



Erasmus+

Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



FORMACIÓN ALUMNADO MEDIADOR

PROYECTO ERASMUS+ KA229

CONVIVIENDO CON-VIVENCIA



Erasmus+

Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



MÓDULO III LA MEDIACIÓN

PROYECTO ERASMUS+ KA229

CONVIVIENDO CON-VIVENCIA

QUÉ VAMOS A APRENDER HOY

- ♥ QUÉ ES LA MEDIACIÓN
- ♥ CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN
- ♥ FINALIDAD 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?

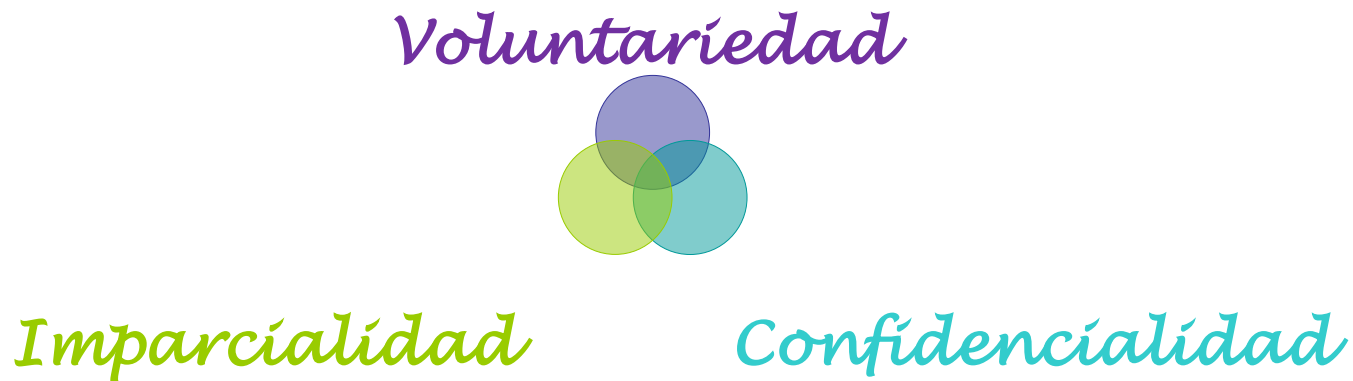
- ◆ Es la **intervención no forzada** en un **conflicto** de una **tercera persona neutral**
- ◆ para **ayudar/acompañar** a las partes implicadas
- ◆ a que lo **transformen** por sí mismas.



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



Qué conflictos son mediables



malos entendidos

disputas y peleas

amistades deterioradas

amenazas

RRSS

rumores

insultos

motes molestos

quejas

...



Finalidad de la mediación

◆ convivencia **pacífica**

◆ **calmar** el entramado



◆ **espacio seguro** de comunicación

◆ salir de posiciones “**encerradas**”

◆ **acercamiento** y entendimiento



◆ desarrollar **habilidades** propias

◆ **aprendizaje** y autoconocimiento

◆ **transformación**



◆ la **manera** de resolver el conflicto

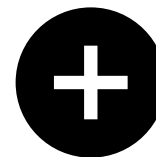
Ventajas de la mediación

PARA EL CENTRO Y LA CLASE



PARA CADA PERSONA

PARA LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON OTRAS



Y ADEMÁS...

Ventajas para el **centro** y la **clase**

- ♦ **ambiente más agradable** y productivo.
- ♦ **mejora la convivencia**
- ♦ **disminuye el número de conflictos**
- ♦ **se reducen las sanciones y expulsiones**

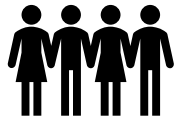




Ventajas para **cada persona**

- ♦ **actitudes de respeto**
- ♦ **habilidades de diálogo y comunicación**
- ♦ **reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios**
- ♦ **autorregulación personal**
- ♦ **búsqueda de soluciones autónomas y negociadas**
- ♦ **autoconocimiento**





Ventajas para las personas en relación

- ♦ **reconocer y valorar los sentimientos**, intereses, necesidades y valores de los **otros**.
- ♦ **actitudes cooperativas: buscar juntos soluciones**
- ♦ **mejorar las relaciones**
- ♦ **capacidad de resolución de conflictos** de forma no violenta



ADEMÁS:

- ♦ **la intervención de los adultos es sustituida por mediadores/as** o los mismos **disputantes**.

Funciones de los mediadores 1

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**



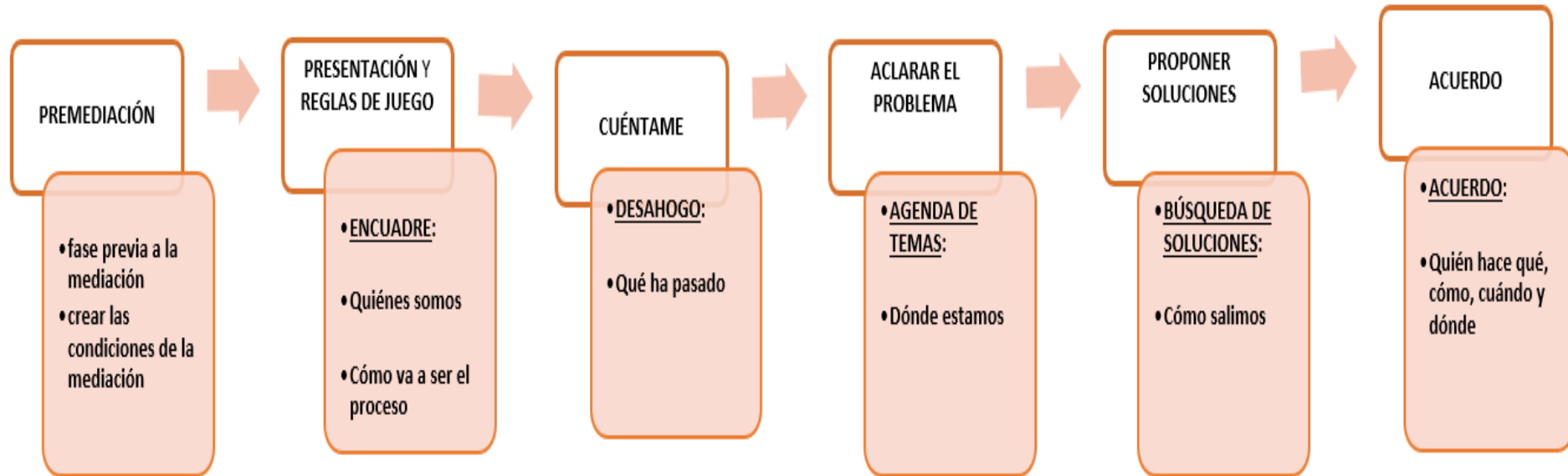
Funciones de los mediadores 2

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 Mediación



1 PREMEDIACIÓN



Actuación de los mediadores:

- **Presentaciones.**
- Hablar con las partes **por separado** para que nos cuenten su **versión**
- Explicarles el proceso: **reglas y compromisos**. Importancia de su colaboración.

Aspectos a tener en cuenta. Determinar si:

- ¿la mediación **es apropiada** para el caso?
- ¿**son necesarias otras actuaciones** previas a la mediación?
- ¿las partes están **dispuestas**?
- ¿el **espacio y el tiempo** son favorables?
- ¿la **elección** por las partes de los mediadores es **adecuada**?
- Necesario: comentar algunas **técnicas** como los mensajes en primera

2 PRESENTACIÓN Y REGLAS DE JUEGO



Actuación de los mediadores:

- **Presentaciones** personales.
- Explicar el **proceso**: Objetivos. Expectativas. Papel de los mediadores.
- Recordar **confidencialidad, colaboración, honestidad**
- Aceptar **normas básicas**: No interrumpirse. No utilizar un lenguaje ofensivo. No descalificar al otro. Postura corporal. Etc.

Tener previsto:

- Espacio. Tiempo. Papel para notas. Coordinación entre mediadores.

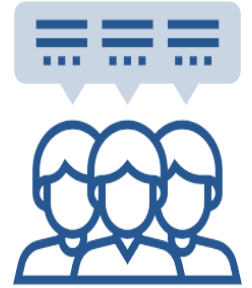
3 CUÉNTAME



Actuación de los mediadores:

- 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** y desahoguen
- **Escuchar** las preocupaciones y sentimientos de cada parte
- Ayudar a **poner sobre la mesa los temas importantes**
- **No valorar, ni aconsejar, ni enjuiciar, ni opinar**
- Apoyar el **diálogo** entre las partes.
- Reconocer **sentimientos** y respetar **silencios**

4 ACLARAR EL PROBLEMA



Actuación de los mediadores:

- 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.

5 PROPONER SOLUCIONES



Actuación de los mediadores:

- **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**

6 LLEGAR A UN ACUERDO

Actuación de los mediadores:



- Ayudar a las partes a **definir claramente el acuerdo**.
- Tener en cuenta las **características** que deben cumplir los acuerdos de las partes:

Equilibrado

Realista-Posible

Específico y concreto

Claro y simple

Aceptable por las partes

Evaluable

- 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.

ERRORES COMUNES : LO QUE NO SE DEBE HACER



- **Hacer demasiadas preguntas**
- **Preguntar demasiados "porqués"**
- **Discutir con una de las partes**
- **Emitir juicios**
- **Dar consejos**
- **Amenazar a las partes**
- **Forzar la reconciliación**
- **Imponer la mediación**

transformación...





Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



FORMACIÓN ALUMNADO MEDIADOR

PROYECTO ERASMUS+ KA229

CONVIVIENDO CON-VIVENCIA

IDEAS ADICIONALES

❖ LA AYUDA

❖ EMPATÍA Y DISTANCIA EMOCIONAL

❖ LA ESCUCHA ACTIVA

LA AYUDA

QUÉ ES Y QUÉ NO ES AYUDAR.

- **Cuando alguien nos confía un problema, en general la tendencia es:**
 - “resolver” el problema del otro/a, a hacer su proceso
 - no escuchar, dar consejos, juzgar, etiquetar, decirle que se equivoca...
 - Poner por delante lo nuestro en vez de comprender lo suyo
- **La reacción de quien te confía un problema y que recibe esta respuesta es:**
 - se siente juzgado, responsable
 - no confía en ti
 - deja de contar
- **Sustituimos la tendencia por:**
 - escucha (aun cuando no estemos de acuerdo)
 - empatía
 - acompañamiento desde el respeto y la comprensión
 - disponibilidad: mostrar que puede contar contigo

QUÉ ES Y QUÉ NO ES AYUDAR.

QUÉ ES AYUDAR

- Acompañar a la otra persona en el proceso
- Escuchar incluso aunque no esté de acuerdo con ella
- Comprender su dolor, angustia, enfado...
- Empatizar manteniendo la distancia emocional
- Mantener la confidencialidad
- Proponer alternativas y caminos cuando surge un problema.

QUÉ NO ES AYUDAR

- Restar importancia al problema del otro
- Interrumpir a la persona que te cuenta el problema cuando te habla
- Darle la solución al problema
- Difundir rumores
- Saltarse la confidencialidad
- Excluir a compañeros/as
- Cuestionarle como si no fuera verdad lo que está contando
- Dar ánimos, sermonear, dar lecciones
- Desviar el tema
-

EMPATÍA Y DISTANCIA EMOCIONAL

Empatía:

- ♥ Intentar comprender los sentimientos y emociones de la otra persona intentado reconocer lo que siente el otro/a
- ♥ Ponerse en el lugar del otro comprendiendo sus sentimientos
- ♥ Saber escuchar a los demás y entender sus problemas y emociones aunque tu resolverías la situación de otra manera o sentirías otra cosa
- ♥ No es sentir lo que el otro/a siente, sino comprender lo que está sintiendo, tratando de ponerse en su lugar.

Distancia emocional

- No entrar en lo que siente la otra persona conectando tanto con su dolor que lo hacemos nuestro, que sale nuestro dolor, solo comprender, solo acompañar, conectar sin sustituir su emoción por la nuestra.
- Si tenemos “demasiada empatía” y no ponemos distancia emocional, si nos adueñamos de la emoción de la otra persona haciéndola nuestra, poniendo lo nuestro por delante, no estamos acompañando al otro/a
- **La empatía NO es:** interpretar lo que siente el otro/a, enjuiciarlo, imponer nuestras ideas, dar nuestra opinión...

QUÉ ES LA ESCUCHA ACTIVA

- **Técnica de comunicación** para entender no solo lo que la persona dice con sus palabras, sino también sus sentimientos, ideas, pensamientos
- **No es interpretar** los sentimientos del otro/a, sino intentar descodificarlos para que la otra persona pueda también aclararse
- Quien escucha entiende **un malestar más grande acumulado**



TÉCNICAS PARA ESCUCHAR ACTIVAMENTE :

1. Escucho con interés.
2. Miro a la cara o a los ojos y cuido mi lenguaje no verbal (corporal, gestual...)
3. Hago gestos de aprobación, asiento con la cabeza.
4. Me pongo a una distancia y en una postura que indique que estoy escuchando.
5. No hago escucha pasiva, no permanezco totalmente sin hablar nada ni devolver un feedback
6. Digo algunas cosas:

¿QUÉ DIGO CUANDO ESCUCHO ACTIVAMENTE?

- **PARAFREASEO**



- **REFLEJO**



- **PREGUNTAS ABIERTAS**



- **PREGUNTAS CERRADAS**

- **RESUMO**



ERRORES EN LA COMUNICACIÓN

QUE ES NO ESCUCHAR:

- Hablar tu todo el rato sin dejar a la otra persona expresarse
- Dar importancia a lo tuyo
- Hacer gestos de desaprobación

MENSAJES EN SEGUNDA PERSONA: “porque tú..., es que tú ..., tú me estás molestando, me enfada esto que haces tú ... ,

- 🗣️ Hablan mal del otro, lo descalifican, lo acusan del problema, intentan convencer a la otra persona de que tiene él la culpa... Esto provoca una resistencia en la otra persona.

LAS TÍPICAS MALDITAS

USA MENSAJES EN PRIMERA PERSONA

- → *Los mensajes en segunda persona escalan los conflictos.*
- **OBJETIVO**
 - *Que el receptor cambie su comportamiento al*
 - *conocer cómo nos afecta el conflicto.*
- **VENTAJAS**
 - Reduce malos entendidos.*
 - Disminuye la temperatura emocional.*
 - Junto con la escucha activa es el mejor antídoto contra la escalada del conflicto.*



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



FORMACIÓN ALUMNADO MEDIADOR

PROYECTO ERASMUS+ KA229

CONVIVIENDO CON-VIVENCIA