LA MEDIACIÓ EN PRÀCTICA

- 1. El procés de la mediació formal
- 1.1. Introducció
- 1.2. Fases del procés
- 1.3. Guions
- 2. Exercicis de pràctica de mediació

1. El procés de la mediació formal.

- **Introducció.**

El procés de la mediació formal està dividit en diverses fases dirigides fonamentalment a:

- **Conéixer a les parts en conflicte**
- **Identificar les causes del conflicte des de la seua arrel**
- **Ajudar a fer que les postures trobades de les parts se suavitzen**
- **Centar-se en les necessitats o interessos de les parts per a arribar a un acord satisfactori**

- L'esquema està basat en el que proposa Juan Carlos Tórrego en *Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la formación de Mediadores*, perquè descriu exactament com ubicar-nos en la història del conflicte, com ajudar a les parts a identificar què els passa i com dirigir el procés perquè arriben a un acord.

- **1.2. Fases del procés**

A) PREMEDIACIÓ

La premediació és la fase prèvia a la mediació pròpiament dita. És un pas

necessari que ens permetrà valorar si la mediació és adequada per al conflicte que se'ns presenta.

El seu objectiu és crear les condicions que faciliten l'accés a la mediació.

Les entrevistes es realitzen amb cada una de les parts, de forma individual, facilitant que conten la seua versió del que succeïx.

En esta fase obtindrem una visió general del conflicte.

És necessari que els protagonistes accepten participar.

L'espai i el temps han de ser els més favorables a la mediació.

Els mediadors han de ser acceptats per les dos parts.

S'ha d'informar detalladament les parts en conflicte sobre el procés de mediació i les funcions que cada una d'elles ha de complir, així com de la confidencialitat del procés.

B) PRESENTACIÓ I REGLES DEL JOC

Esta fase és important, ja que suposa el primer moment en què es troben totes les persones que formen part del procés (mediadors i parts en conflicte) i, per tant, es poden assentar les bases d'una bona comunicació.

L'objectiu és aconseguir confiança en el procés.

La primera activitat consistix en la presentació de totes les persones.

Els mediadors explicaran com va a desenvolupar-se el procés: objectius, funcions de cada u, necessitat d'una col·laboració honesta i sincera, caràcter confidencial, acceptació d'unes normes bàsiques: no interrompre, no insultar, no desqualificar, adoptar una postura corporal correcta, etc.

CONTA'M

És la fase on les parts tenen ocasió d'explicar què ha passat, els seus sentiments i emocions, en presència de tots.

Es pretén que cada un es desfogue, se senta escoltat i que puga exposar la seua versió del conflicte.

Obtindrem els punts centrals del problema; és a dir, els temes, els punts de trobada i confrontació.

Registrarem les percepcions, les emocions, els sentiments, els fets i els valors de cada u.

És la fase on utilitzarem les tècniques de l'"escolta activa", mostrant interés, planificant, parafrasejant, reflectint sentiments i resumint.

El mediador no valora, ni aconsella ni definix què és veritat o mentida, ni el que és just o injust.

El mediador ha de respectar els silencis.

D) ACLARIR EL PROBLEMA

Esta fase ens servix per a situar-nos.

L'objectiu és identificar clarament el conflicte, així com els aspectes més importants d'este. És a dir, aconseguir una versió consensuada del conflicte.

Realitzarem preguntes per a aprofundir o concretar aspectes que queden poc clars.

Assenyalarem els temes importants, el centre del conflicte, i intentarem resumir ambdós postures.

Cal tindre en compte que fins a este moment, cada una de les parts està convençuda que la seua explicació del problema i la seua posició és la correcta, que tenen la raó i diuen la veritat.

Per això és molt important este pas, ja que gràcies a les preguntes que els fem es donaran compte de "les dos cares de la moneda", i aniran aclarint-se sobre la seua situació.

Hem de tindre especial atenció perquè les preguntes no els induïsquen a qüestionar el seu relat.

E) PROPOSAR SOLUCIONS

En esta fase es van a proposar les eixides al conflicte.

L'objectiu és tractar cada un dels temes importants i buscar possibles vies d'acord. Facilitarem l'espontaneïtat i creativitat en la recerca d'idees o solucions (pluja d'idees).

Explorarem el que cada part està disposada a fer i el que li demana a l'altra part.

Ressaltarem els comentaris positius d'una part sobre l'altra.

Els demanarem que valoren cada una de les possibles solucions.

Sol·licitarem la seua conformitat o no amb les diferents propostes.

Si algun dels temes resulta massa complex, podem simplificar-lo descomponent-lo en parts.

F) ARRIBAR A UN ACORD.

En esta fase es decidix la manera en què actuarem per a resoldre el problema.

Pretenem avaluar les propostes, els avantatges i dificultats de cada una i arribar a un acord.

Ajudarem a les parts a definir clarament l'acord.

Ajudarem a les parts a definir clarament l'acord.

Es tindrà en compte les característiques que han de complir els acords que es prenguen:

- Equilibrat
- Realista
- Clar i simple
- Acceptable per les parts
- Avaluable
- Que genera expectatives de millora de la relació
- Redactat per escrit, així s'evita l'oblit i malentesos i es facilita el seguiment.

Felicitarem a les parts per la seua col·laboració.

Es recordarà la confidencialitat del procés i es decidirà com es destruiran les notes o apunts presos.

Es fan còpia de l'acord per a cada part i s'arxiva l'original.

- **1.3. Guions**

A) Guió per a la premediació

Per a la primera entrevista amb cada una de les parts. En general, ha d'utilitzar-se individualment.

	Notes
1. Hola!, em diuen..... i jo..... Som mediadors i t'escoltem per a veure si podem ajudar-te per a resoldre este problema. El teu nom és...? 2. Conta'ns el teu problema. 3. Hi ha algú més afectat per este problema? 4. Per si no coneixes el que és la mediació, has de saber que açò no és com una confessió, ni tampoc és com una consulta psicològica, ja que no donem solucions ni interpretem les teues accions. Tot el que tu comentes ací serà absolutament confidencial en els termes que tu establisques. El mediador està per a escoltar-te, no et forçarà a resoldre el problema, ni el resoldrà per tu, ja que la vertadera solució estarà en les teues mans. L'única cosa que necessitem és la teua bona voluntat i la teua confiança. T'ajudarem a construir la solució al teu problema, i es tindrà en compte tant les teues necessitats com les del teu company, però per això ambdós heu de col·laborar, estàs disposat a fer-ho? 5. Estàs d'acord en què .....I.....sigue Si no, pots optar entre tots estos: *(mostrar la llista).* Si et pareix quedem per al a les..... en el/la La sessió durarà i tindrem totes les trobades que siguen necessàries.	

A) Guión para la mediación

Presentación y aceptación del mediador	**Notas**
1. ¡Hola!, me llamo ....y yo ....Somos mediadores. Si queréis podemos trabajar con vosotros para resolver este problema. ¿Tu nombre es....? *(mirando a una de las partes)* ¿y el tuyo...? *(mirando a la otra)* 2. Esto es lo que vamos a hacer: tras comentar las reglas que hay que respetar, nos vais a contar -por turnos- vuestro problema desde vuestro punto de vista. Nosotros os haremos algunas preguntas para aclarar aquello que ha sucedido y estar seguros de si os hemos entendido bien. Luego os preguntaremos acerca de vuestras ideas sobre cómo resolver este problema, para que con ellas podamos construir una solución con la que ambos estéis de acuerdo y, finalmente, escribirlo y firmarlo. Nosotros no vamos a tomar parte ni a deciros lo que tenéis que hacer. Si en algún momento lo creemos necesario y estamos todos de acuerdo, haremos alguna sesión por separado con cada uno de vosotros, que en su momento definiremos en qué condiciones." 3. Tenemos algunas reglas sobre las que debemos estar de acuerdo antes de empezar: *Primera*: ¿Estáis de acuerdo en que habéis venido voluntariamente y todo lo que digáis aquí será confidencial? *(Espera algún tipo de respuesta de ambos).* *Segunda*: ¿Estáis de acuerdo en Escucharos el uno el otro y no interrumpiros?. *(Espera algún tipo de respuesta de ambos).* *Tercera*: ¿Estáis de acuerdo en no insultaros o agrediros, ni en utilizar un lenguaje ofensivo o motes para dirigiros el uno al otro?. *(Espera algún tipo de respuesta de ambos).*	

Cuarta: ¿Estáis de acuerdo en esforzaros en resolver el problema, siendo lo más honestos y sinceros que podáis?. *(Espera algún tipo de respuesta de ambos).*

Quinta: Vais a disponer de iguales espacios de tiempo para comentar vuestro problema. ¿Lo fijamos en cinco minutos para la exposición de cada uno? *(Espera algún tipo de respuesta de ambos).*

Uno de los dos mediadores debe atender a los turnos de exposición.

Empieza su relato el que solicitó la mediación y, si lo solicitaron simultáneamente, el que esté más tenso o el que las partes decidan.

Recogida de información

A cada una de las partes decís:

Contadnos: lo que ha pasado. Cómo te has sentido. Más acerca de...

Aseguraos de si hay alguien más afectado o implicado en este problema. Preguntad si quieren agregar algo más.

Aclarar el problema

¿Qué es lo que quieres decir con ...?

Perdona, pero no te entiendo. Podrías explicármelo otra vez pero de una forma distinta.

De todo lo que me has contado ¿qué es lo más importante para ti?

He entendido bien si digo .... *(parafraseo)* Es correcto si digo...

¿Te has sentido traicionado/desilusionado? (Resume cada una de las posiciones, reflejo, sentimientos, etc.)

Yo entiendo que en vuestra diferencia tus intereses principales son.... *(le dices mirando a una de las partes) y* los tuyos son... *(mirando a la otra).* ¿De qué manera/qué/cómo/cuándo/dónde/cuán-to/quién exactamente....? ¿Cómo sabes tú...? ¿Qué pensarías/harías/dirías sí...? ¿Comparado con qué? ¿Qué te hace creer que...? ¿Siempre?/ ¿Nunca?/¿Todos?/¿Nadie? *A la hora de aclarar el conflicto, ten en cuenta los siguientes aspectos:* ***Relaciones/Comunicación*** *(Se mejoran cuando se logra una mayor colaboración. Indagar):* ¿Se ven como compañeros o como enemigos? ¿Podrán mantener una relación pacífica o afectará a quienes les rodeen? ***Compromiso*** *(Es el grado en el que se involucran en la negociación, en el proceso, en los acuerdos, las ganas que tienen de llegar a buen puerto. Procura que siempre quede explícito).* ***Intereses*** *(Son las razones que nos llevan a pedir lo que demandamos. Para descubrirlos, pregunta):* ¿Por qué/para qué lo quieres/ necesitas? ***Límites*** ¿Qué vais a hacer si no acordáis? ¿Hasta qué punto os conviene seguir negociando?	

Legitimidad *(Identificar criterios justos y normas, ya que no se puede hacer nada ilegal, dado que sirven de marco para la negociación y para evaluar las opciones.* *Expresaos enfatizando las conexiones mutuas).* **Proponer posibles soluciones** *(Separa siempre el proceso de **crear** las propuestas, del de **evaluar** y **decidir** cuál es la más adecuada o la que más responde a mis necesidades).* ¿Qué es lo que te gustaría que ocurriera como resultado de estos encuentros? ¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse? ¿Qué cambios propondrías? ¿Qué se podría cambiar? ¿Qué es lo que más os gustaría? ¿Qué podéis hacer para resolver el problema? ¿Qué pasaría si…? ¿Qué pasa si no encontramos una solución? ¿Qué es lo peor que te podría pasar? ¿Qué no puedo tolerar o permitir que ocurra? ¿Qué es lo mejor que te podría pasar? ¿Qué términos serían satisfactorios para ti? ¿Estáis buscando ganancias mutuas? ¿Cómo puedes mejorar tu proposición para hacerla más aceptable para la otra parte? ¿Qué es lo más importante/urgente para ti?	

¿Podríais continuar con vuestra relación? ¿Cómo? ¿Podemos mejorar la relación? *(Haz preguntas para garantizar un acuerdo justo, convincente, legítimo o satisfactorio):* ¿Te parece justo? ¿Esto sería justo para el otro? ¿Creéis que así se resolvería el problema? ¿Nadie se siente ignorado, engañado o timado? ¿En qué circunstancias me conviene retirarme y no negociar? ¿Esto sería legítimo? *(Deberás resumir ambas propuestas, contemplando las necesidades de ambas partes. Asegúrate de si hay que consultar a terceros antes de escribir el acuerdo).* ¿Deberíais consultar a alguien antes de decidir? **Elaboración y aprobación del acuerdo** *(Para cerrar la sesión):* ¿Podemos considerar que el problema ya está resuelto? ¿Estáis dispuestos a firmarlo?	

B) Modelo de acuerdo

Nosotros,

Y

estamos de acuerdo en resolver el conflicto y para que estos problemas no vuelvan a repetirse en el futuro, nos comprometemos a :

. Debido a nuestro compromiso de confidencialidad nos exigimos mutuamente que:

. De ser necesario, volveremos a revisar los acuerdos en el plazo de

. Al firmar este acuerdo nos comprometemos a llevar a cabo todo lo anteriormente expuesto.

Firma Firma

Mediadores

y

Fecha:

1. Ejercicios de práctica de mediación.

Actividad de grupo.

Proponemos cuatro conflictos diferentes. Debéis actuar como mediadores o como una

Amparo es tu amiga del alma, a la que le cuentas todos tus secretos, la quieres un montón y confías en ella plenamente.

Resulta que el verano pasado conocisteis a un chico, y a las dos os empezó a gustar

Resulta que a Dani, le compraron sus padres una moto por aprobar todo el pasado curso, y desde que va por ahí con ella, sientes que tu popularidad se ha visto"eclipsada".

Esto te molesta un montón, pues a ti te gusta ser el centro de atención, además, crees que lo suyo no tiene mérito, pues el consigue ligar más por algo material, y lo tuyo es un "encanto natural".

No soportas cuando aparece con su moto , y por si fuera poco, se ha ligado a la más guapa de la clase.

Todo esto, ha afectado mucho a vuestra relación, pues ni siquiera os mandáis mensajes. Te gustaría que él se diera cuenta de que las chicas quieren ir con él ahora porque tiene moto.

Caso 3

ADRIAN:

Te llamas Adrián. Eres una persona muy alegre, simpática, a la que le encantan los chistes y pasarlo bien. En clase, todos se mueren de risa contigo, porque te encanta decir"paridas".

El otro día, Gabi, un compañero tuyo de clase te dijo que te callaras, que no aguantaba más tus gracias, y que eras un pesado.

Te enfadaste un montón con el, porque te llamó payaso, y tu le dijiste que era un "pijo".

Desde aquel día no os habláis. Tú sabes que él habla de ti a tus espaldas, y esto te ha sentado muy mal, por lo que has decidido hacer lo mismo.

Quieres que el se dé cuenta de que es tu carácter, y que él es el único al que no le gustan tus gracias.

Además, no crees que tu actitud moleste a nadie, porque el resto de tus compañeros te lo hubieran dicho.

GABI:

Te llamas Gabi. Te consideras un chico responsable y estudioso, al que le preocupa sacar buenas notas para tener un buen expediente y poder llegar a ser "alguien " el día de mañana.

Desde hace tiempo, te molesta la actitud de un compañero tuyo, Adrián, porque piensas que es el típico que se cree muy gracioso y que constantemente está diciendo tonterías que no tienen ninguna gracia.

El otro día, tuviste una discusión muy fuerte con él en clase, le llamaste “payaso insoportable”, porque estás harto de su actitud.

Él te llamó “pijo”, y se armó una buena bronca.

No entiendes como no se da cuenta de que molesta un montón en clase, pues los profesores interrumpen la clase por su culpa, además te molesta que tus compañeros no se quejen.

Caso 4

PROFESOR

Soy profesor de inglés y este año me han tocado 4 cursos de 1º de ESO. No tengo graves conflictos en mis diferentes aulas, pero cada vez me resulta más difícil dar mis clases, sobre todo si las comparo con las que daba hace algunos años.

Donde más dificultades tengo es en 1º D, grupo del que soy tutor, porque más de la mitad de la clase ni trae material, ni hace las tareas de clase ni, por supuesto, los deberes. Aún así, la mayoría de los días consigo que estén sentados y hacer cosas. Intento que mis clases sean fundamentalmente prácticas, que sean más amenas y que todos participen. Me siento un poco mal por los que sí hacen sus tareas, pero si me centro en ellos el resto empieza a levantarse, a hablar, a tirarse cosas, etc.

El martes era ya mi quinta hora de clase en el día y estaba cansado. Cuando entré en 1ºD noté que estaban algo nerviosos y con ganas de terminar, y me costó unos diez minutos que sacaran las libretas y pasar lista. Les recordé que el parcial estaba cerca y que las tareas de clase contaban un 40 % de la nota de evaluación. Pedro, que casi nunca hace nada, empezó a reírse y a decir: “Y si no hacemos nada ¿qué tenemos que sacar en el examen?” Yo le contesté que al menos un 6, a lo que respondió con una risotada que él nunca se había acercado ni a un cuatro en Inglés en toda su vida. Entonces, bruscamente, le dije que en menudo plan estaba y que para variar podía hacer algo o que si no suspendería. Él fríamente dijo: “Y si suspendo ¿qué?, a mí me da igual y además pasaré de curso, así es que déjate de rollos y déjame en paz”.

Yo me lo tomé como una ofensa personal y le expulsé de clase. Desde entonces nuestra relación no es buena y tengo la sensación de que me reta diariamente en clase.

PEDRO

Soy alumno de 1ª D y nunca antes había tenido problemas graves ni con profesores ni con compañeros. El otro día, sin venir a cuento, el de inglés, con quién habitualmente tenía una buena relación, empezó con el rollo de que si llevo el material, hago los deberes, etc. Yo siempre participo en su clase y no entendía por qué la cogió conmigo. Me dijo que si seguía con esa actitud suspendería. Yo le contesté que en realidad me daba un poco igual, pero él se lo tomó muy mal y me expulsó de clase. Todo esto ha provocado que me pongan un parte, y como ya tenía 2, éste se convertirá en expediente cuando todo ha sido una tontería.