

# Document base per la mediació educativa

*Com gestionar conflictes de manera positiva*

*Tenim un conflicte*

*En parlem*

*Definim conjuntament la situació*

*Proposem*

*Acordem*

*Curs 2013/2014  
Actualitzat 2015/2016  
Actualitzat 2016/2017  
Actualitzat 2017/2018  
Actualitzat 2019/2020*

## Índex del document

---

- 1. Què és la mediació escolar?**
- 2. Objectius de la mediació**
- 3. Passos en el procés de la mediació**
- 4. Rol del mediador/a**
- 5. En quins casos es pot utilitzar la mediació?**
- 6. En quins casos cal evitar la mediació**
- 7. Quadre comparatiu d'estils de comunicació que faciliten o dificulten la mediació educativa.**

## INTRODUCCIÓ

---

***Aprendre a ser i a viure junts** són dos punts bàsics de l'educació integral de totes les persones, de manera que es considera essencial que cada centre estableixi espais educatius adreçats a l'enfortiment intrapersonal i interpersonal de tots el/les alumnes. D'altra banda, aconseguir una bona convivència reverteix directament en el procés d'ensenyament-aprenentatge i incideix de manera positiva en la resta d'activitats educatives.*

*De con viure, se n'aprèn. Els conflictes que de manera natural formen part de la vida de totes les persones esdevenen oportunitats positives per al creixement i la maduració personal. D'altra banda, l'adquisició de competències bàsiques se sustenta en la capacitat de saber crear i alimentar un bon clima relacional. En conseqüència, cal activar el potencial personal i social dels infants i joves, proporcionant-los múltiples experiències de socialització, formant-los per a la pau i promovent la NO indiferència davant situacions de conflicte i violència.*

*La mediació escolar proposa una **acció educativa** que no substitueix les normatives internes del centre, sinó que actua de manera formativa i preventiva abans que els conflictes evolucionin negativament. També realitza una funció reparadora i constructora de vincles trencats o inexistents entre les persones que comparteixen el dia a dia.*

## 1. QUÈ ÉS LA MEDIACIÓ?

- **És un procés de comunicació horitzontal** a tres bandes, en el qual la figura del mediador/a crea les condicions per tal que els protagonistes del conflicte puguin compartir inquietuds, plantejaments, punts de vista amb l'ànim de resoldre el conflicte i posar-se d'acord.
- **Un intent de treballar amb l'altre i no en contra de l'altre**, buscant la via pràctica i equitativa d'enfrontar els conflictes en un entorn d'acceptació dels errors i de respecte mutu.
- **Una via de resolució de conflictes** on els protagonistes prenen les seves pròpies decisions per consens i sense ser coaccionats.
- Es basa en el **diàleg, cooperació i responsabilitat** de cada persona per contribuir i mantenir un clima pacífic i de respecte.
- **La mediació contribueix a millorar la convivència, ja que educa en valors** i permet gestionar conflictes de manera positiva.
- **No pren temps: en dóna**, ja que si els conflictes es solucionen, es guanya en el bon clima de les activitats educatives i el rendiment acadèmic.
- Una manera de **preveure situacions conflictives** que, si no es detecten i es reconduïxen a temps, **poden derivar en conductes contràries a la convivència i esdevenir greus o molt greus**.
- La mediació es coordina i va estretament enllaçada amb **l'acció tutorial de l'escola** i intervenen **tutors/es, professorat i totes les persones de l'escola** per tal que adquireixi un sentit ple.
- Per últim, la mediació **pretén resoldre conflictes dins el context del tractament educatiu i no sancionador dels mateixos**.

## 2. OBJECTIUS DE LA MEDIACIÓ

- **Prendre consciència** de la nostra responsabilitat en el conflicte, així com de les pròpies capacitats per afrontar-lo.
- **Trobar-se voluntàriament** amb la persona amb qui s'ha produït el conflicte.
- **Saber expressar i defensar els punts de vista** propis sense ofendre els altres.
- **Comprendre i acceptar** les pròpies emocions i sentiments.
- **Fer l'esforç de posar-se en el lloc de l'altra persona** i mirar de comprendre-la.
- **Estar en disposició de cooperar** en la recerca d'una alternativa a la situació actual.
- Prendre una **decisió lliure, justa i equitativa** mitjançant el **diàleg** i el **consens**.

### 3. PASSOS EN EL PROCÉS DE LA MEDIACIÓ

- 1. Tenim un conflicte**
- 2. Trobem-nos**
- 3. Parlem-ne: quin és el problema?**
- 4. Definició conjunta de la situació: posar-se en el lloc de l'altre**
- 5. Fem propostes**
- 6. Arribem a acords**
- 7. Què hem après? Conclusions**

#### **1. Tenim un conflicte**

Es tracta d'oferir a les persones afectades la possibilitat d'anar a la mediació per tractar de resoldre allò que els enfronta en aquell moment. Les persones en conflicte, han d'acceptar que tenen un problema i el volen resoldre. Han d'anar a la mediació, lliurement.

El mediador/a ha d'inspirar confiança i, segons el conflicte, el tutor/a és mediador/a, almenys, en un primer moment.

#### **2. Trobem-nos**

És el moment d'acollida i és important donar la benvinguda i fer la presentació de les persones que hi intervindran. El mediador/a explica les normes de la mediació i els protagonistes han d'estar d'acord.

Es posa sobre la taula, per part de l'alumnat implicat, els fets, respectant el torn de paraula i manifestant allò que els preocupa, en un clima de respecte, confiança i diàleg.

#### **3. Parlem-ne: quin és el problema?**

En aquesta fase del procés s'ha de ser assertiu i cadascuna de les parts ha d'explicar el que ha passat en realitat, quin és el problema en qüestió, s'han de manifestar els sentiments que aquella situació ha comportat i ser sincers en tot moment.

Es fomenta l'actitud d'escolta, empatia, reconeixement i valoració mútua. S'aclareixen qüestions, es reformula, es sintetitza...

El mediador/a ha de fer possible que s'identifiquin criteris justos i equitatius, sondegi on estarien disposats a arribar en cas d'acords, indueixi al compromís, a pensar solucions alternatives, buscar interessos comuns...etc.

#### **4. Definició conjunta de la situació**

En aquest moment, les parts implicades no han de parlar dels seus problemes, sinó dels nostres problemes, s'ha de canviar el "jo" per el "nosaltres". Cal posar-se en el lloc de l'altre. En aquesta fase, les actituds són la corresponsabilitat, la inclusió, la comprensió dels punts de vista de l'altre.

#### **5. Fem propostes**

És el moment de la pluja d'idees, s'han de proposar solucions, les actituds han de ser: la cooperació, la participació activa i la voluntat de millora de les persones implicades.

El mediador/a ha de vetllar perquè les propostes siguin justes, realistes i beneficiïn les dues parts, per tal d'arribar així a un consens.

#### **6. Arribem a acords**

En aquesta fase, s'arriben a acords conjunts i que comprometran ambdues parts. Ha d'haver voluntat de compliment i ganes de solucionar els problemes.

D'aquesta manera, s'aprèn dels conflictes des del punt de vista de la responsabilitat, el compromís, el descobriment de diferents punts de vista i els ensenya a veure el conflicte des d'una òptica diferent. Conclusions: viure i conviure en pau.

#### **7. Conclusions: viure i conviure en pau**

Què hem après sobre nosaltres mateixos, sobre els altres, sobre la situació plantejada?

En aquesta fase, no només es considera valuosa la mediació, com a procés, sinó que es valora allò que s'ha après del procés, allò que ha resultat significatiu per als protagonistes del conflicte.

Sovint, el mediador/a pregunta, en aquest punt i per concloure la trobada de mediació, què podíem haver fet de diferent per no arribar a aquesta situació i què han après per d'altres ocasions.

La mediació és, sens dubte, UN DELS GRAONS EN EL CAMÍ DEL CONREU DE LA PAU.

Per finalitzar, el mediador/a fa **un acta de la trobada i acorda un seguiment de la situació.**

#### 4. ROL DE LA PERSONA MEDIADORA

- L'actitud personal del mediador/a és essencial a l'hora de **crear un clima de confiança** i tranquil·litat.
- No pren postura, ni es decanta per ningú, **equilibra**, mostra respecte per tothom, no aconsella ni influeix en les decisions.
- **Obre canals de comunicació.**
- **Explora posicions inicials** de les persones implicades.
- **Fomenta el pensament creatiu i positiu.**
- Aporta **critèris de realitat**.
- **Valora les manifestacions de reconeixement** d'una part envers l'altra.
- **Atorga autonomia** als protagonistes del conflicte.
- **Enforteix les relacions d'interrelació.**
- **Genera mecanismes per enfrontar conflictes.**
- **Redueix la tensió existent** entre les parts implicades.
- **Vetlla** perquè les parts puguin arribar a un **acord just i raonable**.
- **Prepara les sessions** conjuntament amb la **direcció**.



## 5. EN QUINS CASOS ES POT UTILITZAR LA MEDIACIÓ?

- Quan el motiu de la baralla té un alt contingut emocional.
- Si les parts en conflicte es coneixen bé.
- Quan és important tenir cura de les relacions.
- Quan les persones conviuen i no poden evitar el contacte.
- Si hi ha una urgència per resoldre el conflicte el més aviat possible.
- Quan les parts ho ha intentat abans sense èxit.
- Si el conflicte afecta negativament a d'altres persones (grup-classe, per exemple).
- Si les parts se senten incòmodes quan es troben.

## 6. EN QUINS CASOS CAL EVITAR LA MEDIACIÓ?

- Quan el conflicte és molt recent i les parts estan molt alterades.
- Si una de les parts pensa que l'altra no és sincera, que pot enganyar o fins i tot arribar a les amenaces.
- Quan les parts, no tenen les idees clares i no poden decidir bé.
- Quan el fet afecta a d'altres persones involucrades en el conflicte i que també tenen dret a ser escoltades per poder opinar i decidir.
- Quan les parts no volen anar a la mediació.
- Quan el conflicte és molt seriós i cal tractar-lo amb altres recursos i ajudes de professionals externs.
- Si el centre només vol aplicar la normativa del seu Pla de convivència, el Reglament de Règim Interior, les seves normes de funcionament i la llei vigent.

**7. QUADRE COMPARATIU D'ESTILS DE COMUNICACIÓ QUE PODEN FACILITAR O DIFICULTAR EL PROCÉS DE MEDIACIÓ**

DIFICULTEN	FACILITEN
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Manar: dir a l'altre el que ha de fer.</li> <li>· Amenaçar: amb càstigs o d'altres actuacions.</li> <li>· Sermonejar: recórrer a una norma externa per dir-li el que cal fer.</li> <li>· Donar lliçons: parlar des de l'experiència.</li> <li>· Aconsellar: hauries de fer, jo de tu...</li> <li>· Consolar/animar, en el sentit de no té importància, no hi pensis més...</li> <li>· Aprovar/desaprovar a l'altra part.</li> <li>· Insultar, menysprear.</li> <li>· Interpretar: dir a l'altre el motiu ocult de la seva actitud.</li> <li>· Interrogar: treure informació.</li> <li>· Ironitzar: riure's de tot.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Parlar amb to suau.</li> <li>· Demostrar, en tot moment, interès.</li> <li>· Expressions no verbals que demostrin actituds afables i acollidores.</li> <li>· Establir contacte visual.</li> <li>· Posició corporal receptiva.</li> <li>· No utilitzar respostes típiques.</li> <li>· Respectar els silencis.</li> <li>· Somriure, clarificar, assentir.</li> <li>· Comprendre el punt de vista de les parts.</li> <li>· Recollir les idees principals.</li> <li>· Reformular, sintetitzar, expressant els sentiments de manera més neutral.</li> <li>· Fer preguntes circulars, que poden ajudar a acabar d'aclarir punts de vista.</li> <li>· Establir empatia: ajuda a passar de les posicions enfrontades en el conflicte a detectar les seves necessitats i interessos.</li> </ul>