenció de tercers.

Per a això i en un primer moment, es a dir, aquest curs escolar es poden dur a terme els següents passos de control o avaluació, de manera contínua i no protocol·lària (sense document escrit) però sí efectiva:

- 1- Els professors poden captar en les classes canvis d'actitud en els alumnes, ja siga entre ells o en el seu comportament global (cessen tensions o no, se segueixen millor les classes o no, hi ha un ambient relaxat o crispat, ...).
- 2- Els tutors han de fixar-se en el "nou marc de relació" de les parts, és a dir, si es porten millor les parts o almenys se suporten, el conflicte ha cessat o seguix, la convivència del grup s'ha vist afavorida o no ...
- 3- Els mediadors observaran en el dia a dia del centre (patis, corredors) si el conflicte reduïx la seua intensitat o no, si contínua o desapareix, si ha millorat la relació de les parts, etc. També poden parlar amb les parts un temps després per a veure si se senten còmodes amb l'acord i este es complix.
- 4- Si s'arriba a la conclusió que la mediació ha fracassat, se seguiran els passos

reflectits en el punt 5.3 d'este programa, redactat a este efecte.

Tot açò respecte als casos de mediació que s'han realitzat i la seua repercussió particular entre les parts i global en el centre; per a fer una avaluació més formal, global i concloent en general sobre el programa de mediació es passa al punt següent.

10.2- Memòria de mediació per anys lectius.

Al final de l'any lectiu (al Juny) és necessari fer una memòria sobre les actuacions realitzades dins del Programa de Mediació. En ella es reflectiran les mediacions en si (sense detallar compromisos i acords ja que són confidencials entre les parts) i els seus resultats particulars i globals en l'àmbit de la convivència en el centre. VEURE L'APARTAT D'AVALUACIÓ.

A més es reflectirien altres activitats exercides dins del programa, com la formació de mediadors ja siguen alumnes, pares o professors, cursos del professorat, sessions d'assessorament extern, relació amb altres organismes respecte a la mediació (ajuntament, CEFIRE, ...) i la resta d'activitats.

Esta memòria és competència dels coordinadors del programa i seria només una part d'una altra memòria més global sobre el Pla de Convivència en el centre per a eixe any lectiu, que faria l'Equip Directiu.

Finalment dir que esta memòria sobre mediació no s'ha d'entendre com un tràmit burocràtic, sent convenient fer-la, la sol·licite o no l'administració, ja que ha de servir com a procés de reflexió sobre els resultats del Programa de Mediació durant eixe curs, ja siguen positius o negatius, veure què s'està fent bé i què no, i com poder solucionar-ho per a cursos veniders o en quines línies d'actuació continuar.

11-PROPOSTES DE MILLORA.

Este Programa de Mediació tene la idea de creixer i millorar curs després de curs. Per a aconseguir-ho, es farà cada any el procés d'avaluació i memòria reflectit en el punt 10 i que millorarà sens dubte el programa després del procés de reflexió pertinent.

12- BIBLIOGRAFIA.

- **“Manual per a la Formació de Mediadors”**; editorial Narcea; autor Juan Carlos Torrego. Esta és una obra fonamental per al present Programa de Mediació ja que la metodologia que se segueix en ell per a mediar i formar mediadors és la de l'esmentat autor.
- **“ Ser persona y relacionarse”**. Habilidades cognitivas y sociales y crecimiento moral; editorial Narcea; autor Manuel Segura. Esta és una altra de les obres de referència per a desenvolupar el nostre programa, ja que es va a seguir en les tutories com a base a l'elecció d'alumnes mediadors i de cara a potenciar les qualitats humanes pròpies per a resoldre conflictes pacíficament en l'àmbit global de centre.
- **“Temps de Mediació”**; editorial Ceac; autora M^a Carme Boqué. Complementari este llibre al citat més amunt en primer lloc.
- **“Guia de Mediació Escolar”**; editorial Octaedre; autora M^a Carme Boqué. Ens ha completat la nostra formació i hem utilitzat part del material amb els alumnes
- Diversos materials de diversos autors aconseguits en els cursos que els coordinadors d'este Programa de Mediació han realitzat (CEFIREs, Junta de Castella i Lleó, UGT, Postgrau de Mediació Socio-educativa....)
- Diversos materials fotocopiats amb el permís de la seua autora, l'assessora externa d'este programa Flor Hoyos.
- **“ Tú ganas Yo gano”** ; editorial Gaia ; autoras Helena Cornelius y Shoshana Faire. Ens ajuda a formar-nos com a mediadors i també com a treball de tutories per aprendre a ser optimistes i creatius a l'hora de resoldre conflictes.
- **“ Lenguaje corporal”** ; editorial Alianza ; autora Flora Davis. Ens ha donat pautes per a controlar els gestos que poden influir negativament en una bona mediació.