



LA MEDIACIÓ

I. QUÈ ÉS I PER A QUÈ SERVEIX?

La mediació l'entendem com un procés cooperatiu de resolució de conflictes. Es tracta que les parts trobin una solució prou satisfactòria per totes les parts.

Permet que les parts implicades en un conflicte, amb l'ajut d'una o dues persones imparcials o mediadores, solucionin les seves diferències parlant-ne.

És, per tant, una via per resoldre els problemes escolars per mitjà del diàleg i el sentit comú.

II. QUÈ HI GUANYEM?

Enfortim les bones relacions personals aprenent a dialogar i a cooperar.

Aprendre a resoldre conflictes de manera positiva ens estalvia molts mals moments i també millorem la convivència i la bona harmonia a l'escola.

Aprenent a respectar els altres també aprenem a respectar-nos i fer-nos respectar.

III. QUI POT ACUDIR A LA MEDIACIÓ?

Entenem que la mediació és un servei que l'escola està oferint a l'alumnat, professorat, personal no docent i famílies, que ajuda a millorar les relacions interpersonals i ensenya a dialogar de manera constructiva.

D'aquesta manera, els conflictes són experiències d'aprenentatge que ens aporten maduresa i riquesa personal. Però també és una filosofia que, a poc a poc, va calant a l'escola i al seu context social.

IV. QUAN ACUDIR A LA MEDIACIÓ?

Quan qualsevol membre de la comunitat escolar es trobi amb algun conflicte o problema que no pot resoldre tot sol i necessiti i vulgui ajuda mitjançant la intervenció d'una tercera part.

Tipus de conflictes susceptibles de mediació són, per exemple:

- Remors, insults, noms inadequats, queixes i malentesos.
- Discussions i baralles.
- Relacions d'amistats que s'han deteriorat.
- Amenaces, persones que et molesten o que t'angoixen.
- Situacions que et desagraden o et semblen injustes.



V. COM FUNCIONA?

La persona o persones que es trobin en una situació de conflicte poden demanar la intervenció del servei de mediació adreçant-se directament al seu tutor/a o al/a la Cap d'Estudis, qui aconsellarà quina pot ser la millor via per intentar solucionar el conflicte. En cas de valorar com necessària la mediació assignarà un o més d'un mediador/a per portar el cas.

El/la mediador/ o l'equip de mediació s'entrevistarà amb les dues parts en conflicte perquè li expliquin el problema i informar-los del procés. A continuació fixaran el dia i hora per a la primera reunió. Les reunions podran ser tant conjuntes com privades.

El que es parla en les sessions de mediació és confidencial i les persones mediadores es comprometen a mantenir en secret el que s'ha parlat.

VI. QUI LA PORTA A TERME?

Una persona o equip preparats per exercir la mediació.

Podran ser alumnes, mestres, personal d'administració i serveis o mares/pares d'alumnes. Els equips podem estar formats per membres de diferents sectors; però és aconsellable que hi participin entre iguals.



DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS DE MEDIACIÓ

En el procés, els mediadors asseguruen a les parts en conflicte una total confidencialitat de tot el que es diu al llarg de les trobades de mediació, i exigeixen un respecte formal a l'altre, que es tradueix en la prohibició de l'ús de "motes" (sempre s'han de fer servir els noms propis), insults o tons de veu prepotents o despectius. També fan complir els torns de paraula, que ells administren de forma exclusiva, de la manera més equitativa i justa possible. D'aquesta manera, intenten equilibrar les posicions de poder de les parts en conflicte, que no sempre són iguals. Moltes de les vegades que es proposa una mediació implica algun tipus d'agressió sobre una part més feble per part d'altra més fort, que els mediadors han de neutralitzar, mitjançant el diàleg, de la manera més eficaç possible.

Condicions prèvies:

La voluntarietat. Només és possible si les parts en conflicte accepten voluntàriament entrar en aquest procés i agafar el compromís, així, d'intentar resoldre el conflicte plantejat, tant si es tracta de problemes relacionals, com d'agressions, insults, remors,...

La mediació s'ha de caracteritzar pels següents aspectes fonamentals:

- Ha d'oferir a l'alumnat, professorat, personal no docent i famílies de l'escola la possibilitat de resoldre conflictes, asseguts junts amb una tercera part neutral, els mediadors/es, per parlar del problema i intentar arribar a un acord satisfactori per les parts.
- Els mediadors no són especialistes en donar solucions, ni diuen el que han de fer, si no que intenten ajudar a que les parts en conflicte trobin, per sí mateixos, la solució que més els convingui.
- La mediació és absolutament voluntària i confidencial.

EL/LA MEDIADOR/A

Quin paper juga el mediador/a en el Centre Educatiu?

El que fa fonamentalment el mediador/a és establir unes regles de joc i utilitzar unes tècniques que ajudin a que siguin les diferents parts en conflicte les que verbalitzin els seus problemes, sentiments, emocions, posicions, interessos i necessitats, i que pactin una solució i es comprometin a respectar-la. Els mediadors i les mediadores han de controlar el compliment de les normes durant el procés, però mai alterar-lo.

Recursos del mediador/a

Entre els recursos comunicacionals del mediador tenim: preguntes obertes, tancades i circulars (útils per treure a les parts del pensament lineal). També la paràfrasi i el replantejament, possibilitat que permet modificar les posicions de les parts, incloent altres punts de vista.



Valors d'un mediador/a

Ser mediador comporta una sèrie de valors que van més enllà de l'àmbit educatiu i queden instaurats en qualsevol relació interpersonal que s'estableixi a la societat:

- Ser mediador o mediadora vol dir, en primer lloc, que descartem la violència com instrument vàlid per a solucionar els problemes.
- També vol dir que acceptem els conflictes com part natural de la vida i entenem que no són ni positius ni negatius.
- Considerem que totes les persones som diferents i valuoses, i que la nostra diversitat de sentiments, pensaments i cultures és font de riquesa per a la societat.
- Sabem que les sensacions no són la millor solució: és preferible mostrar-se responsable davant les pròpies accions i, si és necessari, reparar voluntàriament les possibles conseqüències negatives.
- No ens quedem indiferents quan un company/a té algun problema i ho està passant malament.
- Actuem preventivament, abans que un petit conflicte es pugui convertir en un gran conflicte.
- Creiem que en un conflicte tothom pot sortir guanyant.
- Pensem que hi ha moltes maneres de lluitar contra les injustícies: la mediació és una d'elles.

OBJECTIU FINAL DE LA MEDIACIÓ

Aconseguir que les persones que formen la comunitat educativa, de manera progressiva i implícitament, aprenguin a resoldre els seus propis conflictes per la via del diàleg sense necessitat d'acudir a la mediació. Els conflictes continuaran existint però, quan la manera de resoldre'ls és a través d'actituds positives, les persones implicades ja són en sí mateixes part d'aquesta cultura de mediació. La cultura de mediació implica tenir i desenvolupar una sèrie de valors i habilitats que ens permetran ser constructors i constructores de respecte, tolerància, empatia i cooperació que afavorirà la millora de l'entorn i la convivència en el context en que ens trobem. A més a més, cada persona involucrada en la cultura de la mediació, és una llavor que difondrà aquesta filosofia en qualsevol àmbit on es trobi.

PROTOCOL BÀSIC PER A LA MEDIACIÓ DE CONFLICTES

La comunitat educativa de l'escola Margalló de Castelldefels, amb l'objecte de millorar la convivència entre els seus membres acorda crear la figura del mediador/a de conflictes. Podrà ser mediador o mediadora qualsevol membre de la comunitat educativa que ho desitgi i realitzi el curs de formació adient.

Entenem que la mediació:

- Té un valor educatiu en sí mateix, doncs ens ensenya que hi ha altres vies diferents a la confrontació per a resoldre els conflictes.
- Amb ella aprenem a escoltar les raons de l'altra part.
- Ajuda a reforçar la part positiva de la persona.



El protocol a seguir per l'ús d'aquest servei serà:

1. Pot sol·licitar el servei de mediació qualsevol membre de la comunitat educativa.
2. Seran objecte de mediació totes les qüestions conflictives entre membres de la comunitat educativa.
3. Les sol·licituds del servei de mediació es presentaran (ja sigui per part de la persona interessada o del tutor/a corresponent) al/a la Cap d'Estudis, indicant el motiu i les dades necessàries per portar-la a terme.
4. El/la Cap d'Estudis anomenarà la persona o persones encarregades de portar a terme la mediació, així com el dia i l'hora de la mateixa.
5. El mediador/a encarregat d'una mediació disposarà de 48h per preparar la mediació; durant aquest temps recollirà tota la informació de que es disposi sobre les persones objecte de la mediació.
6. A l'hora de seleccionar mediador/a es tindran presents les següents condicions:
 - a. Si les persones que s'ha de mediar són pares/mares d'alumnes; en aquest cas es buscarà que la mediació sigui portada a terme per pares/mares d'alumnes el més neutrals possible.
 - b. Si les persones entre les que s'ha de mediar són alumnes; en aquest cas es buscarà a un mestre/a o alumne/a que, si és possible, no tingui cap relació directa amb ells/elles.
 - c. Si les persones entre les que s'ha de mediar són membres del personal del centre; en aquest cas es buscarà que la mediació la porti a terme un altre membre del personal del centre el més neutral possible.
 - d. Si les persones entre les que s'ha de mediar pertanyen a sectors diferents de la comunitat educativa; en aquest cas, i si la situació així ho requereix, es podrà buscar un equip de mediadors formats per membres pertanyents als sectors implicats i amb un perfil el més neutral possible.
 - e. Un mediador podrà objectar el participar en una mediació.
7. De l'acord entre les parts es donarà compte a la Cap d'Estudis qui transmetrà la informació a qui correspongui, si així ho considera oportú, per a què es pugui fer el seguiment del seu compliment.
8. Una vegada realitzada la mediació, el mediador/a farà un informe de la mateixa on figuraran, entre altres coses, els acords al que han arribat les parts i la forma en que es realitzarà el seguiment dels mateixos.



FITXES PROCÉS DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES AMB MEDIACIÓ

DATA:	N. de Registre:
Mediador/a o Equip:	
Part A (persones)	Part B (persones)

INTRODUCCIÓ

Dades personals part A (curs, edat, germans...)	Dades personals part B (curs, edat, germans...)

DETERMINACIÓ DEL CONFLICTE

Determinar els fets del conflicte.
Identificar i verbalitzar els sentiments i les emocions de les parts.

Part A	Part B

RESUM

Ha de ser cert, sencer i neutral.

Part A	Part B

ALTERNATIVES POSSIBLES

--

PACTE DE MUTU ACORD



Escriure la resolució en forma de contracte. Demanar a cada part el compliment d'aquest pacte i agrair-lis haver participat en el procés de mediació.

(nom i cognoms) _____ coo mediador
entre les persones

(nom i cognoms) _____ i

(nom i cognoms) _____ ,

acollits a mediació, arriben als següents acords:

Part A:

Part B:

Signatura

Signatura

Mediador/a:

Signatura

Castelldefels, a ____ de _____ de 201__