

LA MEDIACIÓ A LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

QUÈ ÉS LA MEDIACIÓ?

La mediació és un sistema alternatiu de resolució de conflictes alternatiu perquè és extrajudicial o diferent dels canals legals o convencionals de resolució de disputes.

La mediació és un intent de treballar amb l'altre i no contra l'altre, a la recerca d'una via pacífica i equitativa per a afrontar els conflictes, en un entorn de creixement, d'acceptació, d'aprenentatge i de respecte mutu.

Consistix en un procés voluntari, flexible i participatiu de resolució pacífica de conflictes, en el qual dos parts enfrontades recorren voluntàriament a una tercera persona imparcial, el mediador, per a arribar a un acord satisfactori.

Este mètode promou la recerca de solucions que satisfacen les necessitats de les parts.

QUALITATS DEL MEDIADOR

- Imparcial
- Pacient
- Tolerant
- Sensible
- Observador
- Analític/sintètic
- Discret
- De confiança
- Creatiu
- Amb capacitat d'escolta
- Entusiasta
- Compromés amb el procés
- Prudent
- Assertiu

- Ferm
- Objectiu
- Comprensiu
- Amb experiència en resolució de conflictes
- Honest
- Madur
- Capaç de no involucrar-se/distanciar-se
- Provocador
- Amb capacitat de comunicar-se adequadament

OBJECTIUS DE LA MEDIACIÓ

L'objectiu de la mediació no és l'acord sinó:

- Facilitar que s'establisca una nova relació entre les parts en conflicte
- Augmentar el respecte i la confiança entre estes
- Corregir percepcions i informacions falses que es puguen tindre respecte el conflicte i/o entre els implicats en este
- Crear un marc que facilite la comunicació entre les parts i la transformació del conflicte

D'esta manera, es poden convertir les situacions conflictives que es viuen diàriament en oportunitats d'aprenentatge.

Dins de la Reforma Educativa podem distingir el Currículum Directe (matèries instrumentals) i el Currículum Ocult on s'inclou el treball d'actituds, valors i normes per a realitzar amb els alumnes en l'aula.

A partir de la mediació escolar es pot facilitar a mestres i professors uns continguts que servisquen per a treballar l'apartat d'actituds, valors i normes.

PRINCIPIS DE LA MEDIACIÓ

1. El poder l'exercixen les pròpies parts.

Són els participants els que controlen el procés i les decisions.

És necessari que les parts estiguen motivades, perquè han d'estar d'acord a cooperar amb el mediador per a resoldre la seua disputa.

2. Neutralitat del mediador.

Abans d'iniciar una mediació, el mediador ha de preguntar-se sobre l'existència d'alguna circumstància susceptible de crear parcialitat en el desenvolupament d'esta.

El mediador ha de prendre part a favor de tots i des d'ací treballar perquè el procés siga equitatiu.

3. Confidencialitat.

Durant la mediació els participants mantenen la privacitat més absoluta i tenen la garantia que el que es diu en una sessió de mediació no podrà utilitzar-se davant d'un tribunal.

4. Voluntarietat.

La mediació requereix l'acord lliure i explícit dels participants. La mediació no pot imposar-se. No es pot obligar a ningú a establir relacions o arribar a acords.

QUÈ POT ANAR A MEDIACIÓ?

No tots els conflictes es poden portar a mediació.

No es pot plantejar la resolució d'un conflicte a través de la mediació en els casos següents:

- Quan cal denunciar el que està succeint.
- Quan hi ha violació dels Drets Humans.
- Quan no hi ha voluntat d'una de les parts.

- On s'ha violat la llei
- On es toquen temes legals complexos
- Quan volem que isca alguna cosa exemplar (jurisprudència)
- Quan hi ha massa desequilibri de poder (primer cal anivellar)

BENEFICIS DELS PROGRAMES DE MEDIACIÓ

A NIVELL ESCOLAR

- Millora del clima escolar. Crea en el centre un ambient més relaxat i productiu.
- Augmenta la capacitat de resolució de conflictes de forma no violenta.
- Disminuïx el nombre de conflictes i conductes violentes, vandàliques i disruptives, i, per tant, el temps dedicat a resoldre'ls.
- Es reduïx el nombre de sancions, expulsions i expedients disciplinaris.
- Increment del temps dedicat a la docència, ja que no cal insistir contínuament en la disciplina.
- Adquisició d'habilitats pràctiques per a la conducció de la classe.

A NIVELL SOCIAL

- Contribuïx a desenvolupar actituds d'interés i respecte per l'altre.
- Augmenta el desenvolupament d'actituds cooperatives en el tractament dels conflictes, ja que busca solucions satisfactòries per a ambdós.
- Contribuïx a desenvolupar la capacitat de diàleg i a la millora de les habilitats comunicatives, sobretot l'escolta activa.
- Contribuïx a millorar les relacions interpersonals.
- Ajuda a reconèixer i valorar els sentiments, els interessos, les necessitats i els valors propis i dels altres.

- Afavorix l'autoregulació a través de la recerca de solucions autònomes i negociades.

MEDIACIÓ FORMAL I MEDIACIÓ INFORMAL

La mediació formal requerix certes condicions i fases estructurades.

En la mediació informal les tècniques utilitzades són les pròpies de la comunicació eficaç (l'escolta activa, els missatges en primera persona, ajudar a reformular, ajudar a buscar solucions) i el mediador pot ser qualsevol persona que actue de manera intuïtiva i espontània en qualsevol situació de conflicte.

FASES DE LA MEDIACIÓ FORMAL

1. Presentació i acceptació del mediador
2. Recollida d'informació sobre el conflicte i les persones implicades
3. Aclarir el problema
4. Proposar possibles solucions
5. Elaboració i aprovació de l'acord

1. PRESENTACIÓ I ACCEPTACIÓ DEL MEDIADOR

OBJECTIUS

Valorar i decidir:

- L'adequació de la mediació en el cas que es planteja.
- Qui serà la persona adequada per a mediar i orientar a les parts.
- Si podran reunir-se les parts o haurem de treballar per separat.
- Temps necessari per a reunir-se amb les parts.
- Qui estarà present en el procés: implicats, advocats, experts, altres.
- Si és necessari, comentar algunes tècniques com: missatges en primera persona, l'empatia...

ACTUACIÓ DELS MEDIADORS

A. Preparar el context d'actuació

El lloc on es realitze la mediació ha d'estar preparat de manera que les parts puguin presentar els seus interessos i punts de vista, escoltar els interessos de l'altra part i fer-ho de manera que les parts comencen a treballar, cooperant entre si per a crear solucions mútuament acceptables. Hauran de tindre's en compte les qüestions següents:

- Neutralitat del lloc de trobada
- Privacitat
- Possibilitat de realitzar comunicacions amb l'exterior
- Mobles i seients distribuïts de manera que faciliten el treball cooperatiu

B. Orientar a les parts

Durant el primer contacte amb cada una de les parts el mediador deu:

- Aconseguir una síntesi del problema i dels fets que van portar a sol·licitar el servei de mediació.
- Fer en este moment una descripció simple i breu del que és la mediació, que fa el mediador i de perquè funciona la mediació
- Aconseguir que les parts assistisquen a una primera sessió de mediació i es fixarà un moment i un lloc que siga acceptable per a les dos parts.

C. Crear confiança en el procés

- Explicar-los el procés. Què és la mediació. Regles i compromisos. Importància de la seua col·laboració
- Remarcar en la importància de la confidencialitat i de la seua col·laboració, sent honestos i sincers.
- Acceptar unes normes bàsiques. No interrompre's. No utilitzar un

ofensiu. No desqualificar a l'altre, etc.

- Informar que la mediació és per a ajudar-los que troben una forma de reprendre la seua relació. No estan obligats a arribar a un acord.
- Informar que estar en procés de mediació no els evita la sanció que puguen tindre, si és el cas.

TÈCNiques A UTILITZAR EN ESTA FASE

- Contactar amb les distintes parts sense crear desequilibris .
- Convocar a les distintes parts .
- Tractar la informació confidencial de cada part .

2. RECOLLIDA D'INFORMACIÓ

OBJECTIU

Demanar informació d'ambdós parts (situació, percepcions, metes, expectatives...).

Poder exposar la seua versió del conflicte i expressar els seus sentiments.

Poder desfogar-se i sentir-se escoltats.

ACTIVITATS DELS MEDIADORS

- Proporcionar l'estructura inicial.
- Obtindre la confiança i cooperació de les parts .
- Fomentar la seua participació activa en el procés .
- Explorar el verdader problema, no el detall.
- Animar que contenen més, que es desfoguen, i evitar la sensació d'interrogatori.
- Escoltar atentament les preocupacions i sentiments de cada part, i utilitzar tècniques com les de: mostrar interès, aclarir, parafrasejar, reflectir el sentiment, resumir, etc.

- Ajudar a posar sobre la taula els temes importants del conflicte
- Prestar atenció tant als aspectes del contingut en si del conflicte, com a la relació entre les parts
- Recolzar el diàleg entre les parts. Reconéixer sentiments i respectar silencis

TÈCNiques A UTILITZAR EN ESTA FASE

- Cessió de la paraula .
- Intervenció per a alleujar la tensió .
- Normalitzar .
- Escolta activa .
- Preguntar .
- Reconéixer els sentiments .

3. ACLARIR EL PROBLEMA

OBJECTIU

S'intentarà identificar el/s conflicte/s a partir de tota la informació disponible.

Classificar i ordenar els temes més importants per a les parts.

Tractarem d'elaborar una definició compartida del problema, és a dir, una definició del conflicte acceptada per les dos parts.

ACTIVITATS DELS MEDIADORS

- Crear consens, planificar i elaborar la llista de temes .
- Facilitar i intercanviar informació .
- Identificar i ordenar els temes en disputa .
- Distingir i aclarir els temes no viables .

- Assegurar la conformitat de les parts sobre els temes a tractar per a avançar cap a una solució o transformació positiva del conflicte
- Tractar primer els temes comuns i de més fàcil acord, per a crear confiança i mantindre l'interés
- Explorar els interessos subjacents a les posicions i dirigir el diàleg en termes d'interessos

TÈCNiques A UTILITZAR EN ESTA FASE

- Extraure informació rellevant del conflicte.
- Centrar-se en el racional.
- Crear definició comuna del conflicte .
- Separar el problema de les persones .
- Enfocar l'atenció d'ambdós parts cap als aspectes rellevants.
- Orientació futura positiva .
- Reunions individuals .

4. PROPOSAR POSSIBLES SOLUCIONS

OBJECTIU

Es planteja la qüestió bàsica: cap on volem anar? Com volem relacionar-nos en el futur?

Tractar cada tema i buscar possibles vies d'acord.

ACTIVITATS DELS MEDIADORS

- Ha de mantindre la seua neutralitat .
- No ha d'oferir solucions. Ha d'evitar limitar les possibilitats de les parts de trobar una resposta per si mateixes.

- Crear distintes opcions i solucions
- Reenquadrar temes
- Superar punts morts (aspectes que no afavorixen la resolució del conflicte ni la millora de la relació)
- Centrar-se en el futur i no en el passat
- Examinar els punts forts i dèbils de les opcions
- Examinar les conseqüències de les distintes opcions
- Explorar el que cada part està disposada a fer i li demana a l'altra
- Ressaltar els comentaris positius d'una part sobre l'altra.

TÈCNiques A UTILITZAR EN ESTA FASE

- Puja d'idees o *brainstorming* (facilitar l'espontaneïtat i creativitat en la recerca d'idees o solucions)
- Dividir el problema en parts simples
- Evitar centrar-se en aspectes irrellevants.

5. ELABORACIÓ I APROVACIÓ DE L'ACORD

OBJECTIUS

En esta fase hem de plantejar:

- Quina de les distintes opcions plantejades poden ser acceptades i quines poden funcionar
- Avaluarem els avantatges i inconvenients
- Avaluarem les dificultats per a portar a terme les distintes opcions
- Es decidix qui fa què, quan, com i on.

ACTIVITATS DELS MEDIADORS

- Aclarir el que s'ha acordat .
- Escriure els acords sense ambigüitats i amb llenguatge neutral .
- Planificar de quina forma es portaran a la pràctica els acords .
- Tindre en compte les característiques que han de complir els acords de les parts:
 - Equilibrat.
 - Clar i simple.
 - Realista-possible.
 - Acceptable per les parts.
 - Específic i concret.
 - Avaluable.
 - Que mantinga expectatives de millora de la relació.
 - Redactat per escrit. Així s'evita l'oblit i les confusions i es facilita el seguiment.
 - Fer còpies de l'acord per a cada part i arxivar l'original.

TÈCNIQUES A UTILITZAR EN ESTA FASE

- Sintetitzar .
- Felicitar i lloar per l'acord i la col·laboració.