



A mediación como estratexia para a mellora da convivencia escolar

Jeniffer Herbón – CFR de Vigo



Jeniffer Herbón

- Grao en **Psicoloxía** | USC | 2010 – 2014
- Máster en Psicoloxía do Traballo e Organizacións, **Psicoloxía Xurídico-Forense** e da Intervención Social | USC | 2014 – 2015
- Curso de Especialista en **Mediación** | 225h | Uvigo | 2014 – 2015
- Curso en Prácticas Restaurativas | 20h | *Escuela de Mediación y Resolución de Conflictos* | 2025
- Cursos en **Igualdade de oportunidades**:
 - **Aplicación** práctica nos **servicios sociais** | 65h | EVI | 2021
 - **Sensibilización en igualdade de oportunidades** | 30h | EVI | 2021
 - **Educación** para a **igualdade** | INTEF – *Educalgualdes* | 2024
- Curso en **Asertividade**: aspecto clave na comunicación interpersoal | 15h | UNED | 2021
- Curso de **Prevención** e intervención de **condutas de risco** en **adolescentes** | 15h | UNED | 2023
- Curso de **Ciberbullying** | 50h | ADAMS | 2023
- Curso de **Intervención Social** na **Enfermidade Mental** | 80h | ADAMS | 2023

Jeniffer Herbón



- Creadora de ConVive+.
- Colaborando con centros educativos de toda Galicia dende 2019 co obxectivo de mellorar a convivencia a través de diferentes accións formativas dirixidas a alumnado, profesorado e familias.
 - Creación de Equipos de Mediación entre Iguais.
 - Creación de Equipos de Axuda entre Iguais.
 - Obradoiros para a mellora da convivencia: conflito, xestión emocional, comunicación asertiva, empatía, escoita, autoestima...
 - Obradoiros para a mellora da cohesión grupal.
 - Escolas de familias.
 - Etc.



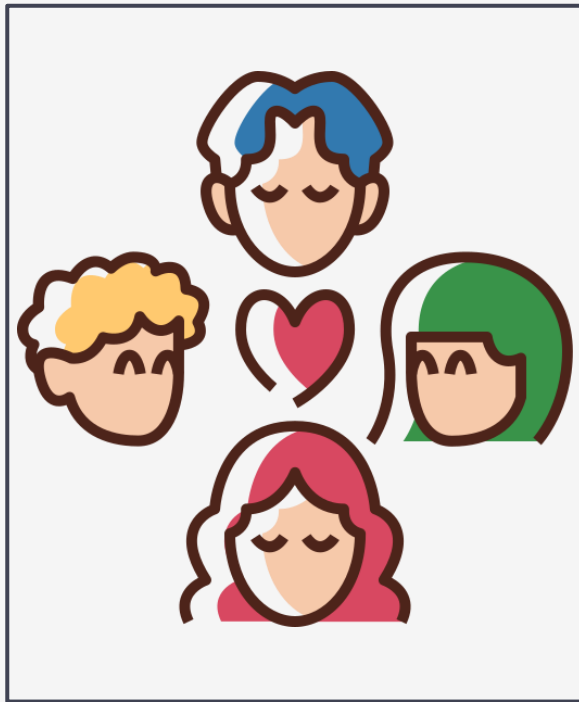
Comezamos por...

1. Presentarnos

- Nome
- Residencia
- Especialidade
- Como te sentes?

2. Coñecemos

- Sabiades que...?
- Patio de veciños: partes do corpo





Contidos



01

Convivencia

- Importancia

02

O conflito

- A teoría do conflito
- A percepción no conflito

03

Habilidades para a mediación

- Comunicación
- escoita activa
- Xestión emocional



Contidos



04

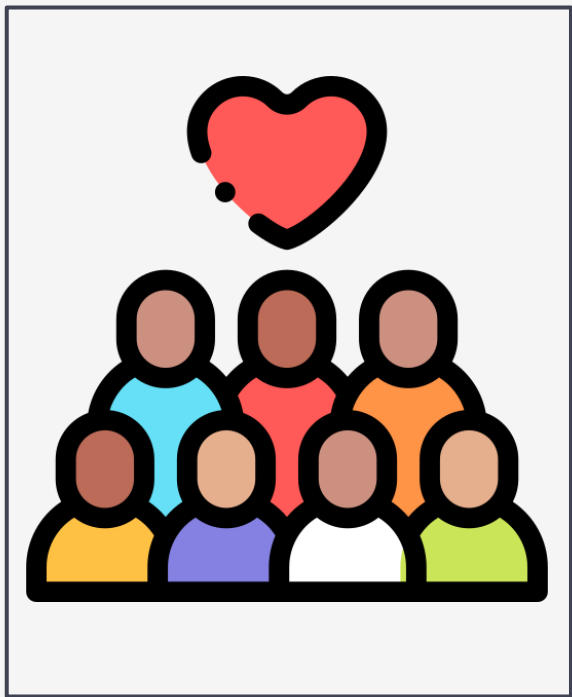
A mediación

- A figura do mediador
- Proceso de mediación: características, fases e técnicas

05

O servizo de mediación escolar

- Fases na creación do servizo de mediación



01

Convivencia

01 Convivencia



Que é CONVIVIR?

Compartir espazos con outras persoas.

Convivir non é opcional

Os seres humanos estamos convivindo constantemente en todos os espazos que ocupamos.

Por que é importante traballar a convivencia nos centros educativos?

- Mellora o rendemento académico, posto que facilita a aprendizaxe.
- Reduce os índices de acoso e violencia.
- Constrúe unha escola máis xusta, inclusiva e democrática.
- Favorece o benestar emocional.

Cales son os obxectivos de traballar a CONVIVENCIA nos centros educativos?

01 Convivencia



Os seres humanos somos seres sociais por natureza, posto que necesitamos das relacións con outras persoas para sobrevivir, aprender, medrar e ser felices. A nosa identidade, afectividade e mesmo a nosa saúde (física e mental) están ligadas ao feito de formar parte dunha comunidade.

A convivencia é fácil?



01 Convivencia



Porque a convivencia NON é fácil?

Porque somos

DIFERENTES

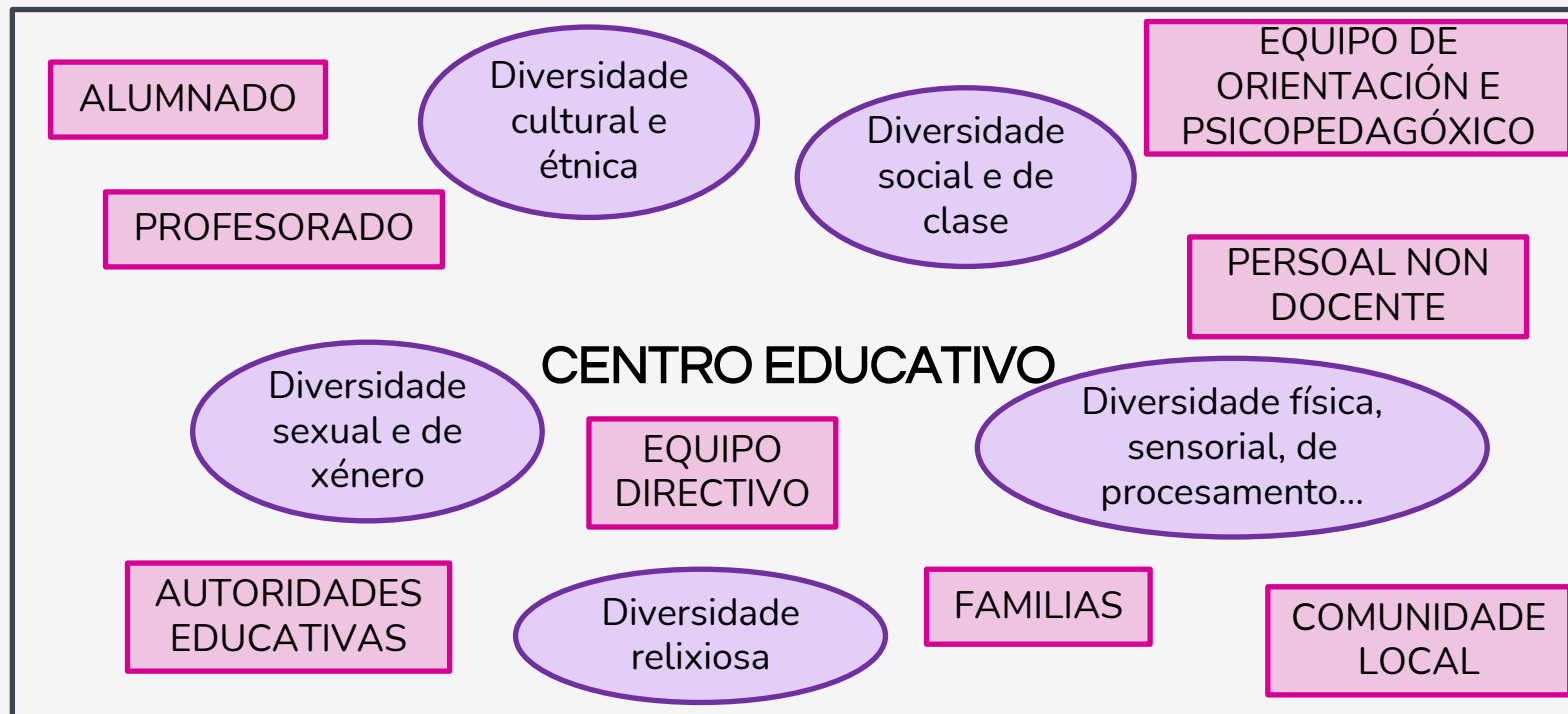
Todo o que nos fai ser quen somos, fará ao mesmo tempo que sexamos diferentes aos demais:

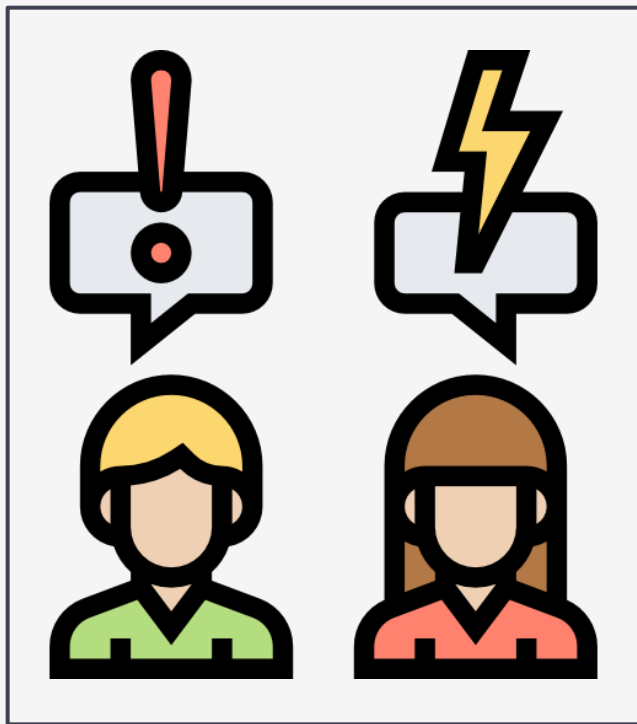
- Personalidade
- Gustos
- Actitudes
- Valores
- Crenzas
- Expectativas
- Orixe e cultura
- Emocións
- Experiencias

01 Convivencia



INTERSECCIONALIDADE





02

O conflito

02 O conflito

Como definir o conflito?
Diferencia entre dúas ou máis persoas



conflicto

Del lat. *conflictus*.

1. m. Combate, lucha, pelea. U. t. en sent. fig.
2. m. Enfrentamiento armado.
3. m. Apuro, situación desgraciada y de difícil salida.
4. m. Problema, cuestión, materia de discusión. *Conflicto de competencia, de jurisdicción.*
5. m. *Psicol.* Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos.
6. m. *desus.* Momento en que la batalla es más dura y violenta.

conflito



substantivo masculino

Situación de grave oposición ou loita entre dúas persoas, grupos, países, exércitos etc.

O conflito entre os dous estados parece non ter solución inmediata. Conflitos familiares. Conflito de intereses.

02 O conflicto



DEBATE!

EN DESACORDO



DE ACORDO



PICHÍ-PICHÁ



Ter CONFLITOS é sempre NEGATIVO.
Temos que tratar de evitalos.



DESACORDO

- Os conflitos son **INEVITABLES**. Non podemos evitar ser diferentes aos demais.
- Os métodos de resolución pacífica de conflitos baséanse na visión positiva do conflito. O conflito ofrécenos a **OPORTUNIDADE de aprender** e de mellorar.
- Unha diferenza entre 2 persoas nunca é negativa, aínda que as consecuencias si poden ser negativas segundo a xestión que fagamos do conflito:
 - De forma **agresiva**: o conflito escala e se agrava.
 - De forma **evitativa**: o conflito mantense e nada cambia.
 - De forma **colaborativa**: empregando o diálogo, melloramos as relacións e, en consecuencia, a convivencia.

Se te agreden, debes agredir ti tamén para EVITAR que continúe a situación.



DESACORDO

- Se devolvemos unha agresión con outra agresión o que conseguiremos será empeorar o conflito.
- Existen distintos tipos de agresións:
 - Físicas: golpes, empuxóns, patadas...
 - Verbais: insultos, gritos, burlas, ameazas, humillacións...
 - Psicológicas: manipulación, chantaxe, desprezo, illamento, intimidación...
 - Sexuais: tocamientos, comentarios sexuais non desexados, acoso sexual, violación.
 - Ciberacoso: mensaxes ofensivas, difusión de rumores ou imaxes sen permiso, acoso en redes sociais...
- Ante unha agresión temos moitas reaccións posibles:
 - Pedir axuda inmediata
 - Protexernos: afastarse, buscar un lugar seguro.
 - Defendernos: marcar límites, pedir un cambio de conduta.



Se non estás de acordo con alguén, o mellor é pasar e non dicir nada para non ter problemas ou non ferir os seus sentimentos.

DESACORDO

PICHÍ-PICHÁ

- En xeral, deberíamos sentirnos capaces de expresar o que pensamos, sentimos e queremos, sen ter “problemas” ou ferir os sentimentos dos demais.
- Se falamos asertivamente e escoitamos o que nos di o outro, podemos chegar a boas solucións e mellorar a convivencia.
- Existen certas situacións puntuais nas que podemos decidir non falar as cousas (dependendo da importancia do tema, o grado de convivencia, a intensidade das emocións,...).
- Está ben **ESCOLLER AS NOSAS BATALLAS**.



Se se meten con alguén debo
intervir aínda que non sexa o meu
problema, porque ninguén ten
dereito a facerlle dano a propósito.

DE ACORDO

- Existen moitas maneiras de intervir cando lle fan dano a alguén, non ten que ser de forma directa. Podemos:
 - Pedir **axuda** a outra persoa.
 - **Acompañar** emocionalmente á persoa a que lle fixeron dano.
 - **Non reforzar** a conduta da persoa que está facendo dano.

02 O conflito



En resumo...

- Traballar a convivencia é moi útil cando as persoas deben seguir convivindo, como sucede nos centros educativos.
- Deberíamos ter unha visión positiva do conflito, entendelo como unha **OPORTUNIDADE** de aprendizaxe.
- EVITAR e AGREDIR non é eficaz. Non axuda a mellorar a convivencia.
- Moitos conflitos baséanse en fallos de comunicación (comunicación agresiva ou pasiva).
- É importante ter un papel activo ante os conflitos. Deberíamos actuar e non mirar cara outro lado.



02 Dinámica da laranxa

- Formamos grupos de tres: dous participantes serán actores/actrices e un fará de observador/a.
- Cada actriz/actor terá o seu rol. Non podedes compartir a información do voso personaxe con ninguén.

Información xeral

Persoa A e **Persoa B** teñen un compromiso pola tarde, teñen invitados a merendar e necesitan urxentemente un quilo de laranxas para preparalo. Van ao mercado a última hora e só queda unha vendedora de laranxas. Á vendedora só lle queda un quilo de laranxas e é imposible atopar máis por ningún outro lado. As dúas chegan ao mesmo momento. A señora venderá as laranxas á que máis lle pague.

02 Dinámica da laranxa



OBXECTIVO:



Chegar ao acordo máis satisfactorio posible.

Cada equipo remata cando as partes chegan a un acordo.

02 Reflexión



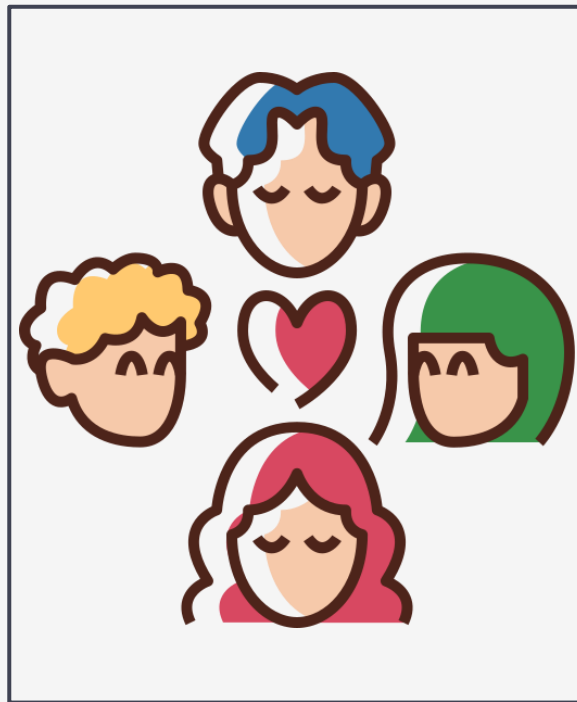
- Como se sentiu **Persoa A**? Por que?
- Como se sentiu **Persoa B**? Por que?
- Como foi evolucionando a conversa?
- Cal foi o resultado final? A quen favoreceu?
- Había necesidades opostas? Había un conflito real?



Comezamos por...

1. Coñecemos

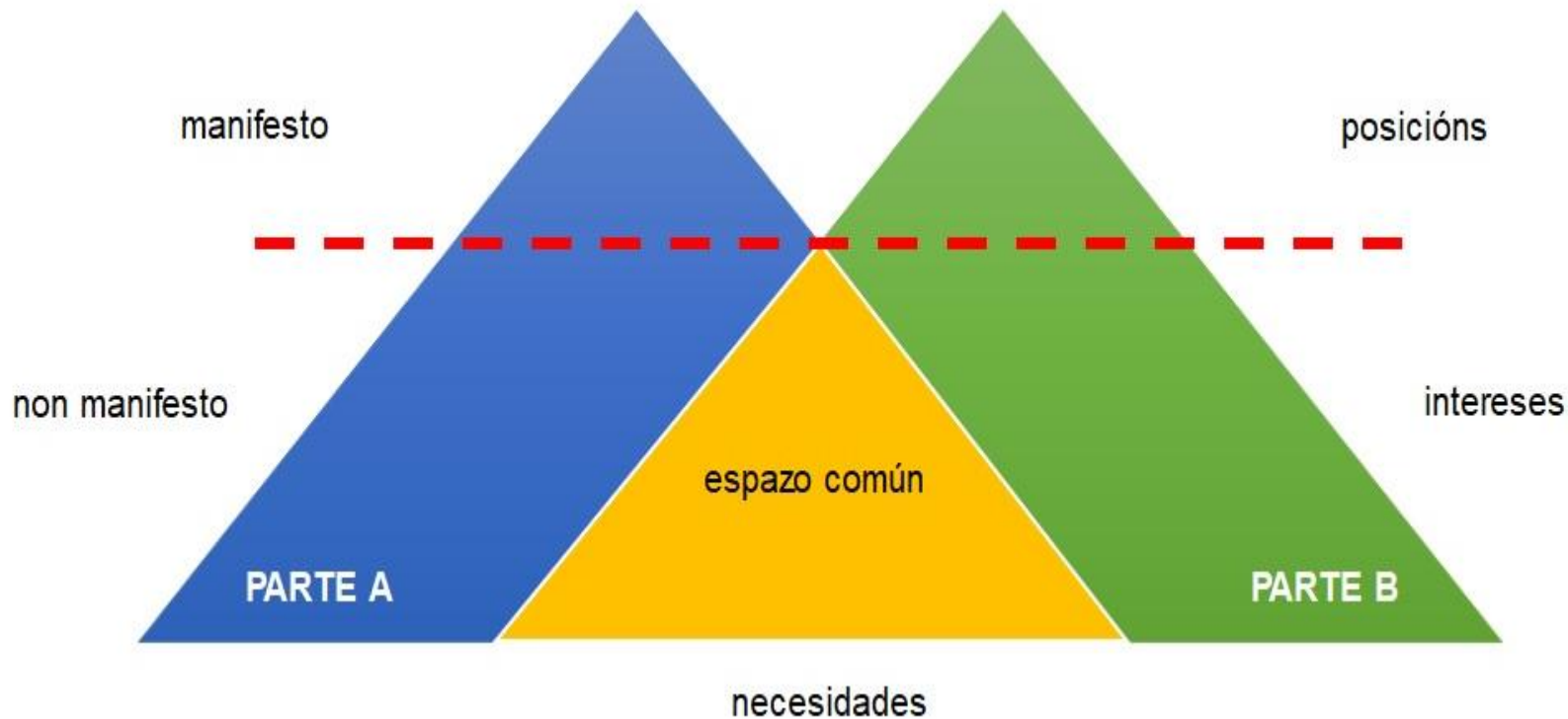
- Un paso adelante



02 O conflito: PIN



02 O conflicto: PIN



02 Reflexión “A laranxa”



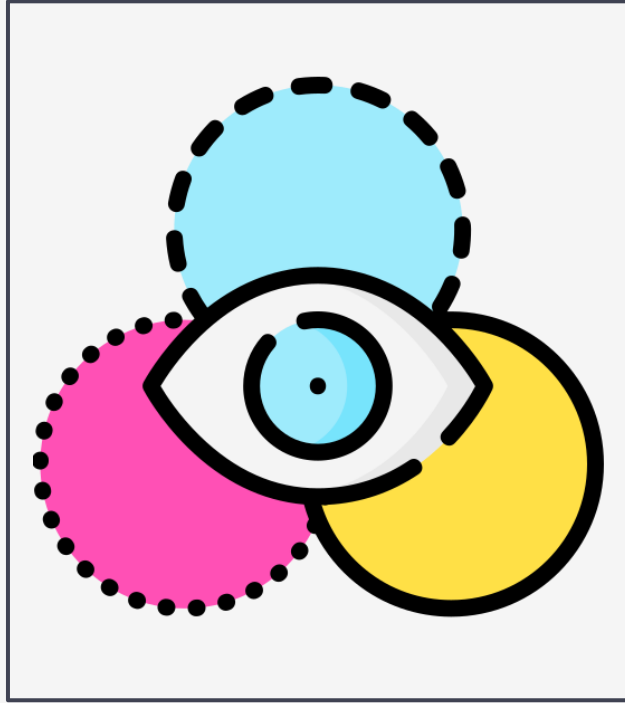
Posición	Necesidade
Persoa A: quero as laranxas e non quero quedarme sen laranxas por culpa desta pesada.	Necesito a pel para facer marmelada.
Persoa B: quero as laranxas e non quero quedarme sen laranxas por culpa desa arrogante.	Necesito o zume para facer granizado.

02 O conflito: o ciclo de vida



Estilos de afrontamento do conflito (Thomas-Kilmann)





02.1

A percepción no conflicto

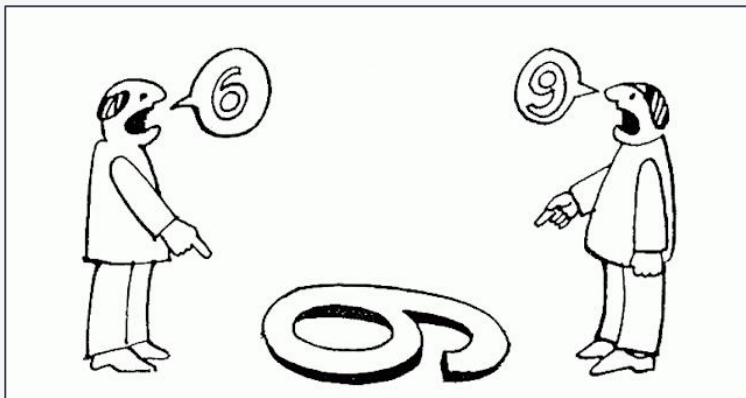


02.1 A percepción no conflito

Que é a PERCEPCIÓN?

A percepción é o proceso a través do cal interpretamos a realidade a partir dos nosos sentidos, experiencias, valores, emocións e crenzas.

**Non vemos o mundo tal e como é, senón como somos nós
ou como aprendemos a velo.**





02.1 A percepción no conflito

SITUACIÓN
SUBXECTIVA DE
CADA PERSOA

- Emocións
- Valores
- Necesidades
- Experiencias
- Expectativas
- Crenzas
- Personalidade
- Gustos
- Medos



02.1 A percepción no conflito

Como inflúe a percepción no conflito?

- **Interpretamos situacións neutras como ofensivas ou ameazantes.** Exemplo: unha mirada evitativa pódese interpretar como unha falta de respecto ou como timidez.
- **Xulgamos as intencións das outras persoas sen comprobalo.** Exemplo: podemos pensar “fíxoo a propósito” ou “non lle importa”... Cando en realidade pode haber outras posibles explicacións.
- **Vemos o que queremos ou esperamos ver:** se pensamos que alguén nos trata mal, é probable que vexamos cada acción súa como a confirmación diso (Efecto Pigmalion).
- **Esaxeramos as diferenzas e minimizamos os puntos en común:** cando hai tensión, tendemos a polarizar.
- **Comportámonos en función do que cremos que pasa, non do que realmente pasa:** isto pode levarnos a reaccionar de forma agresiva, á defensiva ou evitativa, sen que sexa necesario.



PODEMOS
FIARNOS DOS
NOSOS
SENTIDOS?





02.1 A percepción no conflito



Ter opinións diferentes non implica que o outro estea equivocado.





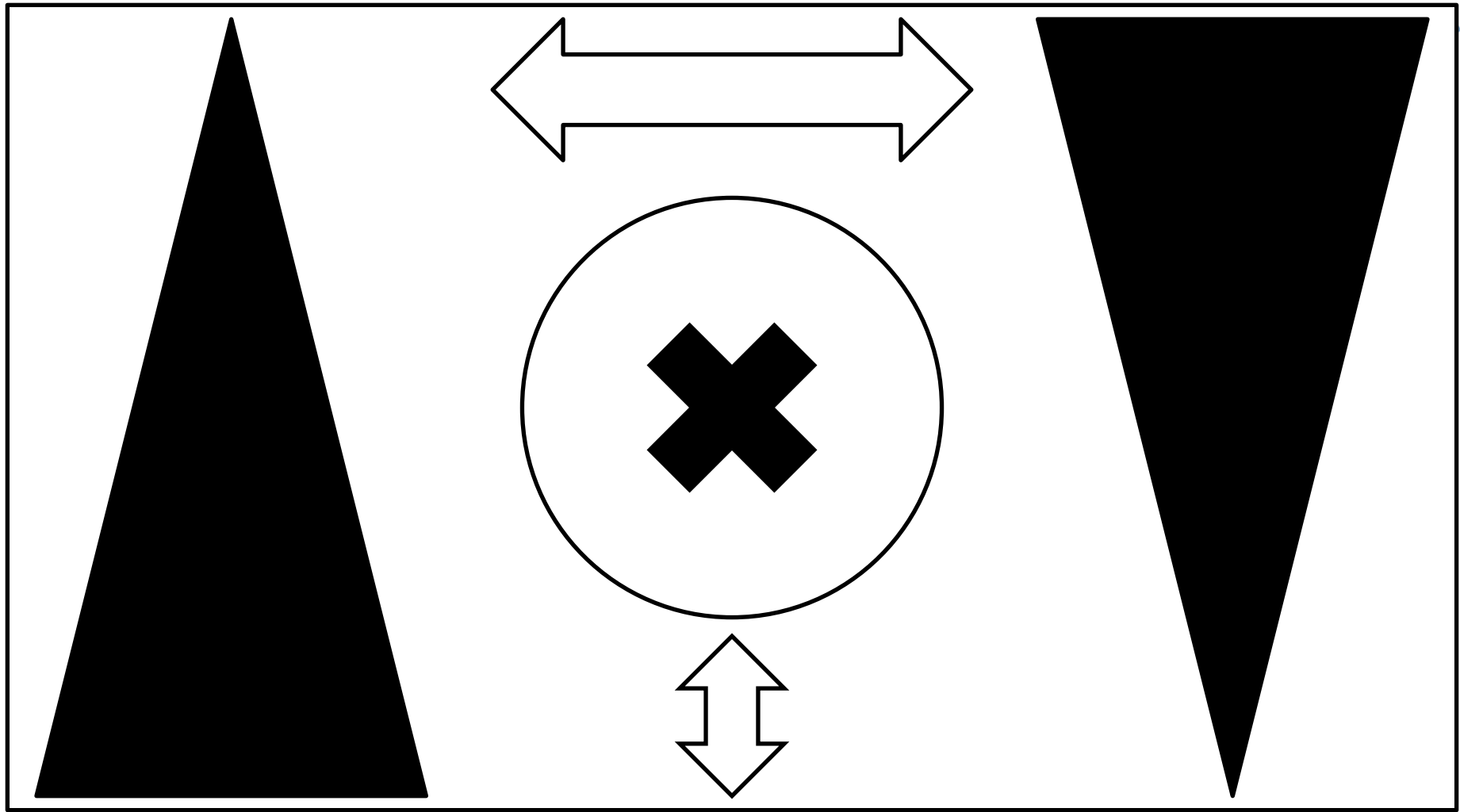
É DOADO
EXPLICAR A NOSA
PERCEPCIÓN AOS
DEMAIS?

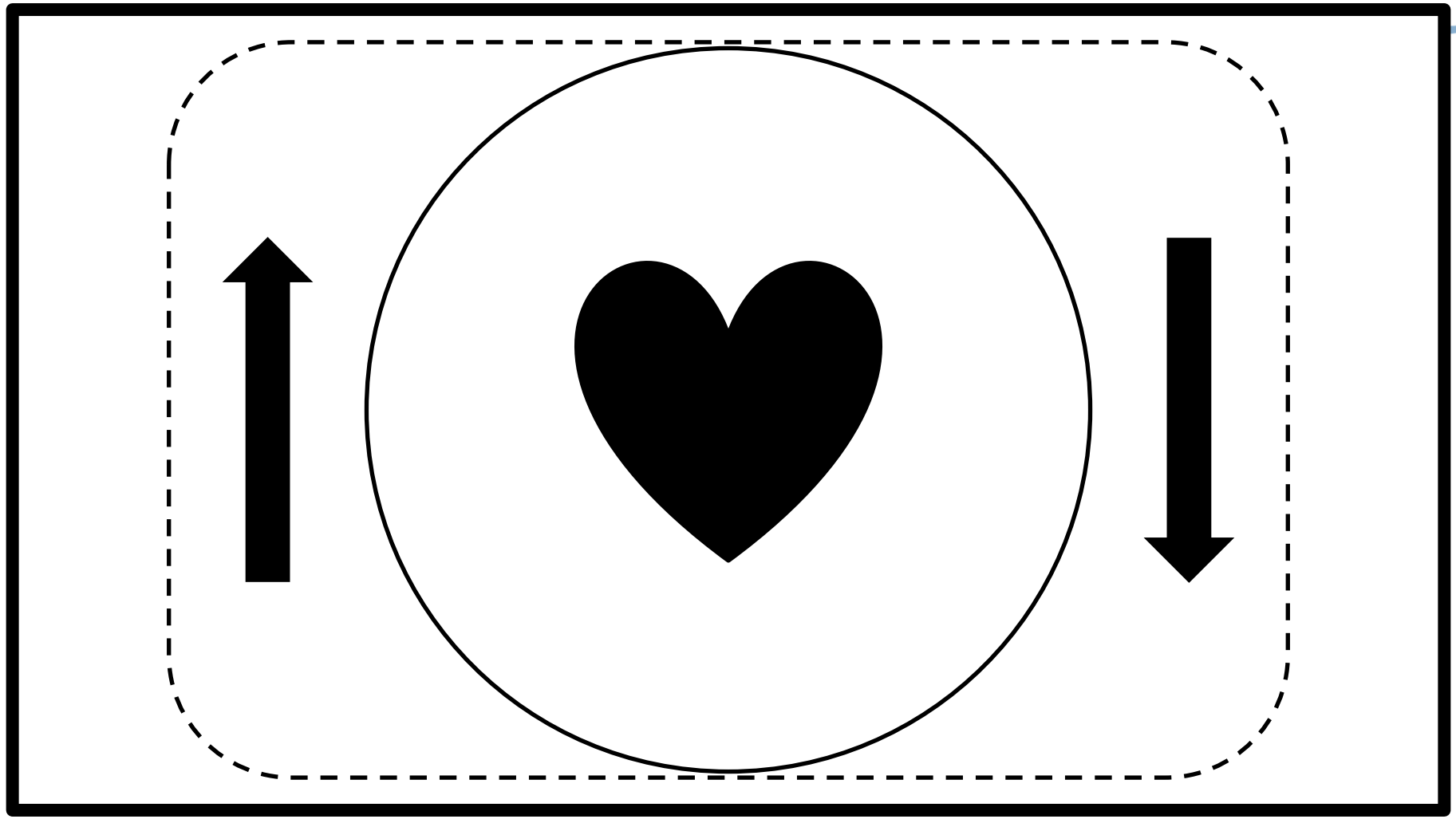


O debuxo ditado: Instrucións

- Poñémonos por parellas. Cada parella necesitará: un folio e un lapis ou bolígrafo.
- Unha persoa estará mirando a pantalla e a outra persoa estará de costas á pantalla.
- Na pantalla aparecerá un debuxo.
- **A persoa que ve a pantalla** terá que describir a imaxe ao seu compañeiro/a co obxectivo de que consiga debuxala exactamente igual. **Esta persoa non pode usar as mans durante a dinámica.**
- **A persoa que non ve a pantalla** terá que seguir as instrucións do seu compañeiro/a para debuxar a imaxe que está na pantalla. **Pode facer todas as preguntas que queira. Non pode xirarse ata que o debuxo estea rematado.**
- **IMPORTANTE:** Sodes un equipo. O resultado dependerá das dúas persoas!









O debuxo ditado: Reflexión

- Como se sentiu a persoa que ditaba o debuxo?
- Como se sentiu a persoa que debuxaba?
- Que erros ou malentendidos xurdiron?
- Credes que fixestes un bo equipo? Por que?
- **Como podedes relacionar esta dinámica coa vida real?**



O debuxo ditado: Reflexión

- Como podemos relacionar esta dinámica coa vida real?
 - **Malentendidos** por falta de claridade: diferencias de percepción e ausencia de clarificación.
 - Importancia da **escoita activa**: moitas veces escoitamos para responder, non para comprender.
 - Importancia da **percepción**: cada persoa interpreta a realidade segundo o seu punto de vista, experiencia ou imaxinación.
 - Cando a comunicación é imperfecta, aparece a **frustración**. Segundo como a xestionemos, o resultado será mellor ou peor.
 - Importancia da **confianza** e da **colaboración**: canta máis cooperación e confianza, mellor comunicación e mellor resultado.



03

Habilidades para a mediación

03.1 A comunicación asertiva



Transmitir e recibir
INFORMACIÓN dun
EMISOR a un RECEPTOR

CÓDIGO
COMÚN

O que **produce** a mensaxe:

- Fala
- Escribe
- Xestícula

O que **recibe** a mensaxe:

- escoita
- Le
- Mira



03.1 A comunicación asertiva

Aspectos da comunicación non verbal

KINESIA (Linguaxe corporal)

- Información que proporciona a análise das posturas, xestos e movementos do corpo humano:
 - Posturas e xestos
 - Mirada
 - Contacto corporal

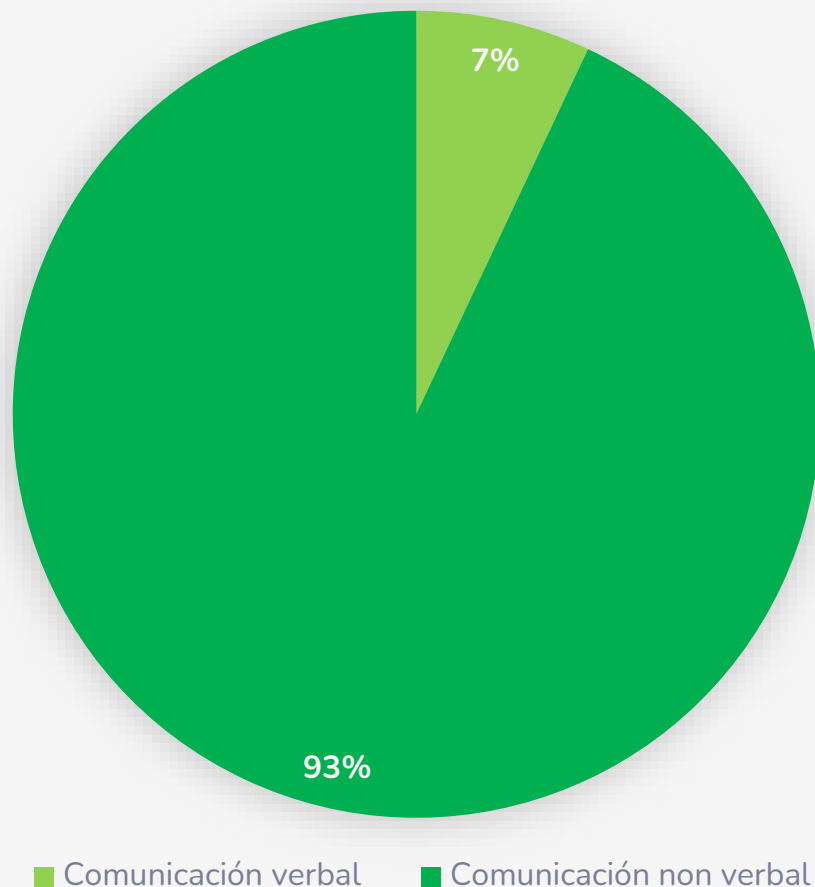
PROXÉMICA (Utilización que as persoas fan do seu espazo físico)

- Distancia entre emisor e receptor:
 - Privada
 - Íntima
 - Persoal
 - Social
 - Pública

PARALINGÜÍSTICA (Elementos que acompañan as emisións lingüísticas)

- Pausas (<1seg)
- Silencios (>1seg)
- Carraspeos
- Resoprar
- Ritmo
- Velocidade
- Ton
- Risa

*Experimento de Mehrabian



Estes resultados só se compren nos casos de incoherencia na comunicación.

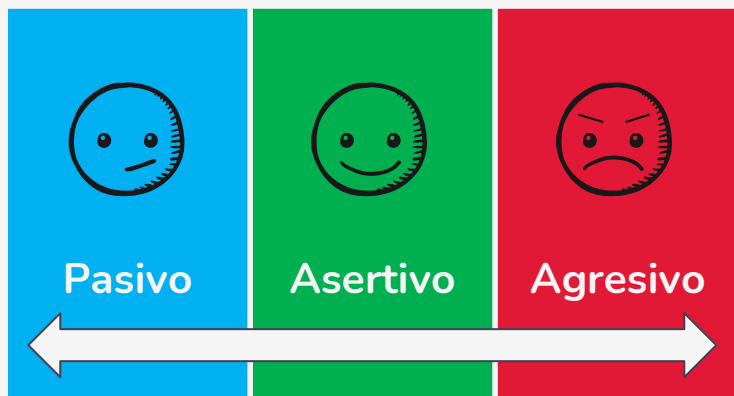
Cando o noso interlocutor (nunha conversa sobre sentimentos ou actitudes) detecta que hai unha incoherencia entre o que se di e como se di, daralle máis importancia á comunicación non verbal (93%) que á comunicación verbal (7%).

Aínda que as palabras xogan un papel fundamental respecto ao contido da información que queremos transmitir, se estas non están acompañadas dunha comunicación non verbal que axude a reforzar a mensaxe, esta non logrará os efectos desexados.



03.1 A comunicación asertiva

Estilos de comunicación



Os estilos de comunicación son as principais maneiras nas que intercambiamos información.

Non existen os “tipos puros”, temos tendencia cara un estilo ou outro.



03.1 A comunicación asertiva

As persoas asertivas coñecen os seus propios dereitos e os defenden, respectando aos demais, é dicir, non van a “gañar”, senón a “chegar a un acordo”.

(Olga Castanyer, 2010)

ASERTIVIDADE

=

RESPÉTOTE

+

RESPÉTOME

03.1 Características persoas asertivas





A asertividade **é fundamental** na mediación,
tanto para marcar límites con respecto como
para guiar a comunicación das persoas
mediadas e conseguir que cheguen a acordos
favorables.

PERO COMO
SE FAI?

03 Técnicas de asertividade



As autoafirmacións

Mensaxes en primeira persoa que fan sentir aos demais como vivimos unha situación determinada.

Seguen a seguinte fórmula:

Cando ti...

Eu sinto que...

E gustaríame/preferiría que...

Por que é positivo?

- ✓ Axuda a manter os propios límites sen agresividade.
- ✓ Fomenta o respecto mutuo e a coherencia educativa.
- ✓ Evita a pasividade ou a submisión, e reforza a autoestima.



03 Técnicas de asertividade

Frases modelo de autoafirmación

- Sinto que...
- Necesito que...
- Gustaríame...
- Non estou de acordo con...
- Prefiro...
- Comprendo o que dis, pero eu penso que...
- Respecto a túa opinión, máis eu...
- Non me sinto cómoda con esta proposta...
- Entendo o que me dis, pero eu...

03 Técnicas de asertividade



Disco raiado

Repetir unha e outra vez o que queremos con calma e seguridade sen entrar en discusións ou provocacións. Engadindo unha explicación cando sexa posible. E, se é posible, ofertar unha alternativa.

Por que é positivo?

- ✓ Evita discutir, mantén o límite con serenidade.
- ✓ Axuda a non caer en provocacións nin manipulacións.
- ✓ Transmite mensaxes claras e consistentes.

03 Técnicas de asertividade



Linguaxe positiva

Dicir o que pensamos e desexamos sen necesidade de usar un vocabulario ofensivo ou acusador. Separar o “facer” do “ser”.

Por que é positivo?

- ✓ Fomenta un clima cooperativo e respectuoso.
- ✓ Enfatiza o que se espera en lugar do que se prohíbe.
- ✓ Céntrase no comportamento.
- ✓ Reduce a resistencia e mellora a receptividade do alumnado.

03 Técnicas de asertividade



Aserción negativa

Consiste en admitir con calma a crítica que recibimos. É unha vía que mostra que podemos asumir os nosos erros sen perder valía ou autoridade.

Por que é positivo?

- ✓ Desactiva ataques ou críticas manipuladoras.
- ✓ Fomenta o respecto mutuo.
- ✓ Transmite seguridade e madurez.
- ✓ Evita discusións inútiles.
- ✓ Da exemplo.

03 Técnicas de asertividade



Aprazamento asertivo

Consiste en aprazar a resposta que vaíamos dar. Esta técnica é útil cando unha persoa se sente presionada, non está segura do que responder ou necesita tempo para pensar.

Por que é positivo?

- ✓ Evita reaccións impulsivas ou emotivas.
- ✓ Axuda a manter o control nas situacións de tensión.
- ✓ Permite reflexionar antes de dar unha resposta importante.
- ✓ Transmite seguridade.

03 Técnicas de asertividade



Frases modelo de aprazamento asertivo

- “Prefiro responder a isto máis tarde, cando poida pensalo con calma.”
- “Gustaríame falalo contigo noutro momento, agora non me sinto preparada para tratar este tema.”
- “É importante para min poder darche unha boa resposta, podémolo falar despois?”
- “Necesito un momento para reflexionar antes de decidir.”

03 Principios básicos para unha comunicación asertiva

(Olga Castanyer, 2010)



1. **É máis apropiado facer unha petición que unha demanda:** as primeiras demostran respecto polo outro e melloran a comunicación. Exemplo: *fai, tes que facer, debes facer... vs. Poderías, podes...?*
2. **É mellor facer preguntas que acusacións:** as acusacións só desencadean defensa e non levarán a ningún lado. Exemplo: *é certo que...? Que sucedeu...?*
3. **Ao criticar a outra persoa, debemos falar do que fai, non do que é:** as etiquetas non axudan a que a persoa cambie, senón que reforzan as súas defensas. Exemplo: *es un pesado! vs. Interrómpesme mentres falo cos demais.*
4. **Non ir acumulando emocións negativas sen comunicalas:** isto producirá un estalido que conduciría a unha hostilidade destrutiva.
5. **Discutir os temas un por un:** non aproveitar que se está debatendo sobre un tema para reprochar outras cuestións.
6. **Evitar as xeneralizacións:** os termos sempre e nunca raras veces son certos e conseguen que a persoa se poña á defensiva. Exemplo: *habitualmente, case sempre, moitas veces... Ou case nunca, poucas veces...*
7. **Non guiarse por unha excesiva sinceridade:** algunhas cousas deben pensarse antes de dicirse. Ademais non é necesario dicilo todo.
8. **A comunicación verbal debe ir acorde á comunicación non verbal.**

03 Técnicas de asertividade: Práctica



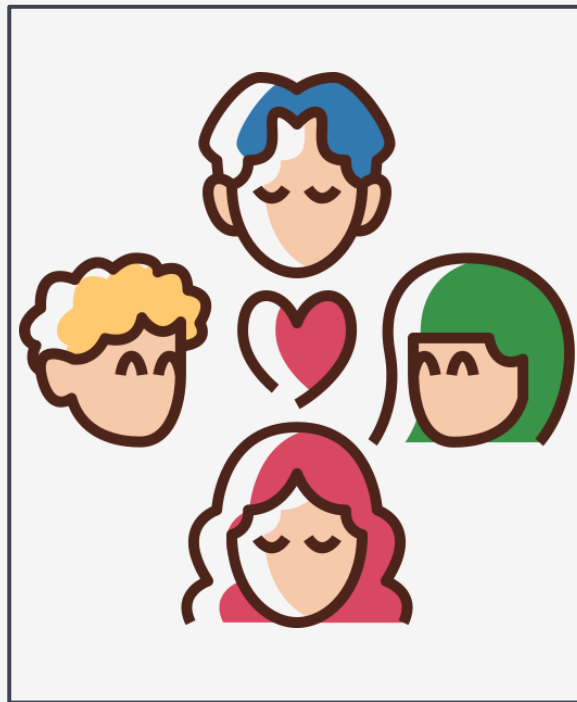
Autoafirmacións	• <i>Alumna interrompendo constantemente.</i> • <i>Alumno protesta por unha corrección.</i> • <i>Un pai/nai interrompe unha reunión e acusa sen deixar falar.</i> • <i>Un pai/nai di “o meu fillo di que lle tes manía”.</i>
Disco raiado	• <i>Alumno pide sacar o móbil para mirar a hora.</i> • <i>Alumna pide ir o baño cando acaba de volver do recreo.</i>
Linguaxe positiva	• Na aula: convertede a frase “sempre falando, sodes uns pesados” en linguaxe positiva. • En reunión coa familia: convertede a frase “a vosa filla é unha maleducada” en linguaxe positiva.
Aserción negativa	• Alumna: “Profe, esqueciches corrixir o meu exame!” • Nai: “O meu fillo dixo que non lle explicaches ben o exercicio.”
Aprazamento asertivo	• Alumno: “Pois eu quero saber xa porque tiven esta nota” • Coordinadora: “Necesito que ti te encargues disto.” • Compañeiro: “Pódesme axudar coa organización do entroido?”



Comezamos por...

1. Coñecemos

- Dun lado pra o outro
- O bingo tolo





03.2 Escoita activa: dinámicas

1. Dinámica escoita activa

Vou a

O teu compañeiro vaite contar algo, e ti deberás seguir as seguintes instrucións:

2. D
 - Escoita con moito interese, realmente interésache moito o que te están a dicir.
 - Achégate pero non invadas o seu espazo.
 - Míralle a cara e aos ollos.
 - Fai xestos ou ruídos de aprobación.
 - Fai algunha pequena pregunta que aclare o relato e as dúbidas.

• Que pasou na segunda escoita?

- Como vos sentistes os emisores en cada rolda?



03.2 escoita activa: dinámicas

O teu compañeiro vaite contar algo, e ti deberás seguir as seguintes instrucións:

- Non o mires a cara
- Mira o reloxo con frecuencia (se tes)
- Non te achegues moito.
- Demostra que te aburres (bocexos, xestos coa cara)
- Fai aquilo que farías cando alguén che conta algo que non te interesa.
- Mira a túa roupa, distráete con calquera cousa.
- Non lle preguntes nada, NON FAGAS CASO.

O teu compañeiro vaite contar algo, e ti deberás seguir as seguintes instrucións:

- escoita con moito interese, realmente interésache moito o que te están a dicir.
- Achégate pero non invadas o seu espazo.
- Míralle a cara e aos ollos.
- Fai xestos ou ruídos de aprobación.
- Fai algunha pequena pregunta que aclare o relato e as dúbidas.



03.2 Escoita activa

A escoita activa é unha técnica comunicativa que procura que un proceso de comunicación funcione de xeito efectivo.

Posto que se trata dunha escoita activa, precisa dun **esforzo** por parte do oínte para manter a atención.

A escoita activa non se trata só de escoitar senón de **demostrar que estamos escoitando**. Para iso, existen unha serie de accións que favorecen a escoita:

- **Mirar aos ollos** á persoa que nos fala.
- **Non interromper.**
- **Movementos afirmativos:** asentir coa cabeza aporta seguridade e relaxación.
- **Parafrasear:** devolver a mensaxe coas nosas propias palabras.
- **Preguntas:** abertas e pechadas.
- **Resumir:** para demostrar que escoitamos e para confirmar que comprendemos a mensaxe.

Todo isto demostra INTERESE.



03.2 Escoita activa: importancia

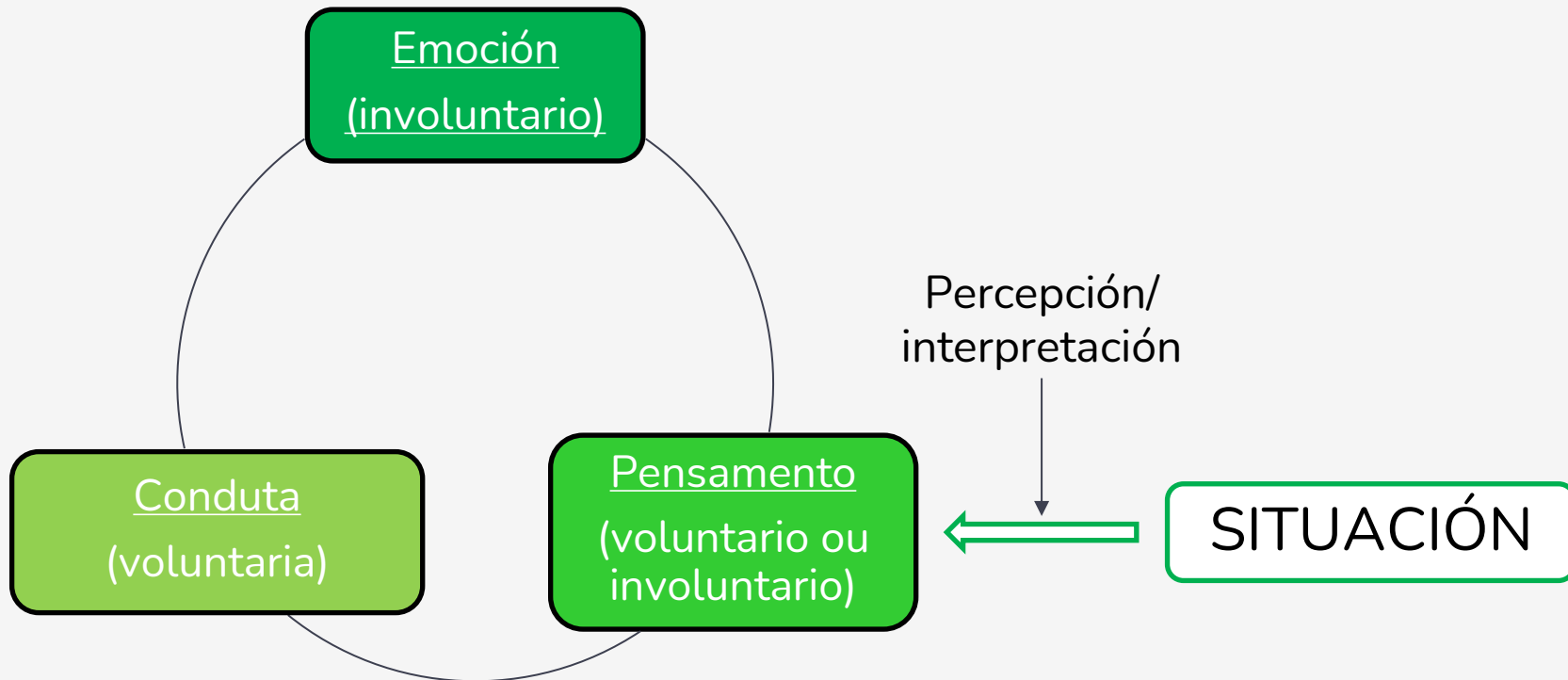
1. **Mellora a comprensión das necesidades:** Unha boa escoita axuda a detectar as dificultades, dúbidas ou mesmo problemas emocionais do alumnado.
2. **Fomenta un ambiente de confianza e respecto:** Cando o alumnado se sente escoitado, senten que a súa voz importa. Isto aumenta a súa motivación e participación.
3. **Axuda a resolver conflitos de forma efectiva:** Nunha situación de conflito, escoitar con atención permite entender tódolos puntos de vista e buscar solucións máis xustas e empáticas.
4. **Facilita a comunicación bidireccional:** na educación non só debería falar o profesorado, senón tamén aprender do que os alumnos din, opinan ou senten. A aula convértese nun espazo máis aberto e dinámico.
5. **Da exemplo:** O alumnado aprende a escoitar tamén, a ser pacientes, a respectar quendas, e a valorar o que os demais teñen que dicir.

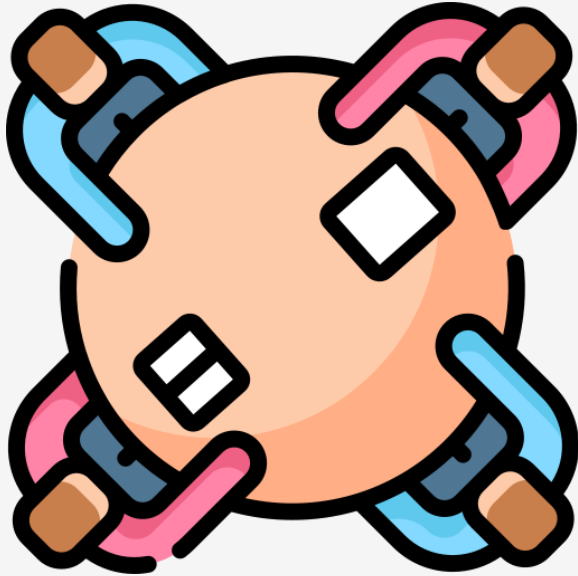
03.3 A xestión emocional



- As emocións son **respostas** ou **reaccións** fisiolóxicas do noso corpo ante estímulos que aparecen no noso entorno e en nós mesmos.
- Segundo a teoría evolutiva da emoción, orixinada nas ideas de Darwin, as emocións apareceron e evolucionaron porque nos permitían adaptarnos ao entorno, sobrevivir e reproducirnos.
- Por iso, non falamos de emocións positivas e negativas. **As emocións son adaptativas.**

03.3 A xestión emocional





04

A mediación



04 Os equipos de mediación

- Compostos por un grupo de alumnado voluntario coa guía dunha coordinadora ou coordinador do profesorado.
- Actuarán ante conflitos relacionados co centro que afecten á convivencia do mesmo, sempre amparados polo equipo docente.
- Recibirán formación continua en convivencia, conflito, comunicación asertiva, principios, fases e técnicas da mediación.



04 Os equipos de mediación

- **NON** son axentes infiltrados do profesorado.
- **NON** están nun plano de superioridade con respecto as persoas mediadas. O trato é de igual a igual.
- **NON** son a resposta a tódolos conflitos nin a solución a tódolos problemas de convivencia. Son unha ferramenta de axuda máis.





04 Conceptos básicos

Que é?

Un **método de resolución de conflitos**.

Onde as persoas que teñen un conflito intentan alcanzar por si mesmas un acordo coa axuda dos mediadores.

Proceso

A través dun **proceso estruturado** en distintas **fases**, utilizarán diversas **técnicas e estratexias** para facilitar o acordo entre as partes.

Vantaxes

- Pódese iniciar en calquera momento
- Devolve o **protagonismo** ás persoas que están en conflito
- Menor desgaste emocional
- Menor custe temporal
- Aprendizaxe a múltiples niveis



04 Axentes importantes

Mediadores

Actuarán sempre en parella, tentando combinar as súas habilidades e estilos de mediación.

Mediados/Partes

Son as persoas que van á mediación para resolver un conflito coa axuda das persoas mediadoras.

Centro Educativo

Deberán ter unha idea positiva sobre a mediación e fomentarán o seu uso para resolver conflitos que afecten á convivencia do centro.

04 Espazos na mediación



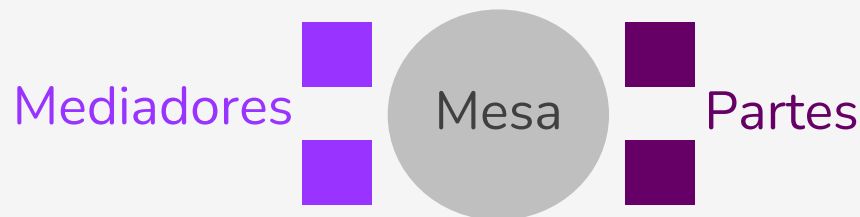
Aula de Convivencia

Un espazo dedicado ao traballo da convivencia positiva no centro.
Non un espazo de castigo.

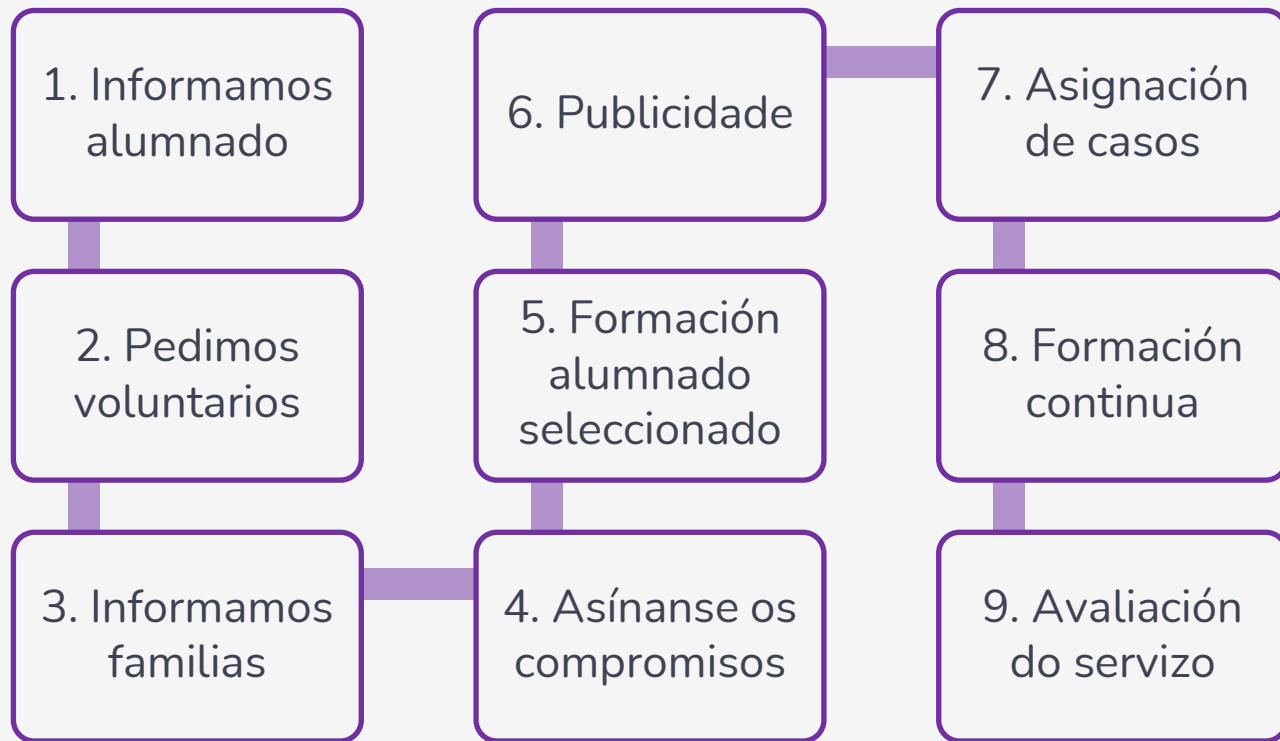
Precisamos...

- Mesa
- Cadeiras
- Encerado
- Folios e bolígrafos
- Pañuelos
- Auga
- Intimidade

Disposición



04 Tempos na mediación





04 Tempos na mediación

1. Informamos ao alumnado

- Informamos do desexo de crear un Equipo de Mediación para traballar a convivencia do centro.
- Explicamos en que consiste a Mediación.
- Detallamos o perfil de alumnado e os requisitos para formar parte do equipo.

2. Pedimos voluntarias/os

- Interésanos que o equipo sexa heteroxéneo.
- Non todas as persoas que entren no equipo, farán mediacións.

3. Informamos familias

- Reunímonos coas familias do alumnado seleccionado para resolver dúbidas e medos.
- Asinan a autorización.

4. Asínanse os compromisos

- Reunímonos co alumnado seleccionado e lemos o compromiso para formar parte do equipo.
- Asinan o compromiso (INDISPENSABLE para entrar no equipo).



04 Tempos na mediación

5. Formación do alumnado + persoa coordinadora

- Formación por parte do centro:
 - ✓ Formación inicial cos principios, fases, técnicas e simulación de casos.
 - ✓ Formación continua: reunións mensuais.
- Contratación externa de ConVive+:
 - ✓ Formación inicial de 10h.

6. Posta en marcha do equipo

- Publicidade
- Asignación de casos
- Avaliación do servizo
- Prevención e dinamización da convivencia

7. Avaliación do servizo e peche do curso

- Avaliación a tódolos niveis
- Implantación de melloras de cara ao curso seguinte.
- Recompensa ao alumnado pertencente ao Equipo de Mediación.



04 Perfil do alumnado

- Voluntario.
- Preferiblemente os maiores do centro (a partir de 3º da ESO).
- Boa conduta e bo trato aos demais.
- Motivación para axudar (enquisa previa).
- Empatía e sensibilidade ante as persoas.
- Capacidade para respectar a confidencialidade (discreción).
- Boas habilidades comunicativas (asertividade).
- Etc.



*Non todas as persoas que estean no equipo de mediación, farán mediacións.

04 Compromisos do alumnado



Asistir ás actividades formativas de mediación e ás actividades de coordinación de grupo.

Levar a cabo as mediacións que se lle asignen, informando cando non poda respectar os principios da mediación.

Gardar confidencialidade das mediacións e do falado nas reunións do Equipo.

Prestar axuda, escoita e apoio aos compañeiros e compañeiras que o soliciten, sen mirar para outro lado en situacións inxustas.

Rexeitar a violencia, evitando as condutas graves contrarias ás normas de convivencia.

Coidar a convivencia en tódolos espazos reais ou virtuais nos que se atope, sendo un referente de respecto, bo trato e solidariedade.

04 Cando intervir



- As persoas en conflito quieren voluntariamente participar na axuda, ou cando menos non a rexeitan.
- As partes móstranse dispostas a procurar unha solución.
- As partes precisan de axuda para atopar unha solución ao seu conflito porque non conseguen facelo por elas mesmas ou porque así o prefiren.
- O conflito afecta á Convivencia do Centro Educativo.



- As partes rexeitan calquera aproximación do Equipo.
- Se a persoa mediadora ten un conflito de interese ou está implicada dalgunha forma. Designaríase outro mediador ou mediadora.
- Cando o conflito se atope nun punto do seu ciclo de vida no que a comunicación sexa inviable.
- Cando non se compren as regras básicas de educación.



04 Cando intervir

- ▶ **O equipo NON intervirá en conflitos relacionados con:**
 - I. Acoso continuado
 - II. Abusos ou acoso sexual
 - III. Denuncias/xudicialización do conflito
 - IV. Adiccións

- ▶ O centro pode incluír outros casos no Protocolo de Actuación propio.

04 Póñovos a proba!



Os seguintes casos poden ir a mediación?



04 Póñovos a proba!



Os seguintes casos poden ir a mediación?

1. Un alumno de segundo de ESO ameaza por redes sociais a outro de terceiro con pegarlle durante un partido da liga de fútbol (ambos xogan en equipos que non teñen nada que ver co instituto).
2. Dúas persoas da mesma clase que mantiñan unha relación sentimental deixaron de saír xuntas e agora non se falan.
3. Dous alumnos de primeiro enfrontáronse a gritos durante unha clase por discrepancias sobre a posibilidade de cambiar o día dun exame.
4. Chegou unha alumna hai varios meses e case sempre está soa e calada, especialmente nos cambios de aula e durante ás visitas fóra do instituto.
5. Estase a decidir entre todos os grupos de primeiro a data dunha visita. O profesorado pretende que sexa algo consensuado pero non atopa a maneira de por á xente de acordo.

04 Póñovos a proba!



Os seguintes casos poden ir a mediación?

6. Dúas alumnas non se falan máis que o imprescindible e sempre procuran traballar separadas. Algún profesor/a deuse conta e comentouno co equipo.
7. No mesmo caso anterior, tras unha pequena entrevista personalizada, chégase á conclusión de que o problema entre elas é que teñen caracteres moi diferentes e atópanse máis cómodas traballando con outras persoas.
8. Están a enviar stickers en whatsapp coas caras de persoas da clase.
9. Un alumno leva meses acosando a unha alumna por instagram e whatsapp.
10. Algúns alumnos están organizando pelexas nos recreos.
11. Unha compañeira cortoulle o pelo a outra durante a clase de lingua galega.
12. Unha persoa non binaria está a recibir insultos e ataques pola súa identidade de xénero.

04 Principios da mediación



Voluntariedade

As partes acudirán á mediación de xeito voluntario e poderán abandonala en calquera momento.

Confidencialidade

Todo o sucedido e falado na mediación é información privada que debe ser confidencial, tanto por parte dos/as mediadores/as como das partes.

Igualdade

Ao inicio e durante todo o proceso de mediación debe existir unha posición de simetría de poder entre as partes en conflito. Aqueles casos onde non exista igualdade non poderán ir a mediación.

Imparcialidade

As persoas mediadoras deben tratar por igual ás partes, sen decantarse por unha ou outra, sen actuar contra o interese de calquera delas e evitando actuar baixo algún prexuízo ou sesgo.

Neutralidade

En ningún momento os mediadores ou mediadoras imporán criterios propios, proporán solucións ou forzará ás partes a facer concesións que non desexan.



04.1 Fases da mediación

Fase 1. Pre-mediación

Fase 2. Presentación/ Aceptación

Fase 3. Cántanos

Fase 4. Aclarar o conflito

Fase 5. Proposta de solucións

Fase 6. Acordo

Fase 7. Peche do proceso



04.1 Fases da mediación

FASE 1. PRE-MEDIACIÓN	FASE 2. PRESENTACIÓN / ACEPTACIÓN
1. Preparamos o espazo para celebrar o encontro. 2. Procuramos saber quen solicitou a Mediación. 3. Falamos por separado cos/as protagonistas do conflito (recomendable pero non obrigatorio). 4. Explicamos que é a mediación e que fan os/as mediadores/as. 5. Convidamos a ir a mediación. 6. Amosamos empatía, amabilidade e respecto. 7. Valoramos se o conflito é ou non mediable.	1. Prepáranse os/as integrantes do equipo. 2. Preparamos a sala. 3. Recibimos ás persoas en conflito. 4. Creamos un clima de confianza. 5. Recordamos o funcionamento da Mediación. 6. Explicamos as normas básicas. 7. Preguntamos a cada persoa se acepta as normas. 8. Felicitamos ás partes por apostar pola Mediación.



04.1 Fases da mediación

FASE 3. CÓNTANOS	FASE 4. ACLARAR O CONFLITO
1. Preguntamos que foi o que lles pasou e como lles afectou. 2. Practicamos as técnicas mediación: • escoita activa • Clarificar • Respectar os silencios • Parafrasear • Reflexar • Síntese • Reformular • Preguntas 3. Velamos para que se respecten as normas básicas de educación.	1. Pasamos de posicións a intereses e necesidades. 2. Exploramos outros aspectos do conflito, especialmente a parte emocional. 3. Pedímoslle ás partes que se poñan no lugar do outro. Fomentamos a empatía. 4. Preguntamos a cada parte o que necesitaría para cambiar a situación. 5. Definimos a situación conxuntamente, construímos un relato común do sucedido e de como se sentiron as partes.



04.1 Fases da mediación

FASE 5. PROPOSTA DE SOLUCIÓN	FASE 6. ACORDO
1. Facémoslle ver que seguirán convivindo e que o mellor para ambas partes é facelo do xeito máis positivo posible. 2. Explicamos e promovemos unha choiva de ideas. 3. Seleccionamos as propostas máis interesantes. 4. Avaliamos as diferentes alternativas. 5. Actuamos como axente de realidade. 6. Animamos a cooperar. 7. Promovemos a vontade de poñerse de acordo.	1. A partir das ideas da fase anterior, construímos paso a paso a proposta de acordo. 2. Escoitamos as observacións das partes e, se coinciden, as escribimos no acordo. 3. Preguntamos se cren que funcionará. 4. Preguntamos se o consideran xusto. 5. Cumprimentamos a memoria do encontro. 6. Acordamos unha data para a revisión. 7. Solicitamos a sinatura do acordo.
FASE 7. PECHE DO PROCESO	
1. Revisamos o grao de cumprimento dos acordos, valoramos en que punto se atopa o conflito, damos a oportunidade de introducir melloras, preguntámonos que fixemos ben e que podemos mellorar, firmamos a folla final da intervención e pechamos o caso.	

04.2 Técnicas de mediación



1. Escucha activa
2. Clarificar
3. Respetar os silencios
4. Parafrasear
5. Reflexo de sentimento e de contido
6. Reformulación
7. Reencadre
8. Preguntas
9. Normalización
10. Contrastar a realidade/ Facer de axente de realidade
11. Confrontar as posicións
12. Tormenta de ideas / Brainstorming
13. División do problema
14. Síntese
15. Lexitimación
16. Empoderamento
17. Transformación das queixas en solucións
18. Abalo de comunicación
19. Outras: Tarefas para casa, superar situacións de impasse, enfoque de futuro.



04.2 Técnicas de mediación

Escoita Activa: amosar interese

Obxectivos	• Comunicar o noso interese • Favorecer que o outro fale
Procedemento	• Empregar a comunicación non verbal: contacto visual, movementos afirmativos, etc. • Non estar de acordo nin en desacordo • Empregar palabras neutrais
Exemplo	• Mover a cabeza asentindo • Sons de afirmación: ajá • Preguntas: podes contarme algo máis sobre iso?



04.2 Técnicas de mediación

Clarificar

Obxectivos	• Aclarar o dito • Obter máis información • Axudar a ver outros puntos de vista
Procedemento	• Facer preguntas • Pedir que se aclare algo que non se entendeu
Exemplo	• “E ti que fixestes nese momento?” • “Dende cando tendes problemas entre vós?”



04.2 Técnicas de mediación

Respectar os silencios

Obxectivos	• Respectar o espazo de intimidade • Deixar tempo para pensar
Procedemento	• Esperar un tempo en silencio
Exemplo	• Neste caso, o exemplo límtase a dominar a necesidade de encher os silencios con palabras. Debemos permitir que a persoa que nos está a contar algo poida levar o ritmo da conversa e descansar cando necesite.



04.2 Técnicas de mediación

Parafrasear

Objetivos	• Demostrar que estamos comprendiendo o que pasa • Verificar o significado do que nos contaron
Procedemento	• Repetir as ideas e feitos básicos
Exemplo	• “Entón, para ti o problema non ten tanta importancia como el lle está a dar” • “Logo, o que me estás dicindo é...”



Exemplo: “Son uns pringados que sempre nos meten en problemas, por iso non falamos cos de primeiro”.

- Parafrasear: devolver a mensaxe coas nosas propias palabras.
- Frase esquema:

Entón	Cres	Que	A mesma frase
Logo	Opinas		
Queres dicir que	Pensas		
Se entendín ben	Entendes		
A ver se o entendín	Consideras		
Ousexa			



Práctica: Parafrasea estas frases

- “Intenteino moitas veces e non hai forma de que me conte a verdade. Síntome frustrada e enganada”.
- “Conteillo a Juan e díxome que como te atreveras a facer tal cousa inchábate a tortas, por iso volvín rápido a contarcho”.
- “Quedei as 07:30 con Antonio e presentouse as 8 con outro da clase co que non me levo. Teño un cabreo que non se me quitou en dous días”.
- “Non entendo nada nin podo soportar o inglés. Xa lle dixen a meus pais que non quero seguir estudando, que non me obriguen a seguir no instituto, pero eles seguen insistindo”.
- “Tiñamos que facer o traballo xuntos e resulta que cando lle dei a miña parte feita entregouna directamente co nome dos dous. E claro, estaba incompleto e levamos mala nota os dous”.



04.2 Técnicas de mediación

Reflexo de sentimento e contido

Obxectivos	• Amosar que se entenden as emocións • Axudar a que a outra persoa sexa máis consciente do que sente • Favorecer unha resposta empática
Procedemento	• Reflectir o contido e as emocións dos que falan as partes, coma un espello
Exemplo	• “Frústrate que te acusen de ser o que comeza o barullo na clase” • “Doeuche a acusación de non facer a túa parte do traballo grupal” • “Isto estache afectando bastante no día a día”



04.2 Técnicas de mediación

Síntese: resumir

Obxectivos	• Revisar o progreso acadado na conversa • Xuntar feitos e ideas importantes • Construír un relato básico do que aconteceu e como se viviu
Procedemento	• Repetir os feitos e as ideas principais tentando resumilos
Exemplo	• “Entón, se non entendín mal, Rebeca pegoulle a Sara e a ti moléstache que che vexan como o causante da pelexa”



04.2 Técnicas de mediación

Reformular

Obxectivos	• Orientar as conversas cara á solución dos conflitos • Centrar a conversa na mensaxe e non na forma de dicila rebaixando a intensidade do conflito
Procedemento	• Verbalizar o dito pola outra parte, restándolle a carga negativa • Procurar unha comunicación en positivo, rebaixando o negativo da conversa
Exemplo	• Unha das partes alterada expresa: “Non consigo aguantar nin un día máis neste instituto de merda” • Nós reformulamos a súa frase: “Entón, queres dicir que te atopas bastante sobrepasado o tempo que pasas no instituto?”

Práctica: Reformula estes casos



CONTEXTUALIZACIÓN

Lidia e Marta son dúas amigas que discutiron mentres facían un traballo e, Lidia marchou e deixou a Marta facendo o traballo soa.

Marta: “Ten un morro que o pisa, enfadouse e marchou sen darme a posibilidade de falar ou arranxalo, e fixen o traballo eu soa que encima dáseme fatal”

REFORMULACIÓN

Mediador/a: “Se entendín ben, houbérase gustado que se quedara para falar as cousas e rematar o traballo xuntas como tiñades previsto”.

CONTEXTUALIZACIÓN

Tomás e Luís ameazáronse no recreo mentres xogaban ó fútbol.

Tomás: “Estou canso da súa actitude sempre que xogamos no recreo, parece que quere provocar e ter follón con todo o mundo, e xa non o aguanto máis”.

REFORMULACIÓN

Mediador/a: “Entón o que dis é que che gustaría que Luís cambiara a súa actitude cando xogades ao fútbol porque comezas a estar canso desta situación?”.

Práctica: Reformula estes casos



CONTEXTUALIZACIÓN

“Sempre fai as cousas á súa maneira e nin pregunta nin escoita o que queremos dicir os demais.”

REFORMULACIÓN

Mediador/a: “Se entendín ben, gustaríache que tivera máis en conta a túa opinión”

CONTEXTUALIZACIÓN

“Sempre evita facer o que lle toca e pringamos os demais”

REFORMULACIÓN

Mediador/a: “Queres dicir que che gustaría que se implicase máis nos traballos en grupo”



04.2 Técnicas de mediación

As preguntas

Obxectivos	• Abrir novas opcións para chegar a acordos • Fomentar o pensamento creativo
Procedemento	• Facer preguntas abertas dende outros puntos de vista • Evitar facer preguntas pechadas: aquelas que se poden responder con: si/non, ben/mal, entre outras.
Exemplo	• “Quen podería axudar a solucionar isto?” • “Podería haber outros xeitos de conseguir o que queres?”

Tipo de pregunta	Descrición	Exemplos
Abertas	Posibilidade de responder de forma ampla, sen restricións. Destinadas a coñecer circunstancias xerais, estados de ánimo, sensacións e opinións. Permite recoller información.	• Queres engadir algo máis?
Pechadas	Restrinxe a resposta a si/non, ben/mal. Son útiles cando as persoas non logran concretar.	• Estás de acordo con estas normas básicas de educación?
Clarificadoras	Para facer que ideas abstractas ou xeneralizadas sexan máis específicas, axudan a comprender a posición de cada parte e os feitos.	• A que te refires con “mirar mal”?
Iniciais	Para axudar a iniciar o proceso.	• Cal é a situación actual? • Como podemos axudarvos?
De peche	Para animar a tomar decisión.	• Queredes pensar nisto e decidir a próxima semana? • Abordamos este tema o tempo suficiente?



04.2 Técnicas de mediación

Tormenta de ideas: Brainstorming

Obxectivos	• Desenvolver e fomentar a imaxinación para aportar alternativas e solucións
Procedemento	• Pedímoslles que pensen en todas as opcións posibles, por improbables que lles poidan parecer e tomamos nota • Logo, imos eliminando as opcións que non sexan xustas, realistas, etc.
Exemplo	• “Agora gustaríame que valoredes todas as opción posibles, por improbables que vos podan parecer”.

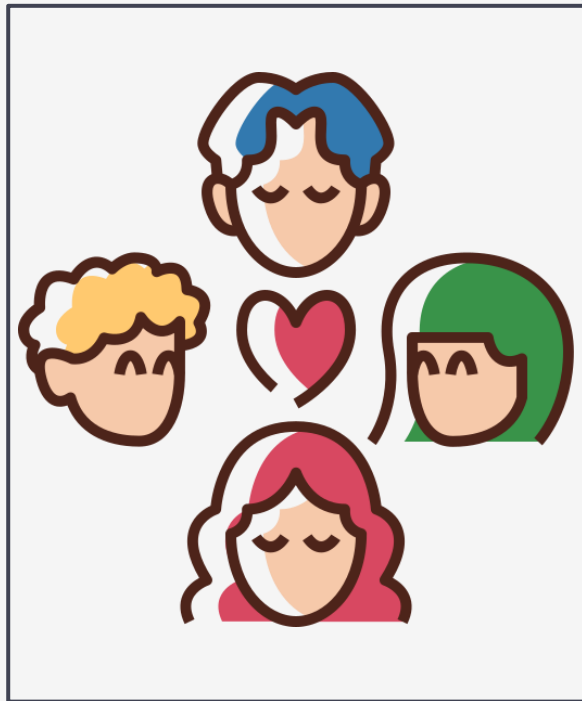


Rematamos por...

1. Avaliar

- Unha cousa que aprendín...
- Unha cousa que me sorprendeu...
- Non me gustaría irme de aquí sen...

2. Despedirnos





Grazas!

Tendes dúbidas?

@convivemais.proxecto | @convive.mais | www.convivemais.com



proxecto@convivemais.com



*Ilustracións Emma Castañeiras @emmachestnut