

Tema 7 : Materiais e recurso para o servizo de mediación **(Fase4)**

Preséntanse recursos para a fase 4 (a selección e formación dos/as mediadores/as). É necesario, como mínimo, dispoñer de modelos de entrevista inicial dos/as candidatos/as, ter definidos os protocolos de selección e dispoñer de materiais para a formación dos/as candidatos/as a mediadores/as

Obxectivos:

- Coñecer materiais e recursos que podemos usar para seleccionar e formar ao equipo mediador.
- Analizar ámbitos para os que é necesario dispoñer de recursos para a selección do equipo mediador.
- Iniciarse no deseño e elaboración de materiais para formar ao equipo mediador

Contidos:

- Tipos de materiais: formularios, modelos de entrevista,
- Presentación de actividades para formar ao equipo mediador.
- Deseño e elaboración dalgún material ou recurso para a función mediadora.

Indicadores de avaliación da UD:

- Elaborar materiais para a selección do equipo mediador.
- Elaborar recursos para a formación do equipo mediador.
- Diferenciar materias en función do seu obxectivo.

TEMA 7:

1. ÍNDICE DE CONTIDOS

A. A selección do equipo mediador.

- Materiais imprescindibles

B. Materiais a recursos:

- B.1. A selección do equipo mediador:
 - Entrevista de selección.
 - Contrato de mediación
 - Comunicación ás familias.
- B.2. O plan de formación do equipo mediador:
 - *Sobre a comunicación:*
 - Asertividade
 - escoita activa
 - *Sobre intelixencia socio-emocional:*
 - Empatía.
 - HHSS.
 - *Sobre o proceso mediador*
 - Fases.

A. A selección do equipo mediador.

O materiais imprescindibles para a selección do equipo mediador deben cubrir todos os momentos do proceso (elección dos/as candidatos/as, autorización para ser mediadores/as e formación). Os recursos que imos presentar, entendemos que son un referente, un modelo, en definitiva, unha proposta que ten un carácter flexible e que debe ser contextualizada en cada centro.

A.1. Materiais e recursos.

Para a selección dos/as candidatos/as, recomendamos, por exemplo, a proposta das **tres listas**, que remata cunha **entrevista individualizada** cos/as candidatos/as seleccionados/as.

O seguinte paso sería a comunicación á familia para que **autorice** que o alumnado participe no equipo de mediación.

Así mesmo, tamén sería desexable que o/a alumno/a asinase un **compromiso co servizo de mediación**.

A.2. O plan de formación dos candidatos.

Este plan está enfocado a tres ámbitos: a comunicación, o desenvolvemento de habilidades relacionadas coa intelixencia social e emocional e a formación sobre o proceso mediador.

- **Sobre a comunicación:**
 - o **Comunicación asertiva:** mostrar un estilo de comunicación asertivo, é un prerequisite, para que poida realizarse un proceso mediador. Unha comunicación asertiva é aquela comunicación fluida, na que se escoita atenta e respectuosamente ao outro, sen enxuzalo. A persoa que mostra esa comunicación asertiva, sabe comunicarse con respecto, pero síntese libre para manifestar os seus dereitos. Non quere dicir que a persoa asertiva teña sempre a razón, senón que expresa as súas opinión e puntos de vista. En resumo, as características das persoas asertiva e polo tanto da comunicación asertiva serán as seguintes:
 - É libre para manifestar sentimentos e opinións.
 - Non teme o rexeitamento dos outros e acepta as críticas de forma constructiva.
 - Sabe adaptar o seu discurso en función do que quere.

Para conseguir o anterior é importante:

- Un adestramento en habilidades sociais.

- Ter confianza nel/a mesmo e nas súas habilidades (autoestima positiva).
 - Realizar actividades de adestramento co futuro/a mediador/ra.
- **Escoita activa:** é unha habilidade fundamental e moi útil para un/ha mediador/a. Permite que poidamos comprender profundamente as mensaxes das partes. Se sabemos escoitar as partes sentirán confianza e eliminaremos tensións. A escoita activa consiste en escoitar ben, pero ¿cando escoitamos de forma activa?
- Todo comeza coa postura non verbal: supón mostrar un ton de voz suave, unha expresión facial e uns xestos acolledores, contacto visula durant a conversa, unha postura corporal receptiva. E non utilizar na medida do posible, ningunha das **doce típicas**.
 - Evitar obstáculos que impiden esa escoita activa como: querer falar primeiro e expresar o noso punto de vista a toda costa, cando estamos pensando nos nosos problemas ou estamos facendo outras cousas ao mesmo tempo, En xeral a escoita activa é o resultado das seguintes **accións**.
 - Supón un esforzo mental, xa que debemos estar centrados na totalidade da mensaxe. Só así a escoita será afectiva.
 - Podemos adestrar os/as futuros/as mediadores/as en estas estratexias realizando:
 - ✓ Algunhas **actividades** posibles.
- *Sobre intelixencia social e emocional:*
- Por intelixencia social entendemos o conxunto de habilidades e destrezas que nos permiten comprender aos demais, ser eficaces do marco das relacións sociais, e sobre todo, interactuar con éxito coas persoas e conseguir que outras persoas cooperen con nós.
 - A intelixencia emocional é basicamente a capacidade de darnos conta nos nosos sentimentos e emocións e saber como manexalos

Ser hábil nesta intelixencia será unha das fortalezas dun/ha bo/a mediador/a. Neste ámbito imos centrarnos en dous aspectos: a empatía e as habilidades sociais. Analizar, reflexionar e formar aos candidatos a mediadores/as neles é primordial.

- **Empatía:** entendida como a capacidade de poñerse no lugar do outro, e tamén un elemento esencial para a un mediador. Non significa estar de acordo co outro, senón chegar a entendelo a nivel emocional, para ver o conflito desde o seu punto de vista, e poder comprender mellor a súa conduta. A capacidade de empatía reforzase e necesita, así mesmo, unha boa utilización da escoita activa. Algunhas **actividades** orientadas a formar neste ámbito.

- **HHSS:** serían comportamentos básicos e esenciais que toda persoa necesita para relacionarse adecuadamente co contorno social. Algunhas habilidades básicas para os/as mediadores/as escolares serían:
 - ✓ **Habilidade para conversar:** se unha dos obxectivos da mediación consiste en restaurar a relación entre as partes, a través do diálogo. É evidente, que a persoa mediadora debe posuír unha boa habilidade para manter unha conversación. Isto require xestionar ben unha serie de elementos de tipo non verbal, verbal e para-verbal. **Actividades**

 - ✓ **Habilidade para identificar os problemas interpersoais das partes en conflito:** temos que ter a capacidade de identificar cales poden ser as posibles problemas interpersoais, que están no fondo do conflito.

 - ✓ **Habilidade para solicitar cambios na conduta:** útil, sobre todo cando algunha ou ambas partes non cumpre coas regras pactadas para o proceso de mediación. Corresponderá o/a mediador/a mostrar habilidade para reconducir o proceso, cun alto grao de asertividade, e conseguir volver ao proceso de mediación. **Actividade.**

- *Sobre o proceso mediador*

- Fases: unha función específica dos/as mediadores/as consistirá en xestionar o proceso de mediación. Dentro da flexibilidade que sempre será desexable aplicar, o esquema básico dun proceso de mediación pasaría por estas [fases](#). [Actividades formativas : I-II-III](#).