

Módulo III: La mediación y el tratamiento de los conflictos



Índice

- * **QUÉ ES LA MEDIACIÓN**
- * **CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN**
- * **FINALIDADES DE LA MEDIACIÓN**
- * **VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN**
- * **FUNCIONES DEL MEDIADOR/A**
- * **EL PROCESO DE LA MEDIACIÓN: FASES, OBJETIVOS Y DESARROLLO**
- * **QUÉ DEBE HACER UN MEDIADOR/A: GUÍA**
- * **ERRORES COMUNES: QUÉ NO DEBE HACER**

¿Qué es la mediación?

- ◆ Es la **intervención no forzada** en un **conflicto** de una **tercera persona neutral**
- ◆ para **ayudar/acompañar** a las partes implicadas
- ◆ a que lo **transformen** por sí mismas.



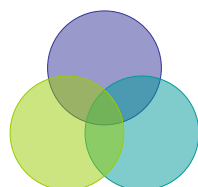


Características de la mediación

- ◆ **Voluntariedad** de las partes.
- ◆ Esfuerzo y voluntad de las partes **por comunicarse, comprenderse** y llegar a **acuerdos justos**.
- ◆ Intervención de terceras personas, **los mediadores, de forma imparcial**
- ◆ **Confidencialidad**

MÉTODO VIC :

Voluntariedad



Imparcialidad

Confidencialidad

Qué conflictos son mediables



malos entendidos

disputas y peleas

amistades deterioradas

amenazas

RRSS

rumores

insultos

motes molestos

quejas

...



En principio, todos los que no vulneren la legalidad → aquí está el límite.

Finalidades de la mediación

- ◆ El fin último es promover una **convivencia pacífica**, no violenta y respetuosa
- ◆ Busca **calmar el entramado** del conflicto
- ◆ Genera un **espacio seguro de comunicación**, y a la vez de **aprendizaje**, para las partes que están “**encerradas**” en sus posiciones
- ◆ Busca el **acercamiento y entendimiento** de las partes
- ◆ Pretende que los implicados **desarrollen habilidades** en la **solución de problemas**, ya que el mediador no se implica en la solución
- ◆ Busca **aprendizaje y autoconocimiento**, y por lo tanto, **transformación** de las personas implicadas
- ◆ Da **importancia a la manera de resolver el conflicto**



+



+



Ventajas de la mediación



PARA EL CENTRO, LA CLASE...

- ◆ Se crea un **ambiente** más **agradable** y productivo.
- ◆ **Mejora la convivencia**
- ◆ **Disminuye el número de conflictos** y, por tanto, el tiempo dedicado a resolverlos.
- ◆ Se **reduce** en gran medida el número de **sanciones y expulsiones**



PARA CADA PERSONA...

- ◆ Contribuye a **desarrollar actitudes de respeto** por el otro.
- ◆ Contribuye **al desarrollo de la capacidad de diálogo** y a la mejora de las **habilidades de comunicación**.
- ◆ Ayuda a **reconocer y valorar los sentimientos**, intereses, necesidades y valores propios
- ◆ Favorece la **autorregulación** personal a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.



PARA LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON OTRAS....

- ◆ Ayuda a **reconocer y valorar los sentimientos**, intereses, necesidades y valores de los otros.
- ◆ Aumenta el **desarrollo de actitudes cooperativas** en el tratamiento de conflictos, al **buscar juntos soluciones** satisfactorias para ambos.
- ◆ Contribuye a **mejorar las relaciones** orientándolas hacia un acercamiento entre las partes.
- ◆ Desarrolla la **capacidad de resolución de conflictos** de forma no violenta



ADEMÁS:

- ◆ Se **reduce la intervención de los adultos** que es **sustituida** por los alumnos/as **mediadores/as** o por los mismos **disputantes**.

Funciones de los mediadores

FUNCIONES RELACIONADAS CON **HABILIDADES PERSONALES**

- ♥ Tienen empatía, son capaces de comprender
- ♥ No juzgan ni sancionan
- ♥ Acompañan a identificar el conflicto y los intereses
- ♥ Transmiten confianza entre las partes y en el proceso
- ♥ Respetan la confidencialidad



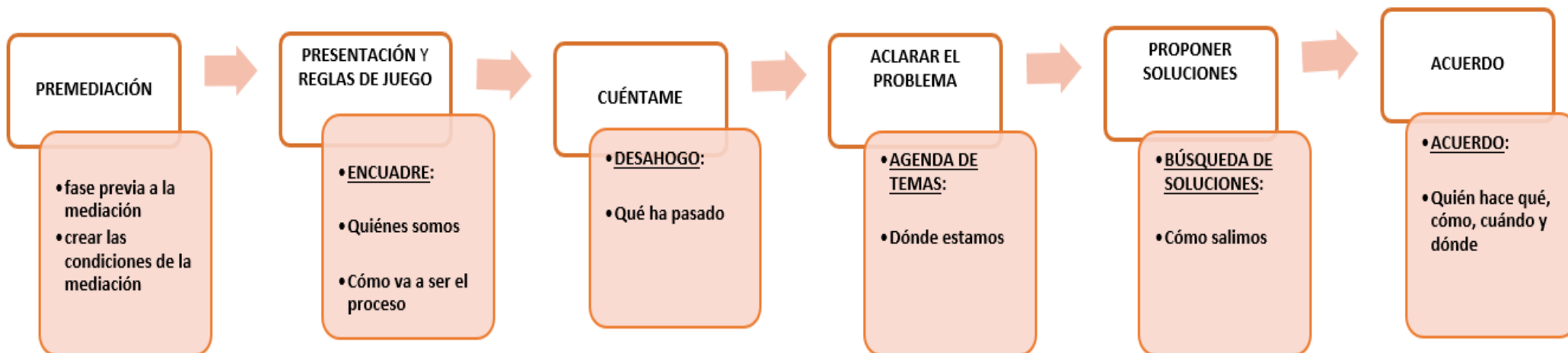
FUNCIONES RELACIONADAS CON **ESTRATEGIAS A APRENDER**

- ♥ Establecen las normas (hablar y escuchar por turnos, no interrumpir, cooperar para cambiar la situación)
- ♥ No transforman el conflicto, acompañan a su transformación.
- ♥ Están atentos a los valores por los que se guían las partes
- ♥ Escuchan activamente y parafrasean
- ♥ No dan soluciones
- ♥ Proponen procedimientos para la búsqueda conjunta de soluciones
- ♥ Saben recoger los pactos





SECUENCIA DEL PROCESO DE LA MEDIACIÓN FORMAL



FASES DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN: OBJETIVOS Y DESARROLLO

FASE	OBJETIVO	FORMA DE DESARROLLARLA POR EL EQUIPO MEDIADOR
1. PREMEDIACIÓN Fase previa a la mediación propiamente dicha.	Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación	Actuación de los mediadores: <ul style="list-style-type: none"> - Presentaciones. - Hablar con las partes por separado para que nos cuenten su versión (ventilar el conflicto) - Explicarles el proceso: reglas y compromisos. Importancia de su colaboración. Aspectos a tener en cuenta. Determinar si: <ul style="list-style-type: none"> - la mediación es apropiada para el caso. - son necesarias otras actuaciones previas a la mediación: Nuevas entrevistas individuales, hablar con otras personas relacionadas con el conflicto, etc. - las partes están dispuestas a llegar a la mediación. - el espacio y el tiempo son los más favorables a la mediación. - la elección por las partes de los mediadores es adecuada (No profesor que imparta clase al alumno, ni equipo directivo) - es necesario comentar algunas técnicas como: Mensajes en primera persona, parafraseo, etc.
2. PRESENTACIÓN Y REGLAS DE JUEGO Quiénes somos Cómo va a ser el proceso	Crear confianza en el proceso	Actuación de los mediadores: <ul style="list-style-type: none"> - Presentaciones personales. - Explicar brevemente cómo va a ser el proceso: Objetivos. Expectativas. Papel de los mediadores. - Recordar la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos y sinceros. - Aceptar unas normas básicas: No interrumpirse. No utilizar un lenguaje ofensivo. No descalificar al otro. Fumar o no. Postura corporal. Etc. Tener previsto: Espacio. Tiempo. Papel para notas. Coordinación entre mediadores.
3. CUÉNTAME Qué ha pasado	Poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos. Poder desahogarse y sentirse escuchados.	Actuación de los mediadores: <ul style="list-style-type: none"> - Crear un ambiente positivo y controlar el intercambio de mensajes. - Generar pensamiento sobre el conflicto: Objetivos personales en el conflicto y otras formas de alcanzarlos, sentimientos personales y de la otra parte. - Explorar con preguntas y parafraseo el verdadero problema, no el detalle. - Animar a que cuenten más, a que se desahoguen, evitando la sensación de interrogatorio. - Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada parte, utilizando técnicas como las de: mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar el sentimiento, resumir, etc. (1) - Ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes del conflicto. - No valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto. - Prestar atención tanto a los aspectos del contenido en sí del conflicto como a la relación entre las partes. - Apoyar el diálogo entre las partes. Reconocer sentimientos y respetar silencios.

<p>4. ACLARAR EL PROBLEMA</p> <p>Dónde estamos</p>	<p>Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes.</p>	<p>Actuación de los mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a tratar para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto. - Conseguir una versión consensuada del conflicto. - Concretar los puntos que pueden desbloquear el conflicto y avanzar hacia un entendimiento y acuerdo. - Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, pues crea confianza y mantiene el interés. - Explorar los intereses subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de intereses.
<p>5. PROPONER SOLUCIONES</p> <p>Cómo salimos</p>	<p>Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo.</p>	<p>Actuación de los mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones. (Lluvia de ideas) - Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte. - Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra. - Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones. - Solicitar su conformidad o no con las distintas propuestas.
<p>6. LLEGAR A UN ACUERDO</p> <p>Quién hace qué, cómo, cuándo y dónde</p>	<p>Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo.</p>	<p>Actuación de los mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo. - Tener en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos de las partes: <ul style="list-style-type: none"> . Equilibrado . Claro y simple . Que mantenga expectativas de mejora de la relación. . Redactado por escrito. Así se evita el olvido y las malinterpretaciones y se facilita el seguimiento - Felicitar a las partes por su colaboración. - Hacer copias del acuerdo para cada parte y archivar el original.

(1) Estas técnicas se explicarán y trabajarán detenidamente en el siguiente módulo. En este momento sólo pretendemos aclarar su significado:

- **MOSTRAR INTERÉS:** Se trata de comunicar a las partes interés por los temas, pero sin manifestar acuerdo ni desacuerdo, y de favorecer que las partes hablen.
- **CLARIFICAR:** Se trata de conseguir mediante preguntas comprender lo que no se ha entendido, obtener más información o ayudar a las partes a ampliar su percepción de los hechos y reflexionar sobre ellos.
- **PARAFRASEAR:** Se trata de repetir con tus propias palabras las ideas y pensamientos del otro pidiendo su conformidad.
- **REFLEJAR:** Consiste en decir con tus propias palabras los sentimientos que has entendido detrás de lo que el otro te ha expresado. Ayuda a que el que habla se clarifique en sus sentimientos.
- **RESUMIR:** Consiste en agrupar toda la información que nos han ido dando, tanto la que se refiere a hechos como a sentimientos, ofreciendo al que habla la oportunidad de añadir o corregir.

GUÍA DE LA MEDIACIÓN: ¿QUÉ DEBE HACER UN BUEN MEDIADOR?

FASE/OBJETIVOS	ACTUACIONES	ENTRADAS PARA DIRIGIR EL PROCESO
1. PREMEDIACIÓN - Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación - Iniciar comprensión del conflicto	1. Preséntate 2. Habla con las partes por separado y que te cuenten su versión 3. Explícales el proceso (reglas, compromisos...) y comprueba si están dispuestos a colaborar 4. Determina si la mediación es apropiada en este caso	- Hola ¿Por qué acudes a la mediación? ¿Qué esperas conseguir? - Cuéntanos tu problema. - ¿Sabes que sin tu colaboración y esfuerzo por encontrar una solución satisfactoria para ambos no se podrá lograr y que los mediadores sólo vamos a intentar ayudaros a conseguirla? ¿Estás dispuesto a hacerlo? Te parece bien si...Espacio-Tiempo-Mediadores. - En algún momento te pediremos que te expreses en primera persona o que repitas con tus palabras lo que dice el otro. Deberás hacerlo así...
2. PRESENTACIÓN Y REGLAS DEL JUEGO - Crear confianza en el proceso	1. Prevé espacio, tiempo, papel de notas, coordinación... 2. Te presentas y pides que se presenten 3. Cuéntales cómo va a ser el proceso y sus reglas: Voluntario-Confidencial-Respetuoso-Colaborativo. 4. Cuéntales el papel de los mediadores.	- Hola, yo me llamo...y yo...Tu nombre es... y el tuyo... - Esto es lo que vamos a hacer... - Antes de empezar debemos estar de acuerdo en unas pocas normas ¿Estáis de acuerdo en? - Vais a disponer de tiempos iguales para hablar. ¿Qué os parece si lo fijamos en...minutos para cada uno?
3. CUÉNTAME - Poder exponer su versión y expresar sus sentimientos - Poder desahogarse y sentirse escuchado	1. Anima a cada parte a que cuente su versión y exprese sus sentimientos. 2. Presta atención a sus preocupaciones y sentimientos, al contenido y a la relación. 3. Practica la escucha activa. Muestra interés, clarifica, parafrasea, refleja y resume. Pide su confirmación 4. Pide a las partes que parafraseen y reflejen sentimientos del otro.	- Cuéntame lo que ha pasado. ¿cómo ves tú la situación? - Me puedes decir algo más acerca de... - Entonces, ¿lo que pasó, según tu versión, es que...? - ¿Cómo te has sentido? ¿de qué forma te ha afectado? - Entonces, ¿te encuentras muy disgustado porque...? - ¿Quieres añadir algo más? ¿Te has dado cuenta que lo que dice tu compañero es que...? - ¿Puedes repetir con tus palabras la versión de tu compañero? - ¿Te has dado cuenta cómo se sintió? Resume con tus palabras sus sentimientos...
4. ACLARAR EL PROBLEMA - Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes	1. Haz preguntas para profundizar o concretar aspectos poco claros. 2. Intenta captar posiciones, intereses, sentimientos y valores 3. Intenta resumir las posturas de cada parte.	- ¿Qué quieres decir con...? ¿Podrías explicármelo otra vez de forma distinta? - ¿De qué manera, como, con quién, cuándo, dónde exactamente? - ¿Qué te hace creer que...? ¿He entendido bien si digo que...? - Entonces, ¿te sentiste decepcionado o traicionado cuando...? - ¿Qué es lo más importante para ti? ¿Por qué? ¿Para qué lo necesitas? - Tus intereses principales son...y los tuyos son...
5. PROPONER SOLUCIONES -Tratar cada tema y buscar vías de arreglo	1. Pregunta a las partes sobre posibles soluciones 2. Pídeles que discutan y valoren cada una de ellas	- ¿Cómo piensas tú que podría resolverse esto? ¿Qué estarías dispuesto a hacer tú? - ¿Cómo puedes mejorar tu propuesta para que sea más aceptable para el otro? - ¿Qué es lo que más te gustaría conseguir? ¿Qué propones a la otra parte? ¿Qué necesitas para darte por satisfecho? ¿Te parece justo? ¿Crees que así se resolvería el problema? - ¿Continuará vuestra relación en el futuro? ¿Cómo? ¿Podrías mejorarla?
6. LLEGAR A UN ACUERDO - Que acuerden la mejor solución, la redacten y firmen	1. Ayuda a las partes a definir claramente el acuerdo. 2. Se redacta, lo leen y lo firman 3. Felicítalos por haber colaborado 4. Haz copias del acuerdo para cada parte y	- ¿Podemos considerar que con esto se resuelve el problema? - ¿Mejora vuestra relación? - ¿Estáis dispuestos a firmarlo?

ERRORES COMUNES DE LOS MEDIADORES: LO QUE NO SE DEBE HACER

A continuación, presentamos un listado con los errores más comunes que suele cometer un mediador. En general, te darás cuenta de cuales son los errores por los que la mediación no avanza. Suelen tener relación con "las doce típicas".

Hacer demasiadas preguntas

- No es fundamental disponer de más información sino tener claro que dispones de la más importante.
- Practica la escucha activa y deja que las partes se expresen a su modo, incluso respetando sus silencios.

Preguntar demasiados "porqués"

- En lugar de: "*¿Por qué le insultaste?*", dile mejor: "*Cuéntame más de lo que ocurrió justo antes de que él/ella dijera que le habías insultado...*"

Discutir con una de las partes

- No muestres disgusto ni te opongas a lo que diga una de las partes.

Emitir juicios

- No digas: "*Uno de vosotros debe estar mintiendo...*" sino: "*Ambos tenéis puntos de vista diferentes sobre lo que ocurrió.*"
- Tampoco digas: "*Estas son tonterías...*"; di en su lugar: "*Si esto os interesa especialmente podemos verlo en otro momento.*"

Dar consejos

- En lugar de decir: "*Debéis recordar lo importante que es el respeto mutuo*", fórmalo como: "*¿Cómo os gustaría que fuera vuestra relación en el futuro?*"

Amenazar a las partes

- No digas: "*Si no resolvéis esto tendréis que solucionarlo con un expediente*" En cambio puedes decir: "*Acordasteis intentar resolverlo, puede que sea duro, pero a pesar de ello hemos avanzado mucho, y es importante que sigamos en ese sentido.*"

Forzar la reconciliación

- Será obvio cuando las partes lleguen al acuerdo, no lo fuerces.
- No les pidas que sean amigos otra vez, que pidan o den disculpas o que se den la mano, pregúntales: "*¿Qué podéis hacer para encontraros más satisfechos?*" o "*¿Qué soluciones serían más justas para las dos partes?*"

Imponer la mediación

- Indaga cómo les afecta las decisiones que están tomando en ese momento, la proyección que tendrá para ellos en el futuro, para que sean conscientes de lo que son capaces.
- Lo más importante es que sepan que pueden retomarlo en el momento que se sientan preparados o cuando les parezca oportuno, que tienen la puerta abierta.
- Felicítalos por los esfuerzos que han hecho y lo que han colaborado, y respeta sus sentimientos de no querer continuar.