

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

# HABILIDADES NECESARIAS PARA LA MEDIACIÓN

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





# 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](mailto:vanessaramajo@hotmail.com)

