



# Plan de Mediación

~

IES ÁNXEL FOLE

## Contido

PLAN DE MEDIACIÓN .....	3
Introducción .....	3
Principios e fundamentos .....	3
Que é a mediación? .....	4
Cales son os aspectos positivos da mediación?.....	4
Que non é mediación? .....	5
Cando non se pode facer unha mediación? .....	5
Obxectivos.....	5
O equipo de mediación .....	6
Funcións .....	6
PROTOCOLO DE SOLICITUDE, DESENVOLVEMENTO E REXISTRO DO PROCESO DE MEDIACIÓN ESCOLAR.....	7
Protocolo do Servicio de Mediación: .....	7
A mediación e as Normas de convivencia.....	7
Documentos para a mediación: .....	8

## PLAN DE MEDIACIÓN

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. (DOG Núm. 17, do 27 de xaneiro de 2015)

### **Artigo 26. Mediación escolar**

1. A mediación é unha estratexia de intervención imparcial para a resolución de conflitos en que unha terceira persoa axuda as partes implicadas a alcanzar un acordo satisfactorio para ambas as dúas.
2. Sen prexuízo dos procedementos de corrección das condutas gravemente prexudiciais para a convivencia, regulados expresamente no capítulo IV do título III deste decreto, os centros poderán utilizar a mediación como estratexia preventiva, resolutiva e reparadora na xestión de calquera conflito entre membros da comunidade educativa.
3. O plan de convivencia incluírá as directrices para a creación dos equipos de mediación, as características do seu funcionamento e as pautas de actuación que se seguirán para derivar un caso de conflito cara á mediación.
4. Nos supostos menos graves de situación de acoso, favorecerase a mediación realizada por alumnado do centro educativo que obtivese formación e cualificación para a intervención nestas situacións.

---

### Introducción

Axudar e aprender a resolver conflitos na educación significa axudar a buscar saídas satisfactorias ante os problemas formulados. Unha das ferramentas que se pode utilizar é a mediación.

Un programa de mediación escolar supón crear e desenvolver no centro educativo un servizo de mediación para a resolución colaborativa e pacífica de conflitos no que poden participar como mediadores/as e como usuarios/as os diferentes colectivos da comunidade escolar (alumnado, profesorado, persoal non docente, país e nais,...).

### Principios e fundamentos

- **Voluntariedade.** As partes acoden á mediación voluntariamente e poden decidir abandonala en calquera momento. Ninguén pode ser obrigado a dialogar nin a solucionar colaborativamente un conflito.
- **Autonomía da decisión.** As partes conservan a capacidade de tomar decisións respecto do seu conflito. A persoa mediadora non pode impoñer ningún tipo de solución, non é un/a xuíz/a nin un/a árbitro.

- **Neutralidade e imparcialidade.** A persoa mediadora non se posiciona a favor de ningunha das partes e non ten interese en ningún tipo de resultado en canto á solución.
- **Confidencialidade.** O proceso é confidencial e o que se di na mediación non pode repetirse noutro foro.
- **Boa fe.** As partes acoden ao proceso de mediación porque o seu obxectivo é, realmente, solucionar o conflito.

### **Que é a mediación?**

- A mediación escolar é un método de resolución de conflitos aplicable as situacións nas que as partes non poden resolver os seus desacordos a través da negociación directa.
- A mediación é un proceso informal, en tanto que non ten procedementos rigurosamente establecidos, pero é un proceso estruturado pois ten unhas fases flexibles, uns recursos e unhas técnicas específicas.
- É voluntaria, tanto para as partes coma para o/a mediador/a.
- É confidencial. O que se fala nas sesións non sae de alí.
- As partes deben poñer de seu para a resolución do conflito.
- Confire protagonismo ás partes. O acordo non se pode impoñer nin polo mediador nin por un dos protagonistas.
- A mediación constitúe unha oportunidade de desenvolvemento persoal para quen a protagoniza e unha posibilidade de mellorar a convivencia en todo o centro escolar.

### **Cales son os aspectos positivos da mediación?**

- Crea un entorno pacífico no que poder educar.
- Ensina que existen outras vías, distintas do enfrontamento, para a resolución dos conflitos.
- Fomenta a actitude dialogante e a empatía do alumnado, o profesorado, as familias e os PAS.
- Fomenta actitudes cooperativas na comunidade escolar
- Reduce o número de sancións e expulsións.
- Reduce a violencia nos conflitos e aumenta a capacidade de resolución non violenta destes.

- Diminúe a intervención do equipo directivo do centro nos conflitos entre o alumnado xa que moitos destes son capaces de resolvelos por si mesmos.
- É unha vía alternativa ás sancións.

### **Que non é mediación?**

- Non é un mecanismo que posibilita a negociación das consecuencias das normas (estas consecuencias non son negociables).
- Non é un procedemento que poida ser imposto. Acódese a ela voluntariamente e sabendo que todo o que ocorra durante o proceso é confidencial.
- Non é a solución de tódolos problemas e conflitos de convivencia. Algúns conflitos “non son mediables” se:
  - os feitos son de especial e notoria gravidade (serán valorados polo equipo de mediación ou comisión de convivencia de acordo aos criterios do *glosario*).
  - os casos xa foron mediados e non se cumpriu o pactado.
  - unha das partes nos desexa resolver o conflito por esta vía.

### **Cando non se pode facer unha mediación?**

- Se non se cumpren os principios da mediación.
- Cando o regulamento do centro determina que a situación debe conducirse por vía disciplinaria.
- Cando existe un desequilibrio de poder importante entre as partes, por exemplo nos casos de malos tratos entre compañeiros/as.
- Cando non se trata dun conflito de carácter interpersonal ou os temas non son negociables, por exemplo situación de disrupción na aula.

### **Obxectivos**

- **Resolver os conflitos** que, por calquera circunstancia, non puideron ser manexados polas partes implicadas.
- Permitir a **participación** dos membros da comunidade escolar na solución dos seus propios conflitos.

- **Ensinar habilidades** de resolución de conflitos aos colectivos implicados no programa.
- Mellorar a **convivencia**.
- **Reducir** os niveis de violencia

## **O equipo de mediación**

Estará formado por un membro do departamento de orientación, un representante do equipo directivo, o coordinador da convivencia e os profesores e alumnado formados como mediadores.

## **Funcións**

As súas funcións serán:

- Establecer o protocolo de actuación.
- Elaborar os materiais de difusión e información do servizo de mediación: trípticos a titores e alumnado; carteis en lugares sinalados do centro; cartas de presentación ás familias do centro.
- Informar da mediación nas primeiras titorías do curso.
- Preparar a folla da solicitude da mediación e poñela a disposición en Secretaría.
- Favorecer a formación do propio equipo de mediación e promover novos cursos.
- Analizar os casos e adxudicalos aos mediadores.
- Levar a cabo as mediacións e o seu rexistro.

Avaliar o propio funcionamento do proceso de mediación no centro por medio de enquisas aos mediados, facendo unha análise de incidencias e seguimento dos acordos e atendendo á valoración e ás propostas de mellora dos propios mediadores.

# PROTOCOLO DE SOLICITUDE, DESENVOLVEMENTO E REXISTRO DO PROCESO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

## Protocolo do Servicio de Mediación:

1. O Servicio de Mediación fórmano os compoñentes do Equipo de Axuda e Mediación do Instituto.
2. As **solicitudes dos servicios de mediación** (impreso de solicitude de mediación, **documento 1**) presentaranse ante a Dirección ou ao Coordinador de convivencia. Pode ser obxecto de mediación calquera cuestión que se produza entre os membros da comunidade educativa que afecte á convivencia entre os mesmos.
3. O Coordinador de Mediación do Centro terá 3 días para desenvolver as premediacións necesarias (guión para a **premediación, documento 3**) e elixir mediador/es.
4. Á hora de seleccionar ao mediador/mediadores teranse en conta as seguintes condicións:
  - a) Se as persoas entre as que hai que mediar son alumnos, buscarase a un profesor/a e/ou alumno/a que teñan unha mínima relación directa coas persoas a mediar.
  - b) Calquera mediador/a poderá obxectar o participar na mediación.
5. Entre a solicitude e o proceso de mediación procurarase que transcorra o menor tempo posible.
6. O proceso de mediación seguirá unhas fases (documento 2), desenvolverase segundo o exposto na GUÍA RÁPIDA (documentos 4 y 5) e, se é posible, nun periodo lectivo de 50 minutos como máximo.
7. No proceso de mediación, o mediador/es completarán todo o parte do Rexistro do procesode mediación (documento 6).
8. Ao final da mediación, o mediador/mediadores recollerán os **acordos** aos que chegaron as partes (**documento 7**). Do acordo alcanzado entre as partes darase conta ao titor/a do alumnado para o seguimento do cumprimento.

## A mediación e as Normas de convivencia

Establecemos as seguintes consideracións xerais a ter en conta cando, por calquera motivo, se poida producir unha situación de conflito entre a aplicación dunha mediación e a aplicación das normas de convivencia establecidas nas NOF.

**Artigo 1.** A mediación é unha ferramenta de xestión pacífica de conflitos que se pode utilizar a instancia de calquera membro da comunidade educativa, sempre que as partes en conflito acéptena voluntariamente.

**Artigo 2.** Cando as solicitudes concorran con condutas contrarias ás normas ou gravemente prexudiciais nas que sexa necesaria a actuación da xefatura de estudos, esta poderá ofrecer a mediación, valorando a súa viabilidade coa persoa coordinadora. En caso contrario, as partes en conflito poderán acceder voluntariamente á mediación como estratexia reparadora, antes ou despois da aplicación da medida correctora, co fin de restablecer as relacións entre as persoas implicadas.

**Artigo 3.** Cando a xefatura de estudos ofrezca a mediación, interromperase calquera outro procedemento correctivo do centro, á espera da súa resolución pola mediación escolar.

**Artigo 4.** As persoas mediadoras informarán á xefatura de estudos do resultado da mediación e da data de revisión dos acordos, garantindo a confidencialidade do proceso.

**Artigo 5.** O cumprimento dos acordos de mediación poderá ser tido en conta como atenuante dunha posible sanción, ou ben dará lugar á finalización do proceso correctivo.

**Artigo 6.** Se o proceso de mediación interrómtese ou finaliza sen acordo, ou se incumpren os pactos de reparación, as persoas mediadoras deben comunicar estas circunstancias á xefatura de estudos quen retomará o proceso disciplinario.

### **Documentos para a mediación:**

- ✚DOCUMENTO 1. "Impreso de solicitude de mediación"
- ✚DOCUMENTO 2. "Fases do proceso de Mediación formal escolar"
- ✚DOCUMENTO 3. "Guión para a premediación"
- ✚DOCUMENTO 4. "Guión global para a sesión de Mediación (mediadores)"
- ✚DOCUMENTO 5. "Guía rápida da sesión de Mediación (mediadores)"
- ✚DOCUMENTO 6. "Rexistro do proceso de Mediación (mediadores)"
- ✚DOCUMENTO 7. "Rexistro de acordos de Mediación (mediadores)"



 **DOCUMENTO 1. "Impreso de solicitude de mediación"**

**Data:** .....

<b>1.- PERSOA QUE SOLICITA A MEDIACIÓN</b>	
<b>NOME:</b>	
❖ Director/a, Xefe/a de Estudos ou membro do equipo directivo	. <input type="checkbox"/>
❖ Orientador/a ou Coordinador/a do Servicio de mediación	. <input type="checkbox"/>
❖ Titor ou titora dalgunha das persoas en conflito	. <input type="checkbox"/>
❖ Profesor ou profesora dalgunha das persoas en conflito	. <input type="checkbox"/>
❖ Profesor ou profesora do Centro que coñece o conflito	. <input type="checkbox"/>
❖ Alumno ou alumna do grupo de mediación ou alumnado axudante	. <input type="checkbox"/>
❖ Alumno ou alumna que forma parte do conflito	. <input type="checkbox"/>
❖ Alumno ou alumna que coñece o conflito	. <input type="checkbox"/>
❖ Pai ou nai dalgunha das persoas en conflito	. <input type="checkbox"/>
❖ Pai ou nai que coñece o conflito	. <input type="checkbox"/>
❖ Persoal de secretaría, conserxería ou limpeza	. <input type="checkbox"/>
❖ Outras:.....	. <input type="checkbox"/>

<b>2.- PERSOAS EN CONFLITO</b>		
<b>2.1.- NOME/ CURSO:</b>		
	Alumno/a	<input type="checkbox"/>
	Profesor/a	<input type="checkbox"/>
	Outros.....	<input type="checkbox"/>
<b>2.2.- NOME/ CURSO:</b>		
	Alumno/a	<input type="checkbox"/>
	Profesor/a	<input type="checkbox"/>
	Outros.....	<input type="checkbox"/>

<b>3.- BREVE DESCRICIÓN DO CONFLITO:</b>

**ENTREGAR EN DIRECCIÓN, XEFATURA DE ESTUDOS OU AO COORDINADOR/A DE CONVIVENCIA**

 DOCUMENTO 2. “Fases do proceso de Mediación formal escolar”

FASES E OBXECTIVOS	FORMA DE DESENVOLVALAS (EQUIPO)
<p><b>0. PREMEDIACIÓN.</b></p> <p>Fase previa á mediación propiamente dita</p> <p><b>Obxectivo:</b></p> <p>Crear condicións que faciliten o acceso á mediación</p>	<p><b>Actuación dos mediadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentacións.</li> <li>▪ Falar coas partes por separado para que nos conten a súa versión (ventilar o conflito)</li> <li>▪ Explicarlles o proceso: regras e compromisos.</li> <li>▪ Importancia da súa colaboración.</li> </ul> <p><b>Determinar se:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A mediación é apropiada para o caso.</li> <li>▪ Son necesarias outras actuacións previas á mediación: Novas entrevistas individuais; falar con outras persoas relacionadas co conflito, etc.</li> <li>▪ As partes están dispostas a chegar á mediación.</li> <li>▪ espazo e o tempo son os máis favorables para a mediación.</li> <li>▪ A elección dos mediadores é adecuada?</li> </ul> <p>(Non convén que sexa un profesor que imparta clase ao alumno, nin un membro do equipo directivo)</p>
<p><b>1. PRESENTACIÓN E REGRAS DE XOGO.</b></p> <p>Quen somos? Como vai ser o proceso?</p> <p><b>Obxectivo:</b></p> <p>Crear confianza no proceso</p>	<p><b>Actuación dos mediadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentacións persoais.</li> <li>▪ Explicar brevemente como vai ser o proceso:</li> <li>▪ Obxectivos. Expectativas. Papel dos mediadores.</li> <li>▪ Recordar a importancia da confidencialidade e da súa colaboración, sendo honestos, sinceros.</li> <li>▪ Aceptar unhas normas básicas: Non interromperse. Non utilizar unha linguaxe ofensiva. Non descalificar ao outro, etc.</li> </ul> <p><b>Ter previsto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Espazo. Tempo. Papel para notas. Coordinación entre mediadores.</li> </ul>
<p><b>2. CÓNTAME</b></p> <p>Que pasou?</p>	<p><b>Actuación dos mediadores:</b></p>

<p><b>Obxectivo:</b></p> <p>Poder expoñer as súas versións do conflito e expresar os seus sentimentos.</p> <p>Poder desfogarse e sentirse escoitados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Crear un ambiente positivo e controlar o intercambio de mensaxes.</li> <li>▪ Xerar pensamento sobre o conflito: Obxectivos persoais no conflito e outras formas de alcanzalos, sentimentos persoais e da outra parte. Explorar con preguntas e parafraseo o verdadeiro problema, non o detalle. Animar a que contén máis, a que desfoguen, evitando a sensación de interrogatorio.</li> <li>▪ escoitar atentamente as preocupacións e sentimentos de cada parte, utilizando técnicas como as de: mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflectir sentimentos, resumir, etc.</li> <li>▪ Axudar a poñer sobre a mesa os temas importantes do conflito.</li> <li>▪ Non valorar, nin aconsellar, nin definir que é verdade ou mentira, nin o que é xusto ou inxusto.</li> <li>▪ Prestar atención tanto aos aspectos do contido en si do conflito como á relación entre as partes.</li> <li>▪ Apoiar o diálogo entre as partes.</li> <li>▪ Recoñecer sentimentos e respectar silencios.</li> </ul>
<p><b>3. ACLARAR O PROBLEMA.</b></p> <p>Onde estamos?</p> <p><b>Obxectivo:</b></p> <p>Identificar en que consiste o conflito e consensuar os temas máis importantes para as partes.</p>	<p><b>Actuación dos mediadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asegurar a conformidade das partes sobre os temas a tratar para avanzar cara a unha solución ou transformación positiva do conflito.</li> <li>▪ Conseguir unha versión consensuada do conflito.</li> <li>▪ Concretar os puntos que poidan desbloquear o conflito e avanzar cara a un entendemento e acordo.</li> <li>▪ Tratar primeiro os temas comúns e de máis fácil amaño, pois crea confianza e mantén o interés.</li> <li>▪ Explorar os intereses subxacentes ás posicións e dirixir o diálogo en termos de intereses.</li> </ul>
<p><b>4. PROPOR SOLUCIÓNS.</b> Como saímos? <b>Obxectivo:</b></p>	<p><b>Actuación dos mediadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Facilitar a espontaneidade e creatividade na busca de ideas ou solucións. (Chuvia de ideas)</li> </ul>

<p>Tratar cada tema e buscar posibles vías de arranxo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Explorar o que cada parte está disposta a facer e lle pide á outra parte. Resaltar os comentarios positivos dunha parte sobre a outra.</li> <li>▪ Pedirlles que valoren cada unha das posibles solucións. Solicitar a súa conformidade ou non coas distintas propostas.</li> </ul>
<p><b>5. CHEGAR A UN ACORDO.</b> Quen fai que, como, cando e onde? <b>Obxectivo:</b></p> <p>Avaliar as propostas, vantaxes e dificultades de cada unha, chegar a un acordo.</p>	<p><b>Actuación dos mediadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Axudar ás partes a definir claramente o acordo.</li> <li>▪ Redactalo por escrito. Así evítase o esquecemento e as malinterpretacións e facilítase o seguimento.</li> <li>▪ Felicitar ás partes pola súa colaboración.</li> <li>▪ Facer copias do acordo para cada parte e archivar o orixinal.</li> <li>▪ Ter en conta as características que deben cumprir os acordos das partes: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Equilibrado</li> <li><input type="checkbox"/> Realista</li> <li><input type="checkbox"/> Posible</li> <li><input type="checkbox"/> Específico e concreto</li> <li><input type="checkbox"/> Claro, simple</li> <li><input type="checkbox"/> Aceptable polas partes</li> <li><input type="checkbox"/> Avaliable</li> <li><input type="checkbox"/> Que manteña expectativas de mellora da relación.</li> </ul> </li> </ul>



### DOCUMENTO 3. “Guión para a premediación”

**Data:** .....

Primeira entrevista con cada un dos protagonistas. En xeral, **debe utilizarse individualmente**. Por tanto soamente estarán un ou dous mediadores e un dos protagonistas do conflito.

<b>Inicio - Presentacións</b>	<b>Notas</b>
<p>Ola!, chámome.....,e eu.....</p> <p>Somos mediadores e ímoste escoitar para ver se podemos axudarche a resolver este problema.</p> <p>O teu nome é...? (<i>mirando á parte</i>)</p>	
<b>Abordar o problema - conflito</b>	<b>Notas</b>
<p>Cóntanos a túa visión do problema.</p> <p>Hai alguén máis afectado por este problema?</p> <p>(<i>terceiras persoas</i>)</p> <p>Todo o que comentes aquí será absolutamente confidencial nos termos que ti establezas.</p> <p>Os mediadores estamos para escoitarte, non te forzaremos a resolver o teu problema, nin o resolveremos por ti, xa que a verdadeira solución estará nas túas mans.</p> <p>O único que necesitamos é a túa boa vontade e a túa confianza.</p> <p>Axudarémosche a construír a solución ao teu problema, tendo en conta tanto as túas necesidades como as do teu compañeiro/a.</p>	

<p>Pero, para iso ambos ides ter que colaborar, estás disposto a facelo?</p>	
<p><b>Remate - Despedida</b></p>	<p><b>Notas</b></p>
<p>Estás de acordo en que.....e.....sexamos os mediadores?</p> <p><i>(Se non haberá que elixir a outros da lista do equipo de mediación).</i></p> <p>Se che parece quedamos para o.....ás..... en .....,</p> <p>A sesión durará.....e teremos todo os encontros que sexan necesarios.</p> <p>Agradecemos a túa colaboración no inicio do proceso de mediación</p> <p><i>(Dámoslle a man se procede)</i></p>	



## DOCUMENTO 4. “Guión global para a sesión de Mediación (mediador/es)”

### 1. Encadre, presentación e regras de xogo. Como entrar?

- a) **Ola!, chámome.....e eu.....Somos mediadores. Se queredes podemos traballar con vosoutros para resolver este problema.**

**O teu nome é...?** (*mirando a un dos protagonistas*)

**E o teu...?** (*mirando á outra*)

- *Presentádevos e lpedídelles aos protagonistas que se presenten.*

- *Explicades brevemente que é e cales son as regras da mediación.*

- *Tomades unha decisión acerca de quen empezará contando o seu problema.*

- b) (*Explicación*) **Isto é o que imos facer: tras comentar as regras que hai que respetar, empezaredes a contar (por turnos) o voso problema dende o voso punto de vista.**

- *Nós faremosvos algunhas preguntas para aclarar aquilo que pasou e estar seguros de se vos entendemos ben.*

- *Logo preguntaremosvos acerca das vosas ideas sobre como resolver este problema, para que con elas poidamos construír unha solución coa que ambos esteades de acordo e, finalmente, escribilo e asinalo.*

- *Nós non imos tomar parte nin dicirvos o que tedes que facer.*

- *Se nalgún momento o vemos necesario e estamos todos de acordo faremos algunha sesión, por separado con cada un de vós, que no seu momento definiremos en que condicións.*

- c) (*Regras da mediación*) **Temos algunhas regras sobre as que debemos estar de acordo antes de empezar:**

1. **Estades de acordo en que vides voluntariamente e todo o que digades aquí será confidencial?** (*Espera algún tipo de resposta de ambos*).

2. **Estades de acordo en escoitarvos o un ao outro e non interrompervos?** (*Espera algún tipo de resposta de ambos*).

3. **Estades de acordo en non insultarvos ou agredirvos nin en utilizar unha**



**linguaxe ofensiva ou alcumes para dirixirvos o un ao outro?** (*Espera algún tipo de resposta de ambos*).

**4. Estades de acordo en esforzarvos en resolver o problema, sendo o máis honestos e sinceros que poidades?** (*Espera algún tipo de resposta*).

**5. Ides dispoñer de iguais espazos de tempo para comentar o voso problema. Fixámolo en cinco minutos para a exposición de cada un?** (*Espera algún tipo de resposta*).

*Un dos dous mediadores debe atender aos turnos de exposición. Empeza o seu relato o que solicitou a mediación e, se o solicitaron simultaneamente, o que estea máis tenso ou o que os protagonistas decidan.*

#### **Posibles estratexias:**

- Individuo-Equipo
- Mediar-Arbitrar
- Por separado-Cara a cara - Formal-Informal

#### **Habilidades:**

- Crear Confianza
- Diseñar proceso e foro-problema - Crear ambiente
- Crear papel do Terceiro

## **2. Cántame. Como escoitar? O pasado.**

*Pedide a cada un dos protagonistas que conte a súa versión do problema e que exprese os seus sentimentos e emocións dun modo non agresivo. Nesta fase un dos mediadores debe ir controlando os turnos de exposición de cada parte. O outro debe ir tomando notas para:*

- *Identificar os puntos centrais do problema, é dicir, os "temas"*

- *Ver os puntos de encontro e os de confrontación.*
- *Rexistrar as percepcións, emocións, sentimentos, feitos e valores de cada un.*
- *Practicar ambos a escoita activa ou empática.*
- *A cada un dos protagonistas dicide:*

**Contádenos: o que pasou. Como te sentiches? Máis acerca de...**

*Hai que ter en conta os seguintes aspectos:*

- 1) *As raíces do conflito (poder, medo, valores) Cales son os seus valores?*
- 2) *Averiguar o momento e o proceso do conflito. Canto tempo leva o conflito?*  
*O conflito está polarizado, enquistado, relaxado, latente?*
- 3) *Quen son os protagonistas? Asegurádevos de se hai alguén máis afectado (terceira persoa, grupo) ou implicado neste problema.*
- 4) *Prioridades, puntos de encontro e de confrontación.*

*Preguntade se queren agregar algo máis.*

**Queredes agregar algo máis oa dito?**

**Que pasou?**

- Expresar e desfogarse
- Ser escoitado
- Recoñecer \* Verdades, \* Sentimentos, \* Responsabilidades, \* Preocupacións

**Posibles estratexias :**

- Crear foro
- Conversar: \* en privado, \* en grupo - escoitar
- Sondear
- Excavar

**Habilidades:**

- Parafrasear

- Resumir
- Preguntas abertas
- Nivelarse ao outro
- Empatizar
- Non xulgar, nin solucións

### 3. Aclarar o problema. Como situalo? O presente.

- *Realizade preguntas para profundizar ou concretar aspectos que queden pouco claros.*
- *Sinalade os temas importantes, o miolo do conflito. Intentade resumir ambas posturas.*
- *Tede en conta que, ata este momento, cada un dos protagonistas está convencido de que a súa explicación do problema e a súa posición é a correcta, que teñen a razón e di a verdade.*
- *Por iso é moi importante este paso, xa que grazas ás preguntas que ti lles fagas daranse conta "das dúas caras da moeda", e irán clareando a situación.*
- *Tede especial coidado para que as preguntas non lles induzan a cuestionar o seu relato.*

- **Que é o que queres dicir con ..... ?**
- **Perdoa, pero non te entendo. Poderías explicarmos outra vez pero dunha forma distinta. De todo o que me tes contado, que é o máis importante para ti?**
- **Entendín ben se *digo*....(parafraseo)**
- **É correcto se *digo*...**
- **De que maneira / que / como / cando / onde / canto / quen exactamente....? Como sabes ti...? Que pensarías/farías/dirías se...? Comparado con que?**
- **Que che fai crer que...?**

Á hora de clarear o conflito, ten en conta os seguintes aspectos:

1) *Relacións, comunicación (melloran cando se logra unha maior colaboración. Indagar):*

*Vense como compañeiros ou como inimigos? Poderán manter unha relación pacífica ou afectará a quen os rodea?*

*Que relación teñen? (Pouca relación / Moita relación; Amizade / Hostilidade; Fuxida / Enfrontamento; Confianza / Desconfianza; Calma / Emocionalidade)*

2) *Posicións, Sentimentos, Emocións. Que posición teñen, que demandan? Como se senten? (Resume cada unha das posicións, reflexo, sentimentos, etc.)*

**Sentíchete traicionado/desilusionado?**

3) *Intereses, necesidades (son as razóns que nos levan a pedir o que demandamos). Que lle interesa resolver fundamentalmente?*

**Eu entendo que nas vosas diferencias os teus intereses principais son....**

*(Dislle mirando a un dos protagonistas) e os teus son... (mirando ao outro).*

*Para descubrilos, pregunta:*

**Por que o queres? Por que o necesitas? Para que o queres? Para que o necesitas?**

4) *Límites, lexitimidade (identificar criterios xustos e normas, xa que non se pode facer nada ilegal, dado que serven de marco para a negociación e para avaliar as opcións).*

*(Expresádevos enfatizando as conexións mutuas).*

**Que ides facer se non chegades a un acordo?**

**Ata que punto vos convén seguir negociando?**

5) *Tipo de violencia: directa, cultural, estrutural. Intensidade do conflito, baixa ou alta intensidade.*

6) *Compromiso*

*(É o grado no que se involucran na negociación, no proceso, nos acordos, as ganas que teñen de chegar a bo porto).*

*(Procura que sempre quede explícito).*

**Onde estamos?**

- Identificar miolo: \* persoa, \* proceso, \* problema (asunto)

- Crear marco de avance

### **Posibles estratexias :**

- Crear marco en común, crear definición común do conflito
- Compaxinar preocupacións

### **Habilidades:**

- Presentar axenda e linguaxe conciliadora - Pasar do “eu/ti” ao “nosoutros”

## **4. Proponer solucións. Como arranxalo? O futuro.**

*(Separa sempre o proceso de crear as propostas do de avaliar e decidir cal é a máis adecuada ou a que máis responde ás miñas necesidades).*

- *Debedes preguntar aos protagonistas acerca das posibles solucións. Cales serían as vías para resolver o conflito, discutir e avaliar cada unha delas.*
  - *En problemas complexos é aconsellable empezar a elaborar acordos sobre temas máis sinxelos e secundarios, para destrabar e crear a sensación de que avanzan e colaboran; así van chegando a acordos, baixando a hostilidade e chegando aos puntos máis conflictivos nunha actitude máis colaboradora.*
  - *Para facer isto, debes realizar un plan de prioridades dos temas a tratar, para ir do máis simple ao máis complexo, do menos importante ao máis importante. Moderade esixencias que non sexan realistas.*
- **Que é o que che gustaría que ocorrese como resultado destes encontros? Como pensas ti que isto pode resolverse? Que cambios proporías? Que se podería cambiar? Que é o que máis vos gustaría?**
  - **Que podedes facer para resolver o problema?**
  - **Que pasaría se...? Que pasa se non atopamos unha solución?**
  - **Que é o peor que che podería pasar? Que é o mellor que che podería pasar?**
  - **Que non podo tolerar ou permitir que ocorra?**

- **Que termos serían satisfactorios para ti?**
- **Estades buscando ganancias mutuas?**
- **Como podes mellorar a túa proposición para facela máis aceptable para a outra parte?  
Que é o máis importante/urxente para ti?**

*(Preguntas acerca da relación):*

- **Poderíades continuar coa vosa relación? Como? Podemos mellorar a relación?**

*(Fai preguntas para garantir un acordo xusto, convincente, lexítimo ou satisfactorio):*

- **Paréceche xusto?**
- **Isto sería xusto para o outro?**
- **Credes que así se resolvería o problema?**

*Ninguén se sente ignorado, enganado ou timado?*

*En que circunstancias me convén retirarme e non negociar?*

*(Deberás resumir ambas propostas, contemplando as necesidades de ambas partes). (Asegúrate de se hai que consultar a terceiros antes de escribir o acordo).*

- **Deberíades consultar a alguén antes de decidir?**
- **Como saímos?**
  - Vías de avance
  - Encarar relación
  - Solucionar asuntos
- **Posibles estratexias :**
  - Nivel relación: - Explorar o pasado: \* feridas, \* emocións, \* malentendidos;
  - Explorar o futuro - Nivel contenido: \* posicións, \* intereses
  - Fraccionar - paquete global
- **Habilidades:**

- Falar en eu
- Identificar sentimentos chave - Replantear asuntos
- Choiva de ideas e intercambio - Valorar solucións

## 5. Chegar a un acordo. Como deixalo?

*(Para pechar a sesión):*

- Unha vez que se teña decidido cal das opcións é a máis viable ou a que máis satisface a ambas partes, redáctase o acordo, que é como un contrato no que os protagonistas se comprometen a cumprir aquilo que acordaron, e asínano.
- Tede en conta que os protagonistas teñen que ter claro, durante todo o tempo, que é o que están acordando e que implicacións ten. Deben dar o seu consentimento.
- Non debes esquecer que o máis importante son as relacións, xa que ás veces, aclarando un incidente mellora a relación e non é necesario redactar un acordo; en calquera caso, o acordo deberá resolver o problema, preservar a relación e prever necesidades futuras.
- Evítade ambigüidades ou termos que non se entendan.
- Concretade todo o posible, tendo en conta datas límite, cantidades ou outras condicións específicas.
- Preferiblemente utilizade expresións afirmativas. Ex: precisar "o que farán" en vez de "o que non farán". - Explicade os termos de confidencialidade e que aspectos ou temas se terán en conta baixo esta condición.
- Decídide que facer coas notas, apuntamentos, etc. Se se van destruír, quen o fará, como e cando.
- Deixade aberta a posibilidade de solicitar un novo proceso de mediación ou de seguimento.

### **Podemos considerar que o problema xa está resolto? Estades dispostos a asinalo?**

- Aproveítanse as manifestacións de revalorización e recoñecemento para evidenciar os cambios operados ao longo do proceso.
- Felicítase a cada persoa polas súas ofertas e, se se dá o caso, poden producirse mostras de reconciliación na propia sala de mediación.

- Agradecemos a colaboración e rematamos cunha sinceira aperta de mans.

**Os mediadores agradecemos a vosa colaboración no proceso de mediación**

**Quen fai que, cando?**

**Posibles estratexias :**

- Formal (por escrito)
- Informal

**Habilidades:**

- Preguntas realistas
- Compromiso de futuro





## DOCUMENTO 5. “Guía rápida da sesión de Mediación (mediadores)”

### 1. PRESENTACIÓN E REGRAS

1. Presentámonos, preguntámoslles o seu nome e dámoslles a benvida agradecendo a súa disposición.
2. “Como sabedes, este proceso é voluntario. Tedes liberdade para deixalo, aínda que vos rogamos que, se chega o caso, antes de facelo nos digades as vosas razóns para iso”.
3. “Os mediadores non opinamos, nin xulgamos. A solución ao problema decidirédela vós, de común acordo. Nós trataremos de axudarvos, pero non decidiremos por vós”.
4. “Todo o aquí tratado é confidencial. Ninguén debe revelalo fóra desta sesión”.
5. “Se finalmente chegades a un acordo, reflexarémolo por escrito e, pasado un tempo, poñerémonos en contacto convosco para ver como vai”.
6. “O acordo será elaborado por vosoutros e ten que depender soamente da vosa actuación, non podeades comprometer a outras persoas nin acordar algo en contra das normas”.
7. “Ante a mediación respectaremos os turnos de palabra, escoitaremos á outra persoa e falaremos sempre con corrección e respecto, sen levantar a voz”.
8. “Se nalgún momento os mediadores consideramos que o conflito existente NON é mediable, faremosvolo saber”.
9. “Debedes saber que se houbera situacións especialmente graves ou perigosas, teremos que poñelas en coñecemento dos responsables do Servicio de Mediación”.
10. “Se comprendedes o proceso, estades conformes e dispostos a elaborar e cumprir un acordó xusto e equilibrado, empezaremos a sesión”.

➤ **Preguntar a A: Estás de acordo?**

➤ **Preguntar a B: Estás de acordo?**

## 2. DO PASADO AO FUTURO

### Cóntame

Expoñer a súa propia versión e expresar os seus sentimentos. Desfogarse e sentirse escoitado.	<ul style="list-style-type: none"><li>• escoitar atentamente, mostrar interese, clarificar, parafrasear, reflexar o sentimento, resumir...</li><li>• aclarar os temas importantes do conflito.</li><li>• Non valorar, nin aconsellar, nin definir que é verdade ou mentira, nin o que é xusto ou inxusto. Apoiar o diálogo. Recoñecer os sentimentos e respectar os silencios.</li><li>• Resaltar os beneficios de resolver a situación</li></ul>
--	---

### Clarexar o problema

Identificar en que consiste o conflito e consensuar os temas máis importantes para as partes.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegurar un acordo sobre o que se vai tratar. Conseguir unha visión consensuada do conflito.</li><li>• Concretar os puntos que poden bloquear o conflito e avanzar cara a un acordo.</li><li>• Tratar primeiro os temas de máis fácil arranxo.</li><li>• Dirixir o diálogo en termos de intereses, non de posicións.</li></ul>
---	--

### Propoñer solucións

Tratar cada tema e buscar posibles vías de arranxo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Que se vos ocorre que poderíades facer para solucionar o problema? Non se avalía!</li><li>• Que está disposta a facer cada parte?</li><li>• Resaltar os comentarios positivos de unha parte sobre a outra.</li></ul>
---	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cada parte opina sobre as propostas.</li></ul>
--	--

### 3. CHEGAR A UN ACORDO

Avaliar as propostas, vantaxes e dificultades de cada unha, e chegar a un acordo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Definir claramente o acordo (equilibrado, claro, realista e simple, aceptable polas partes, específico, concreto e avaliable)</li><li>• Redactar o acordo e asinalo.</li><li>• Acordar o periodo de revisión.</li></ul>
---	---

**RECORDARLLES A CONFIDENCIALIDADE - FELICITALOS POR TER CHEGADO A UN ACORDO**



## DOCUMENTO 6. “Rexistro do proceso de Mediación (mediadores)”

Data: .....

<b>1. Encadre, presentación e regras de xogo. Como entrar?</b>
Notas:

<b>2. Cántame. Como escoitar? O pasado.</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Raíces, valores:</b> Poder, medo. Cales son os seus valores.	
<input type="checkbox"/> <b>Proceso e momento do conflito:</b> Canto tempo leva? O conflito está polarizado, enquistado, relaxado, latente?	
<input type="checkbox"/> <b>Protagonistas:</b> Quen son os protagonistas? Que influencia exercen terceiras persoas?	
<input type="checkbox"/> <b>Puntos de encontro e confrontación:</b> Prioridades.	
<b>Parte “A” (nome):</b>	<b>Parte “B” (nome):</b>
<b>Resume en poucas palabras, como se fose un titular de prensa, o conflito:</b>	<b>Resume en poucas palabras, como se fose un titular de prensa, o conflito:</b>

<b>3. Aclarar o problema. Como situalo? O presente.</b>
<input type="checkbox"/> <b>Relacións, comunicación:</b> Pouca/Moita relación; Calma/Emocionalidade; Confianza/Desconfianza; Amizade/Hostilidade; Fuxida/Enfrontamento.
<input type="checkbox"/> <b>Posicións, emocións, sentimentos:</b> Que posición ten, que demanda, que quere? Como

se sente?

- Intereses, necesidades:** Que lle interesa resolver fundamentalmente? Por que e para que llo pide?
- Límites, lexitimidade:** Criterios xustos, normas.
- Tipo de violencia, intensidade:** (directa, cultural, estrutural); (intensidade alta, baixa)
- Compromiso:** Que propón para resolvelo?

**Parte “A” (nome):**

**Parte “B” (nome):**

**Historia común proposta:**

#### **4. Proponer solucións. Como arraxalo? O futuro**

**Parte “A” (nome):**

**Parte “B” (nome):**

#### **5. Chegar a un acordo. Como deixalo?**

- Da, ofrece, pide, recibe?**
- É xusto e realizable?**
- É concreto e avaliable?**
- Repara, resolve, reconcilia?**

**Acordo:**

Data de Inicio: \_\_\_\_\_ Data de finalización: \_\_\_\_\_

**Tipo de conflito:**

- De relación / comunicación: rumores, confusión, malentendidos, interpretacións, agresións, loita, insultos.
- De intereses / necesidades. Por recursos: ter, acceder, prestar: tempos, espazos, obxectos e pola actividade, traballo ou tarefas.
- De identidade / valores: lealdade, honradez, competencia, individualismo, liberdade de expresión, xenerosidade, individualismo, responsabilidade.
- De poder: liderazgo, dominio, manipulación, engano, intergrupais, falta de respecto, non acatar as normas.
- De rendemento: desmotivación, falta de esforzo.



**DOCUMENTO 7. "Registro de acordo de Mediación (mediadores)"**

**Data:** .....

**Nós:**

.....e .....

Estamos de acordo en resolver o conflito e para que estes problemas non volvan a repetirse no futuro, nos comprometémonos a:

Debido ao noso compromiso de confidencialidade nos esixímonos mutuamente que:

De ser necesario, volveremos a revisar os acordos no prazo de:

Ao asinar este acordo comprometémonos a levar a cabo todo o anteriormente exposto.

**Asina**

**Asina**

Mediador ou mediadores:

..... e .....

**Asina**

**Asina**

