

Tema 8 : Materiais e recurso para o servizo de mediación

(Fase 5, 6 e 7)

Finalmente para desenvolver as fases 5 (organización do servizo) e as fases 6 e 7 (seguemento e avaliación do servizo) necesitamos dispoñer de recursos que faciliten os procesos de axuste, mellora e consolidación do servizo. Isto pasa por recoller a satisfacción dos usuarios e afectados polo servizo (alumnado, familiares, profesorado), análise da eficacia do servizo, do cumprimento dos obxectivos, evolución da convivencia no centro, etc.

Obxectivos:

- Coñecer e valorar os materiais necesarios para activar o servizo de mediación.
- Iniciarse no deseño de recursos para o servizo.
- Valorar e descubrir materias para realizar o seguimento e avaliación do servizo.
- Iniciarse na elaboración de recursos para a avaliación do servizo.

Contidos:

- Materiais e recursos para activar o procesos mediador.
- Pautas para elaborar materias e recursos para o proceso mediador.
- Recursos para avaliar o funcionamento do servizo.
- Pautas para elaborar materias e recursos de avaliación e seguimento do servizo.

Indicadores de avaliación da UD:

- Diseñar materias e recursos útiles para o proceso mediador.
- Buscar e valorar recursos útiles para o servizo de mediación.
- Elaborar recursos ou materiais paa avaliar o servizo.
- Elaborar recursos e materiais para o seguimento do servizo.

TEMA 8: Materiais e recurso para o servizo de mediación

(Fase 5,6.7)

Como xa comentamos no tema 5, un servizo de mediación necesita un espazo ou sala de referencia, que reuna unhas condicións mínimas de intimidade, e que facilite a comunicación, por iso debemos coidar a presenza dos elementos básicos: cadeiras suficientes, cartelería orientadora, mesa que facilite a comunicación, Pero neste tema 8, imos centrarnos en mostrar outros recursos que serán tamén imprescindibles para organizar o funcionamento do servizo e que aparecen organizados en dúas seccións:

- A. Materiais para a organización do servizo.
- B. Materiais para o seguemento e avaliación do servizo

A. Materiais para a organización do servizo:

Estes recursos pretende cubrir todo o proceso desde o momento en que as partes ou outra persoa solicitan o servizo ata o momento de remate do proceso. A continuación aparecen exemplos dos materiais, cunhas breves orientacións, para que os participantes no curso elabore, a partir destes modelos, os máis adecuados para o seu centro

- A.1. **Materiais para a solicitude:** serán documentos a utilizar cando as partes en conflito queiran solicitar o servizo.
- A.2. **Materiais para a premediación:** pensados para axudar os/as mediadores/as a organizar a premediación.
- A.3. **Materiais para a sesión de mediación:** trátase de guións que teñen como obxectivo indicar os/as mediadores/as o itinerario a seguir durante unha sesión de mediación.
- A.4. **Acordo e seguimento:** serán modelos para recoller e asinar o acordo final do proceso mediador.

B. Materiais para a avaliación e seguemento do servizo:

Como calquera outro órgano ou actividade do centro o servizo debe ser avaliado de forma continua para poder mellorar o seu funcionamento. Os materiais que se presentan, a continuación, teñen esa función.

- B.1. **Para a avaliar os materiais do servizo.**
- B.2. **Para avaliar a organización.**
- B.3. **Outros instrumentos:** diarios, rexistros, etc.:
 - Cuestionario de satisfacción alumnado mediado.
 - Grella de seguimento de casos mediados.

- Registro de casos mediados.
- Valoración do alumnado mediador.