

ANEXO VII-D

PROTOCOLO DE

MEDIACIÓN

ESCOLAR

CEIP SERRA

CEIP SERRA-VINCIOS

BV:
056
24

VINCIOS

ÍNDICE

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. QUE É A MEDIACIÓN ESCOLAR?**
- 3. SERVIZO DE MEDIACIÓN ESCOLAR DO CEIP SERRA-VINCIOS**
 - 3.1 Principios da mediación.**
 - 3.2 Equipo Mediador.**
 - 3.3 Fases da mediación.**
- 4. ANEXOS.**
 - **Anexo 1: Ficha de premediación**
 - **Anexo 2: Rexistro de acordo**

1. INTRODUCCIÓN.

A **mediación escolar** é unha estratexia de resolución pacífica, na que se lle ofrece a persoas cun conflito sentarse xuntas, voluntariamente, cunha terceira parte neutral (algún membro do Equipo Mediador), falar do seu problema e intentar chegar a un acordo dun xeito positivo e colaborativo.

Tal e como se especifica no artigo 26. Mediación escolar do **Decreto 8/2015, do 8 de xaneiro, polo que se desenvolve a Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa en materia de convivencia escolar**, os centros poderán utilizar a mediación como estratexia preventiva, resolutiva e reparadora na xestión de calquer conflito entre membros da comunidade educativa.

Seguindo a Mireia Uranga (1998), unha das pioneiras no campo da mediación no noso país, a introducción dun programa de Mediación Escolar nun centro educativo de cara á mellora da convivencia, manifestase nunha serie de consecuencias e feitos de carácter obxectivo:

- Facilita un ambiente máis distendido no centro educativo
- Favorece a preocupación polos demais
- Busca estratexias para solucionar problemas de xeito non violento
- Mellora das habilidades sociais
- Favorece a comunicación entre os membros da comunidade educativa
- Os conflitos tenden a diminuír
- Búscanse outras alternativas ás sancións reglamentarias
- Axuda a que haxa unha maior implicación da comunidade educativa no centro escolar
- Favorece unha maior responsabilidade no alumnado
- Diminúe o número de expedientes disciplinarios

2. QUE É A MEDIACIÓN ESCOLAR?.

A **mediación** é un proceso de comunicación entre partes en conflito coa axuda de unha ou varias persoas imparciais (que forman parte do Equipo Mediador), que procuran que as partes escoiten nun espazo de liberdade e seguridade para que comprendan o conflito que viven e poidan chegar por elas mesmas a un acordo que lles permita unha boa relación, encarar o conflito desde actitudes construtivas e actuar preventivamente de cara a mellorar as relacións cos demais e á busca da xestión positiva dos conflitos que xurdan nun futuro.

A mediación supón a aprendizaxe e socialización nunha forma non violenta e de xestión positiva do conflito, é dicir, tratamento do mesmo desde a ausencia da violencia e da agresividade. A mediación ten como misión axudar ás partes a resolver conflitos desde a creación dun espazo no que a comunicación sexa posible.

O mediador non é o protagonista do proceso de mediación, nin emite xuízos de valor, nin sanciona as actitudes nin comportamento das partes; procura, simplemente, que atopen por si mesmas solucións adaptadas ás súas conveniencias e expectativas a través dunha mellor comunicación. O mediador garantirá a privacidade e confidencialidade do proceso. O falado no proceso de mediación non debe saír dese contexto.

3. SERVIZO DE MEDIACIÓN ESCOLAR DO CEIP SERRA-VINCIOS.

3.1. *Principios da mediación.*

A **mediación** é un proceso de **resolución de conflitos** que permite ás partes comunicarse entre si expresando os seus puntos de vista, intereses, necesidades, expectativas... acompañados por unha terceira persoa que facilita o proceso.

Para garantir que este proceso cumpra cos seus obxectivos, é preciso respectar os seguintes **principios**:

- **Confidencialidade**: a persoa mediadora comprométese ante as persoas ás que axuda a gardar confidencialidade sobre o contido das conversas. As persoas implicadas tamén se comprometen.

- Intimidade: os protagonistas do conflito non serán forzados a falar do que consideren parte da súa intimidade. No entanto, comprométese a ser sinceros e responder con honestidade ás preguntas do seu interlocutor.
- Liberdade de expresión: os protagonistas comprométese a expresarse con liberdade. Todo pode ser expresado verbalmente e todo debe ser expresado desde a propia autoría verbal: eu sinto, eu creo..., pero nunca: ti pensas, ti cres...
- Imparcialidade: a persoa mediadora comprométese a non tomar partido por ningunha das partes do conflito.
- Compromiso de diálogo: os protagonistas comprométese a falar das súas dificultades e conflitos nas sesións de traballo, asumindo que a oferta de axuda é limitada no tempo e que é a súa responsabilidade intentar, cada un por separado, aportar os seus esforzos para resolver a situación.
- Voluntariedade: a mediación é un proceso voluntario, non se pode establecer un proceso de comunicación entre as partes se elas no queren.
- Seguridade: a persoa mediadora garantirá que as partes se expresen libremente, pero nunha atmosfera de seguridade, é dicir, ningunha das partes vai a tratar irrespetuosamente á outra. Non se tolerarán vexacións, insultos ou similares.
- Saúde mental e equilibrio emocional para realizar o esforzo de participar no proceso
- Participación directa das persoas en conflito e non delegación noutras persoas
- Legalidade: os acordos acadados non vulnerarán a legalidade vixente, é dicir, as disposición educativas polas que se rixen os centros.

3.2. Equipo Mediador.

O Equipo Mediador do CEIP Serra-Vincios formarase, cada curso escolar, no seo do claustro de mestres e mestras e contará con dous mestres ou mestras e co/a orientador/a, que serán as persoas responsables da mediación.

Durante a mediación, as persoas mediadoras deben:

- Non emitir xuízos de valor
- Ser neutral
- Mostrar empatía
- Practicar unha escoita activa

- Realizar un seguemento do acordo

As partes do conflito deben:

- Aceptar solucionar o conflito de xeito cooperativo
- Utilizar mensaxes en primeira persoa
- Ponerse no lugar do outro/a
- Manifestar a súa responsabilidade no conflito
- Colaborar para buscar unha solución
- Aceptar un acordo satisfactorio para ambas partes

As tarefas do equipo mediador para consensuar a mediación no centro son:

- Consensuar medidas sancionadoras e aplicación da mediación
- Valoración xeral dos casos de mediación realizados
- Seguemento e valoración dos resultados
- Avaliar o proceso de mediación no centro

3.3. Fases da mediación escolar.

Seguindo a Léderach, as **fases** do proceso de mediación que máis se adaptan ao contexto escolar son as que seguen:

1. *Premediación*: realízase unha reunión por separado con cada persoa do conflito, en busca dunha descarga emocional previa á mediación conxunta. Trátase da primeira toma de contacto e coñecemento entre os mediadores/as e cada parte. Explícase o mecanismo de mediación e se fai un relato do conflito e as súas consecuencias.
2. *Entrada*: realízanse as presentacións e se explican as condicións e normas para poder realizar a mediación
3. *Cóntame*: cada unha das partes en conflito relata o que sucedeu.
4. *Situar o conflito*: realízase unha análise do conflito, resaltando os aspectos en común que expuxeron as partes. Pódense pedir aclaracións.
5. *Vías de solución*: inténtase realizar un novo enfoque para avanzar cara a solución. Pídese ás persoas en conflito que realicen un bulebulé de ideas sobre posibles solucións ao conflito.
6. *Acordo*: elíxese unha solución, analízase, e redáctase un acordo para asinalo.

FASES DUN PROCESO DE MEDIACIÓN: OBXECTIVOS E DESENVOLVEMENTO
(baseado no esquema de J. P. Léderach)

FASES	OBXECTIVO	DESENVOLVEMENTO POLO EQUIPO MEDIADOR
<p align="center">1. PREMEDIACIÓN</p> <p>Fase previa á mediación propiamente dita (ficha en anexo 1)</p>	<p>Crear condicións que faciliten o acceso á mediación.</p>	<p>Actuación dos mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentacións - Falar coas partes por separado para que contén a súa versión - Explicarlles o proceso: regras e compromisos. Importancia da súa colaboración. <p>Determinar si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A mediación é axeitada para o caso - Son necesarias outras actuacións previas á mediación: novas entrevistas individuais, falar con outras persoas relacionadas co conflito... - As partes están dispostas a chegar a unha mediación - A elección do mediador é axeitada (non convén que sexa mestre/a que imparte clase aos alumnos/as implicados/as) -
<p align="center">2. ENTRADA</p> <p>Quen somos. Como vai ser o proceso.</p>	<p>Crear confianza no proceso</p>	<p>Actuación dos mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentacións persoais - Explicar brevemente como vai ser o proceso: obxectivos, expectativas, papel dos mediadores - Recordar a importancia da confidencialidade e da súa colaboración, sendo honestos e sinceros - Aceptar unhas normas básicas: non interromperse, non utilizar linguaxe ofensiva, non descualificar ao outro/a, postura corporal axeitada.... <p>Ter previsto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espazo, tempo, papel para notas, coordinación entre mediadores...
<p align="center">3. CÓNTEME</p>	<p>Poder expor a súa versión do conflito</p>	<p>Actuación dos mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear un ambiente positivo e controlar o



<p>Que pasou, que sucedeu</p>	<p>e expresar os seus sentimentos</p> <p>Poder desafogarse e sentir que son escoitados</p>	<p>intercambio de mensaxes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xerar pensamento sobre o conflito: obxectivos persoais sobre o conflito e outras formas de acadalos, sentimentos persoais e da outra parte. - Explorar con preguntas e parafraseo o verdadeiro problema, non o detalle. - Animar a que contén máis, a que se desafoguen, evitando a sensación de interrogatorio - escoitar atentamente as preocupacións e sentimentos de cada parte, utilizando preguntas abertas, resumo motivador... - Axudar a poñer sobre a mesa os temas importantes do conflito - Non valorar, nin aconsellar, nin definir que é verdade ou mentira, nin o que é xusto ou inxusto - Prestar atención tanto aos aspectos do contido do conflito como á relación entre as partes - Apoiar o diálogo entre as partes. Recoñecer sentimentos e respectar silencios.
<p>4. SITUAR O CONFLITO</p> <p>Onde estamos</p>	<p>Identificar en que consiste o conflito e acordar os temas máis importantes para ambas partes</p>	<p>Actuación dos mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asegurar a conformidade das partes sobre os temas a tratar para avanzar cara unha solución ou transformación positiva do conflito - Conseguir unha versión acordada do conflito - Concretar os puntos que poden desbloquear o conflito e avanzar cara un entendemento e acordo - Tratar primeiro os temas comúns e de arranxo sinxelo, pois crea confianza e mantén o interese - Explorar as necesidades subxacentes ás posicións e dirixir o diálogo en termos de necesidades ou intereses
<p>5. VÍAS DE SOLUCIÓN</p>	<p>Tratar cada tema a buscar posibles vías de solución</p>	<p>Actuación dos mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilitar a espontaneidade e creatividade na busca de ideas e solucións

<p>Como saímos</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Explorar o que cada parte está disposta a facer e lle pide á outra parte - Resaltar os comentarios positivos dunha parte sobre a outra - Pedirlles que valoren cada unha das posibles solucións - Solicitar a súa conformidade ou non coas distintas propostas
<p>6. ACORDO</p> <p>Quen fai que, como, cando e onde</p>	<p>Avaliar as propostas, vantaxes e dificultades de cada unha, e chegar a un acordo</p>	<p>Actuación dos mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Axudar ás partes a definir claramente o acordo - Ter en conta as características que deben cumprir os acordos das partes: equilibrado, realista-possible, específico e concreto, claro e sinxelo, aceptable polas partes, que manteña expectativas de mellora da relación, redactado por escrito e asinado polas partes (así se evita o esquecemento e as malinterpretacións e facilítase o seguimento) - Felicitar ás partes pola súa colaboración - Facer copias do acordo para as partes e archivar o orixinal

4. ANEXOS.



 <p>XUNTA DE GALICIA CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN E ORDENACIÓN UNIVERSITARIA</p> <p>WEB: www.edu.xunta.es/centros/ceipserravincios E-Mail: ceip.serra.vincios@edu.xunta.es</p>	<p>CEIP SERRA-VINCIOS A Serra s/n - Vincios 36316 GONDOMAR (Pontevedra) 886 120 042</p> 	
--	--	---

ANEXO 1: FICHA DE PREMEDIACIÓN

PREMEDIACIÓN: cada parte conta o que sucedeu.

Nome:

Curso: _____

¿DONDE, CANDO E COMO sucedeu o conflito? (Resumo e descrición xeral)

¿Que relación teñen as partes en conflito?

¿Que sentimentos lle produce o conflito?

¿Apréciase a intención de resolver o conflito?

¿Que demanda, que pide, con que se daría por satisfeito-a?

¿Ten algunha idea ou proposta para solucionar o conflito?

Data : _____

(Nome e firma)

