

MEDIADORES II

CFIE LEÓN
9, 14 Y 30 DE ENERO 2020
VANESSA RAMAJO





RECORDANDO...

ASPECTOS A TENER EN CUENTA

PROCESO PREVIO

- + **Selección alumnado mediador:** Participantes voluntarios. NO se puede obligar a nadie. Se puede preguntar al grupo.
- + **Crear equipo mediación:** reuniones habituales (formación , seguimiento, entrenamiento, etc)
- + **Formación alumnado mediador:** sesiones formativas en resolución de conflictos y mejoras en habilidades sociales.
- + **Elaboración de anexos**





FASES MEDIACIÓN



FASES DE LA MEDIACIÓN

Premediación

- Reunión por separado con cada parte.
- Descarga emocional.
- Primera toma de contacto entre mediador/a y las partes.
- Explicación del proceso de mediación.

Mediación

- Entrada.
- Cuéntame.
- Situar el conflicto
- Buscar soluciones
- El acuerdo



FASES DE LA MEDIACIÓN

Entrada

Presentación.
Explicación de las condiciones de mediación.
Normas para realizar la mediación.

Cuéntame

Cada parte relata lo sucedido.

Situar el conflicto

Análisis de la situación.
Se resaltan los aspectos en común expuestos por cada parte.
Petición de aclaraciones.

Buscar soluciones

Búsqueda de nuevas perspectivas.
Torbellino de ideas realizados por las personas implicadas.
Ideas sobre posibles soluciones.

El acuerdo

Se elige una solución de las expuestas en la fase anterior.
Análisis de dicha solución.
Redacción de un acuerdo para que lo firmen las partes.
Seguimiento del acuerdo.

HABILIDADES NECESARIAS PARA LA MEDIACIÓN

FASE	PERSONAS IMPLICADAS EN EL CONFLICTO	MEDIADOR/A
Premediación	<ul style="list-style-type: none">• Relatar el conflicto individualmente.• Realizar descarga emocional.	<ul style="list-style-type: none">• Situar el conflicto ¿Dónde, cómo, cuándo?• Buscar relaciones, sentimientos e intención de resolver el conflicto.• Averiguar las demandas para la reparación y las posibles soluciones.
Entrada	<p>* Presentarse y aceptar las normas.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Explicar el proceso y las normas.• Crear un clima de diálogo y de confianza.• Dar expectativas de resolución.
Cuéntame	<ul style="list-style-type: none">• Relatar el conflicto y ser escuchado por el otro.• Mantener los turnos de palabra.• Expresarse en mensajes "YO": sentimientos y percepciones personales.	<ul style="list-style-type: none">• Realizar escuchar activa.• Mantener normas de forma asertiva.• Empatizar sin tomar partido.• Controlar el lenguaje corporal.

HABILIDADES NECESARIAS PARA LA MEDIACIÓN

FASE	PERSONAS IMPLICADAS EN EL CONFLICTO	MEDIADOR/A
Situar el conflicto	<ul style="list-style-type: none">• Separar persona y problema: percibir la estructura del conflicto.• Utilizar mensajes "YO".• Empatizar con la otra parte.• Ponerse al nivel del otro: horizontalidad.	<ul style="list-style-type: none">• Clarificar: preguntas abiertas y cerradas.• Parfrasear.• Reflejar sentimientos.• Resumir: estructurar el conflicto y definirlo.• Pasar del "yo" al "tú" y al "nosotros".
Buscar soluciones	<ul style="list-style-type: none">• Expresar demandas e intereses y las necesidades para solucionar la situación.• Generar opciones de solución.	<ul style="list-style-type: none">• Resaltar los intereses comunes.• Tener paciencia y creatividad: replantear asuntos sobre los intereses comunes.• Realizar una lluvia de ideas.
El Acuerdo	<ul style="list-style-type: none">• Decidir las soluciones y los acuerdos de compromiso.• Firmar el acuerdo y cumplirlo.	<ul style="list-style-type: none">• Analizar la probabilidad de realización.• Redactar en el lenguaje de quién lo ejecutará: entendible y estructurado.• Mantener la imparcialidad.• Realizar un seguimiento del acuerdo.



SITUACIONES DIFÍCILES DE LA MEDIACIÓN



- + **CUANDO NO SE RESPETA EL TURNO DE PALABRA** : Retomar las **NORMAS** . Recordad que habéis aceptado hablar por turnos, cada uno tendrá su momento para hablar.
- + **CUANDO SE INSULTAN O SE LANZAN ACUSACIONES**: Transformar en mensajes en primera persona. «¿qué quieres decir cuando dices que se hace la víctima?, ¿cómo crees que se siente cuando le dices eso?»
- + **UNO ABUSA DEL TIEMPO** : hacer una pausa para resumir y dar palabra al otro.
- + **UNO RENUNCIA A SU TURNO** : hacer **PREGUNTAS** para que hable...
- + **LAS VERSIONES SON CONTRARIAS** : pasar de los **HECHOS** a los **SENTIMIENTOS**. «Cuando dices que ocurrió esto...cómo crees que se sintió?»
- + **LAS NECESIDADES NO SON COMPATIBLES** : Buscar valores compartidos.
- + **UNO ACUSA O INSULTA AL MEDIADOR**: Petición cambio comportamiento. Asertividad en primera persona.
- + **UNO MIENTE Y EL MEDIADOR LO SABE** : Detrás de una mentira hay una causa. Eso es lo que nos interesa. No decir que es mentiroso. Neutral.



ERRORES MÁS COMUNES DE LA MEDIACIÓN



- + **HACER DEMASIADAS PREGUNTAS** : Escucha activa. Las partes deben expresarse
- + **PREGUNTAR DEMASIADOS «PORQUÉS»**: Cuéntame lo que ocurrió justo antes de...
- + **DISCUTIR CON UNA DE LAS PARTES**: Cuidado con comunicación no verbal o verbal. Eres neutral.
- + **EMITIR JUICIOS**: NO decir «estáis mintiendo» sino «ambos tenéis puntos de vista diferentes...».
- + **DAR CONSEJOS** : ellos deben llegar a la conclusión.
- + **AMENAZAR A LAS PARTES** : «Acordasteis llegar a un acuerdo « en vez de decirles «sino llegáis a un acuerdo se cumplirá el RRI».
- + **FORZAR LA RECONCILIACIÓN** : Relación cordial y respetuosa no es necesario retomar amistad.
- + **IMPONER LA MEDIACIÓN SI RECHAZAMOS UNA VEZ COMENZADA** :Se puede retomar en otro momento. Es mejor no forzar.





TÉCNICAS ESCUCHA ACTIVA



a. **MOSTRAR INTERÉS** . Asentir, ajá, ¿algo más?

b. **CLARIFICAR** Permite precisar qué se dijo o sucedió, cómo ocurrió (hechos, datos, etc.) y también, ayudar a ver otros puntos de vista. **Preguntas abiertas.**

c. **PARAFRASEAR** repetir con tus propias palabras las ideas/pensamientos principales expresados por la persona que habla. «*Entonces...tú crees que ...*»
Sus funciones:

+ Que la parte que está hablando se sienta escuchada y comprendida.

INTERRUPCIÓN=MALESTAR

+ Que la OTRA parte reciba el mensaje reformulado sin connotaciones acusatorias.

+ Reordenar adecuadamente el suceso.

+ Facilitar la comunicación asertiva.



+d. **REFLEJAR SENTIMIENTOS** contarle o indagar sobre los sentimientos que han afectado a la persona que estamos escuchando. «*Parece que esto te molesta*»

+e. **RESUMIR** agrupar, ordenar y sintetizar la información que da el que habla tanto en relación a sentimientos como a hechos. «*Entonces me comentas que el pasado lunes cuando estabas en ...sucedió...y después..*»





REFLEXIÓN FINAL

- +Y AHORA...¿Qué pasos tenéis que dar en vuestro centro ?
- +FEEDBACK ¿Cómo os habéis sentido en la formación?





¡GRACIAS!

¿Alguna pregunta?

Podéis contactar conmigo en:

vanessaramajo@hotmail.com

