

TALLER DE FORMACIÓN DE MEDIADORES/AS

CADERNO DE TRABAJO

NOME

**HEMOS APRENDIDO A
VOLAR COMO LOS
PÁJAROS,
A NADAR COMO LOS
PECES;
PERO NO HEMOS
APRENDIDO EL
SENCILLO ARTE DE
VIVIR COMO
HERMANOS.
(Martín Luther King)**



Sesiones do taller de mediación:

🕒 Sesión 1: Tempo de Mediación.

O conflito.

🕒 Sesión 2: Inicia-la Mediación.

Compartir puntos de vista.

🕒 Sesión 3: Identificar intereses.

Crear opcións.

🕒 Sesión 4 : Facer pactos.

Cerra-la Mediación.

Dramatizacións.



SESIÓN 1

TEMPO DE MEDIACIÓN

BINGO: BUSCA A ALGUÉN QUE...

O seu pai ou a súa nai chámanse coma os meus.	Estivo noutro país.	Non soporta as mentiras.	Practica algún deporte.
Gústalle a música actual.	Calza o mesmo pe ca min.	Tivo algunha vez un conflito.	Defendeu a unha persoa que era agredida ou molestada.
O seu color preferido é diferente do meu.	O tempo libre pásao coa familia e os amigos	Tenlle medo ás serpes	Prefire estar tranquilo a meterse en problemas.

Conclusión:

.....

Calendario do Taller:

DATA/SESIÓN

Agora é tempo de actuar para acadar un planeta mais humanizado, empezando polo noso entorno máis próximo.

¿Qué é a mediación?

É un proceso estruturado de xestión de conflitos no cal as persoas enfrentadas reúnen en presenza do mediador/a e, por medio do diálogo, buscan saídas ó problema conxuntamente.

Ten as seguintes características:

- É voluntaria: participase libremente.
- É confidencial.
- Os acordos e as decisións tómanas libremente e responsablemente as persoas en conflito.

¿Cómo contribúe a mediación a crear un mundo máis pacífico?

No proceso de mediación apréndese a *superar actitudes individuais e actitudes dependentes*, posto que se traballa a mutua interdependencia.

A mediación fundaméntase na pluralidade de ideas, sentimentos e necesidades. Non se base nun sistema de tipo “ou ti ou eu”, senón do tipo “*ti e mais eu*”.

¿Cál é o rol da persoa mediadora?

XOGO SEN PISTAS/A COVA EN MEDIO DO DESERTO

O/A mediador/a traballa activamente para (1) acoller ós protagonistas do conflito e (2) centra-lo encontro na exploración do problema e as posibles vías de saída.

Ten que observar algúns preceptos.

- Non xulgar, non impoñer sancións, non aconsellar e non dar solucións.
- Manter a confidencialidade, excepto en situacións de falta moi grave.
- Velar para que o acordo sexa equitativo.

¿Quén pode ser mediador/a?

O SAL.

Calquera persoa do centro pode ser mediador/a, nembargantes a práctica da Mediación require formación e compromiso persoal. No taller de formación desenvólvense habilidades e actitudes para afrontar los conflictos dentro e fóra do centro.

As persoas mediadoras teñen que potencia-las súas propias capacidades en relación

- ⊗ *Expresión de emocións e sentimentos.*
- ⊗ *Ferramentas de comunicación.*
- ⊗ *Toma de decisións.*



O CONFLICTO

¿Qué entendemos por conflicto?

Os conflitos son fenómenos naturais que forman parte da vida de tódalas persoas. A veces son necesarios para producir un cambio. Debemos prever cómo responderemos ós conflitos que xurden diariamente.

Nun conflito hai que distinguir tres componentes:

- ☑ Feitos: é o que hai en xogo, un feito desencadenante, o obxecto de disputa, posicións, intereses...
- ☑ Sentimentos: sentimentos, percepcións, significados do conflito, participación, capacidades...
- ☑ Interaccións: a relación entre os protagonistas do conflito, a evolución do conflito, o entorno, poder, comunicación...

Un conflito xenérase cando persoas ou grupos relacionados entre sí perciben que os seus obxectivos son incompatibles.

Non hai conflitos negativos nin positivos, todo depende da maneira de afrontalos. As respostas non violentas son as máis valiosas, baséanse no diálogo e en accións encamiñadas a loitar contra o conflito e non contra a persoa.

¿Cómo respondemos ós conflitos?

O PUÑO

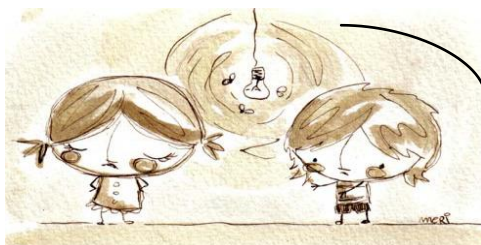


A CARA OCULTA DA FESTA.

*Celebraches unha festa cos amigos no garaxe da túa casa e cando acaba está todo por recoller.
¿Qué fas?*

1. Quédaste tan sorprendido que nin reaccionas. Prefires recollelo todo ti e non dicir nada. A festa foi moi ben , é mellor cos amigos se leven un bo recordo.
2. Deixas o garaxe tal como está e vaste a dormir.
3. Pídeslle a todo o mundo que meta en bolsas o que se poida tirar e xa te encargarás ti de barrer e colocar as cousas no seu sitio.
4. Poste na porta e impides que ningún saia ata que todo esté impecable. O que non colabore xa se pode olvidar de vir a outra festa no teu garaxe.
5. Dis claramente que hai que deixalo todo tal e como estaba e preguntas ós teus amigos como pensan que hai que organiza-lo traballo.

¿COMO AFRONTALOS CONFLICTOS CONSTRUCTIVAMENTE?



¡TEMOS UN
CONFLICTO,
QUEREMOS IR
A MEDIACIÓN!

1. *Averiguamos quen solicitou a mediación.*

2. *Falamos por separado cos protagonistas.*

3. *Explicamos qué é a Mediación e que fan os mediadores.*

4. *Invitamos a ir a mediación.*

5. *Amosamos empatía , amabilidade e respecto.*

6. *Valoramos se o conflito é ou non mediable.*

-(Non se deixan convencer, nin se poñen a favor de ningún)

-(Unha maneira de resolve-los conflitos falando e pactando. Os mediadores somos compañeiros formados para escoitar e axudar a buscar solucións en beneficio de todos. Non xulgamos, criticamos, sancionamos nin aconsellamos)

-(Ventaxas: todos saen gañando, confidencial, evita problemas maiores, cada un pode defender os seus puntos de vista, evítase o uso da violencia, axuda a sentirnos mellor, a cambiar o que non funciona..., non se perde nada por probar)

-(Calma, amabilidade, prestar moita atención o que din, non caer en provocacións).

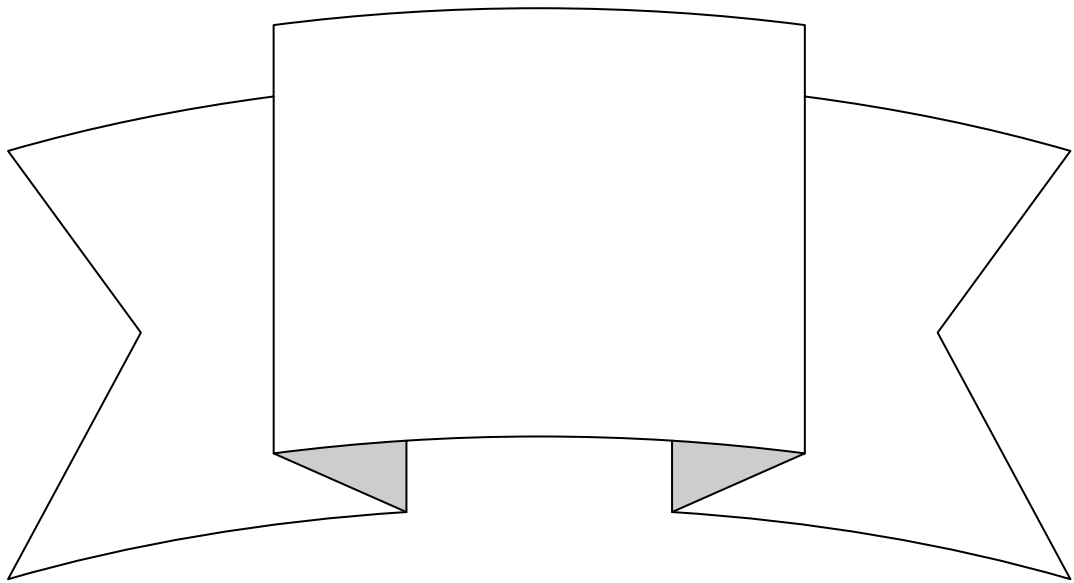
-(Según as primeiras historias valórase se é recomendable a mediación).

¿Cando non é aconsellable mediar?

1. Alguén asiste coaccionado.
2. A situación plantexada constitúe delito.
3. Alguén necesita asistencia terapéutica.
4. Non se colabora.
5. As persoas aínda están moi afectada para falar.
6. O problema principal non é mediable.
7. O conflito merece unha atención máis xeneralizada.

¿Qué conflitos son mediables?

¿Qué conflitos suceden no centro e ti teñas observado?



SESIÓN 2

INICIAR A MEDIACIÓN

<p>1.Preparámonos. 2.Preparamos a sala. 3.Recibimos as persoas en conflito. 4.Creamos un clima de confianza. 5.Recordamos o funcionamento da Mediación. 6.Explicamos as normas básicas. 7. Preguntamos a cada persoa se as acepta.</p>	<p><i>-(Os mediadores acordan as respectivas intervencións. Céntranse na mediación.)</i> <i>-(Papel para tomar notas, folla de memoria.)</i> <i>-(Hospitalarios: ¡hola! ¿Qué tal?.Benvidos a mediación.)</i> <i>-(Presentámonos. Intentamos que se sintan cómodos.. Falamos despacio, tono de voz calmado.</i> <i>-(Todo que se di é confidencial. Non impoñemos sancións , consellos, críticas.</i> <i>Facemos co problema sexa mais comprensible, e que atopedes solucións que beneficien os dous.)</i> <i>-(Falar e escoitar por turnos, falar sinceramente e sin ofender, cooperar para saír do conflito)</i></p>
--	---

¿Cales son as normas da mediación?

- ☞ Falar por turnos e escoitar sin interrumpir.
- ☞ Falar sinceramente e sin ofender.
- ☞ Cooperar na búsqueda de solucións.

¿Cómo xestionamos as emocións e os sentimentos ó inicio da mediación?

En todo conflito as emocións e os sentimentos están presentes. Identificar cómo nos sentimos nunha situación determinada axúdanos a comprender mellor qué nos afecta realmente e cales son os verdadeiros intereses en xogo.

Cando alguén di: “ non esperaba que ti me insultaras”, en realidade o problema de fondo non é tanto o insulto senón máis ben o feito de que fose capaz de chegar a insultalo.

Os/as mediadores /as teñen en conta os sentimentos e deixan espacio para que as persoas en conflito poidan ventilalos.

Se unha persoa está demasiado afectada ou fóra de control, non é bo momento para inicia-la mediación, xa que non está en disposición de reflexionar con tranquilidade, e deixáremoslle un tempo para que se calme.

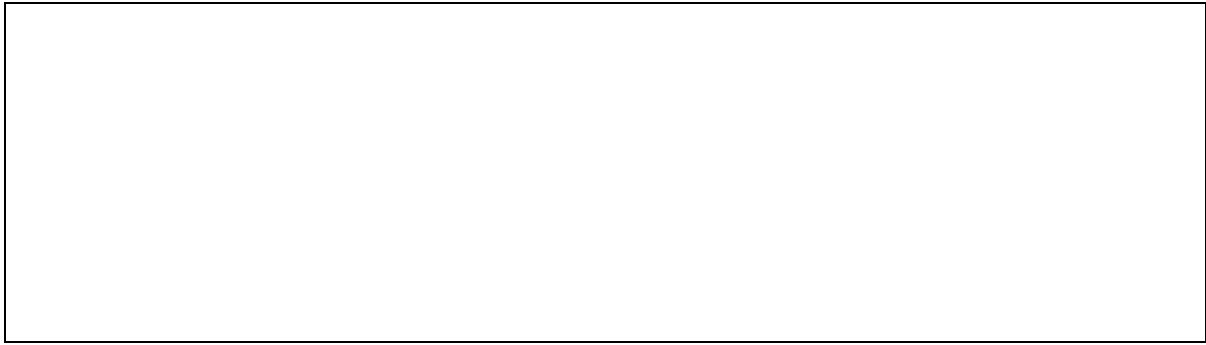
Se sospeitamos ca manifestación das emocións teñen por obxectivo acadar cos mediadores tomen partido pola súa historia, igualmente deixaremos á persoa un tempo para que se seree.



O mediador ten que reflexar as emocións, recoñecelas e facer saber ás persoas que nos percatamos do que lles ocorre..

Reflexar: “ vexo que te sintes.....”

“O ENFADO.”



¿Qué son as percepciónés?

“A VERDADEIRA HISTORIA DE...”

Le atentamente esta historia e, despois intenta responder ás preguntas.

“Verónica saía do instituto o día do accidente que a deixou marcada para sempre. Os seus amigos e amigas, ó principio, ían a vela ó saír da clase. Dicían que non parecía a mesma, antes era tan activa, non paraba quieta, un pouco atolondrada, incluso. Agora da pena vela tan quieta. Non volverá nunca máis ó instituto e vendeu a moto. Quería ser médica, pero agora é imposible.”

- a) ¿Canto tempo pasou dende o accidente?
- b) ¿Con que frecuencia dirías que ían a vela?
- c) ¿Cres que aínda van a vela?
- d) ¿Que tipo de problema pode ter?
- e) ¿Cres que ela tivo a culpa do accidente?
- f) ¿Por que motivo pensas que non voltará ó instituto?
- g) ¿Verónica era unha estudante de ESO ou de Bacharelato?
- h) ¿Que idade debía ter o día do accidente?
- i) ¿Por que non pode ser médica?



*Cada persoa ten un punto de vista particular sobre a realidade; é a **súa percepción**. Xeralmente as primeiras narracións dun conflito son moi cerradas e o traballo do mediador consiste en traballar sobre eses puntos de vista para abrir as historias e permitir novas lecturas. Pouco a pouco avánzase ata a construción dunha narración que inclúa os elementos máis significativos para cada persoa.*

COMPARTIR PUNTOS DE VISTA

<p>1. Preguntamos qué pasou e como se sinten.</p> <p>2. Parafraseamos.</p> <p>3. Aclaremos.</p> <p>4. Velamos para que se respeten as normas.</p>	<p>-(¿ Podes explicarnos qué pasou e cómo te sintes?)</p> <p>- (Se o entendo ben, dis que.....¿ é así?)</p> <p>- (¿ Podes ampliar esta información?. <u>Preguntas abertas para precisar e explora-lo conflicto</u>)</p> <p>-(Mantemos o turno de palabra).</p>
---	---

¿Qué pasou? ¿Cómo te sintes?

Concédesse a cada persoa un tempo ininterrumpido para explicar o seu punto de vista ós mediadores.

O obxectivo primordial é aumenta-la comprensión do conflicto por parte do tódolos presentes.

Educar no diálogo, na cooperación e no compromiso.



FERRAMENTAS DO MEDIADOR

1) PREGUNTAS ABERTAS

ADIVINA,ADIVINANZA.



2) A EMPATÍA

As persoas mediadoras usan a linguaxe non verbal (mirada, xesto, expresión facial, postura corporal..) para poñer de manifesto o interés polas persoas que teñen diante.

A empatía comporta poñerse na pel da persoa que explica o conflicto, procurando comprendela e respetándoa diga o que diga. Eso non significa que compartamos as súas opinións ou aprobemos o seu comportamento.

Merece a pena pedir ás persoas en conflicto que se poñan no lugar da outra e fagan o esforzo de comprender cómo se sente cada unha.

A RODA DA FORTUNA

3) A ESCOITA ACTIVA:

Boa parte do proceso de mediación fundamentase nas técnicas de escoita activa. En situación de conflito, a comunicación polo xeral é bastante deficiente, e en ocasións córtase completamente. Casi sempre hai máis interese en que se escoiten os propios argumentos que en captar a mensaxe da outra persoa.

Escoitar activamente, implica participar nunha conversación coa intención de comprenderlo mellor posible ós demais., animar ó interlocutor para que se exprese con confianza, sóo intentando comprenderlo, poñeremos atención nos elementos verbais, orais e visuais da linguaxe.

Hai que:

- ✓ Usala linguaxe non verbal: sorrir, asentir, manter contacto visual...



3.1) O PARAFRASEO

Serve para amosar interese, facer que quen fale escoite as súas propias palabras, asegurarnos de que comprendemos correctamente e animar a continuar falando.

O ESPELLO.



3.2) A ASERTIVIDADE

Cando queremos expresa-las propias ideas e facernos comprender, faremolo asertivamente, por ese motivo:

- ☺ Falamos sin ofender.
- ☺ Usamos unha linguaxe positiva ou simplemente, descriptiva.
- ☺ Falamos en primeira persoa.
- ☺ Dicimos claramente o que nos interesa.

OS PENSAMENTOS NON SE ADIVINAN.

Recordamos como expresar con claridade os nosos sentimentos, pensamentos e desexos para que a outra persoa nos entenda.

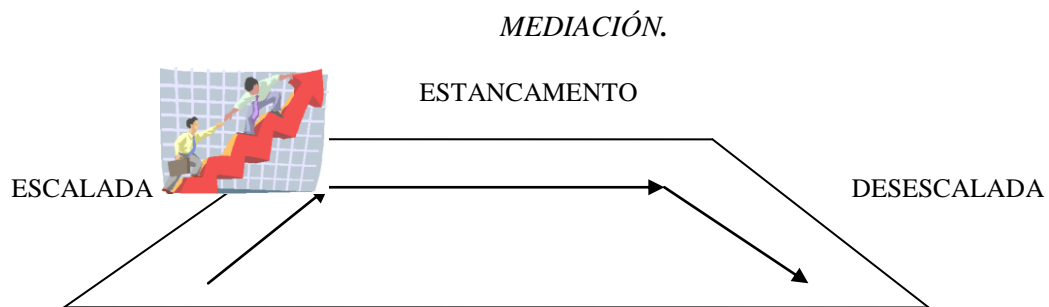
- a. Dicar o nome : Pablo
- b. Cómo nos sentimos: estou enfadado, disgustado...
- c. ¿por qué?: porque non podo xogar ó fútbol con vosco,
- d. Dicar que queremos: e gustaríame formar parte do equipo

4) A REVALORIZACIÓN E O RECOÑECEMENTO

Cando unha persoa fala a veces refírese, aínda que sexa de paso, a bos momentos vividos con quen agora ten o conflito, ou ben recoñece que lle admira por algún motivo, ou que comprende as súas dificultades. Son pequenas mostras de que se valora á outra persoa e que se acepta.

A revalorización e o recoñecemento dun mesmo e do outro forman parte de todo bo proceso de mediación. Contribúen ó fortalecemento persoal dos participantes no conflito do que son reforzados a nivel persoal e tamén mellora a súa relación. O papel do mediador consiste en captar estas manifestacións e recupera-las para curar feridas e reparar ou crear novos vínculos.

Evolución do conflito



SESIÓN 3

IDENTIFICAR INTERESES

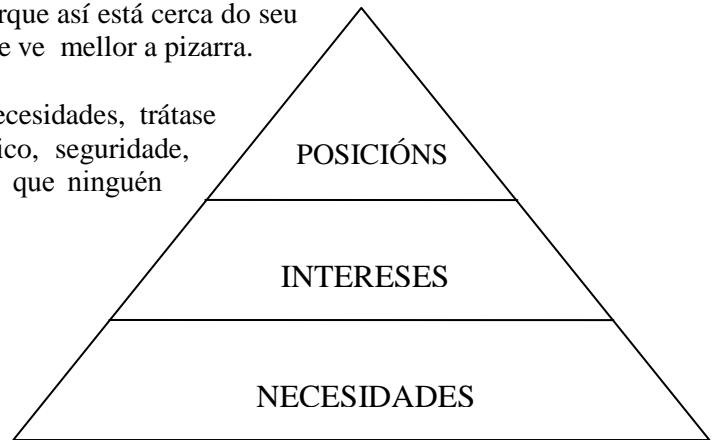
<p>1. Pasamos de posicións a intereses.</p> <p>2. Exploramos outros aspectos do conflito.</p> <p>3. Pidímoslle que se poñan no lugar do outro.</p> <p>4. Preguntamos a cada un que necesitaría para cambia-la situación.</p> <p>5. Definimo-la situación <u>conxuntamente</u>.</p> <p>6. Facemos un caucus, se é necesario (reunión privada con cada persoa cando o proceso non avanza, actúa presionado...)</p>	<p>- (Preguntas abertas para que afloren os verdadeiros intereses de cada persoa)</p> <p>- (Abrimos o conflito: qué pasaría se....., cómo sería todo..... para comprender mellor a situación)</p> <p>- (¿Cómo te sentirías se foses.....? .Para ver como valoran a situación do outro. Ponse de relieve o recoñecemento mutuo e promóvese a comprensión dos respectivos intereses)</p> <p>- (¿Qué necesitarías para cambia-la situación..?)</p> <p>- (Resumimos os temas mais importantes: “<u>Temos</u> os seguintes temas sobre os que hai que traballar”</p>
---	--

COMO BOS IRMÁNS .

¿Qué son os intereses?

Dúas persoas discuten porque queren sentarse na mesma silla'?, pode ser que a unha delas o sitio lle interese porque así está cerca do seu mellor amigo, e a outra porque o estar diante da clase ve mellor a pizarra.

Por debaixo dos intereses todavía están as necesidades, trátase daqueles mínimos de bienestar físico e psicolóxico, seguridade, relacións cos demais, recoñecemento persoal... ós que ningún nunca pode renunciar.



¿QUÉ CHE INTERESA?

¿Cómo se descubren os intereses?

¿QUÉ NECESITARÍAS PARA CAMBIAR A SITUACIÓN?



CREAR OPCIÓN

<p>1. Subraiamos a súa interdependencia, visualizando o futuro en común.</p> <p>2. Explicamos o funcionamento da chuvia de ideas.</p> <p>3. Seleccionamos .</p> <p>4. Avaliamos as diferentes alternativas.</p> <p>5. Animamos a cooperar.</p> <p>6. Promovemos a vontade de poñerse de acordo.</p>	<p>-(Pensar ideas, canto mais orixinais mellor. Non se ofenderá, nin criticará, sólo son propostas)</p> <p>-(Elimínanse as que non son aceptables. Redúcese seleccionando as máis convintes. Se é posible combinar as ideas das dúas persoas.)</p>
--	--

De cara ó futuro.

Dous non se pelexan se un non quere pero tampouco solucionan nada se alguén non se compromete nel. É esencial promover a vontade de resolver.

¿Cómos se xeneran solucións aceptables?

Trátase de compatibilizar os intereses identificándolos no movemento anterior.

A persoa mediadora ocúpase de:

- ☒ Dirixi-lo proceso de xeneración de opcións:
 - **Chuvia de ideas.**
 - Eliminación.
 - Selección.
 - Combinación.
 - Análisis das propostas.



O AUTOBÚS.

¿Qué é unha chuva de ideas?

Trátase de formular o maior número posible de ideas nun breve espazo de tempo, sen entreterse en analizarlas ou xulgalas.

Velaremos para que cada persoa comprenda que non pode cambia-la maneira de ser do outro, aínda que sí pode cambia-la situación e a propia actitude. *Ningunha solución resultará humillante para alguén.*

Tampouco poden acordarse solucións que estén en mans de persoas que non están presentes na mediación, salvo que os propios protagonistas o soliciten.



SESIÓN 4

FACER PACTOS

<p>1. Trazamos un plan de traballo detallado.</p> <p>2. Pedimos a cada un que nos resuma o plan.</p> <p>3. Preguntamos se cren que funcionará e se o consideran xusto.</p> <p>4. Cumplimentamos a folla de memoria do encontro.</p> <p>5. Acordamos unha data para revisión.</p> <p>6. DANSE UN APRETÓN DE MANS.</p>	<p>- (Detalles prácticos dos acordos. Quén fará que, cando, como)</p> <p>- (Para verifica-la comprensión dos pactos, promover a corresponsabilidade no momento de poñelos en práctica.)</p> <p>- (¿poderedes cumprilo, pensades que é unha proposta xusta?...)</p> <p>Un bo acordo: equitativo, promoverá a reparación dos danos causados e a reconciliación entre as persoas.</p> <p>- (Evolución do conflito, grado de satisfacción de cada persoa).</p> <p>- Felicitamos a cada un polo traballo feito e preguntamos se queren darse a man.</p>
--	--

O mediador ten que facer posible que as persoas, aínda que estén distantes, atopen un punto que as acerque.

UN PUNTO EN COMÚN.

¿Qué implica tomar unha decisión?

Dicidir non é fácil porque significa escoller entre diferentes posibilidades a que consideramos mellor nun determinado momento. Sen embargo, difícilmente podemos saber, antes de levala á práctica, se a nosa elección é realmente a mais indicada.

No momento de tomar unha decisión é importante:

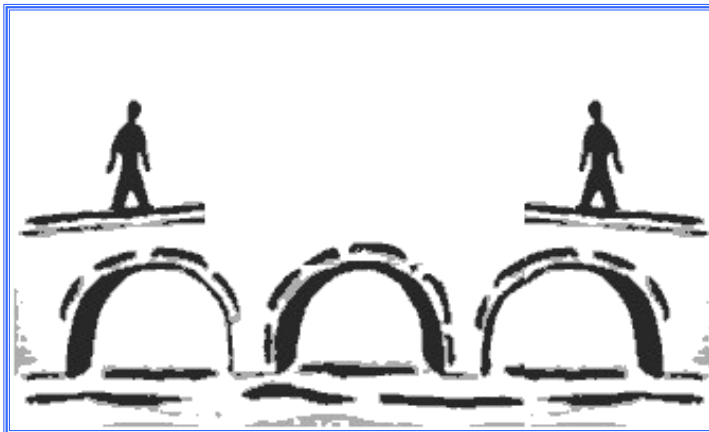
- Reunir información.
- Plantexar alternativas.
- Establecer criterios de análise das diferentes opcións.
- Elexir a alternativa máis interesante.
- Tomar conciencia das ventaxas e inconvintes.
- Valora-los costes.
- Acepta-las consecuencias e repara-los erros.

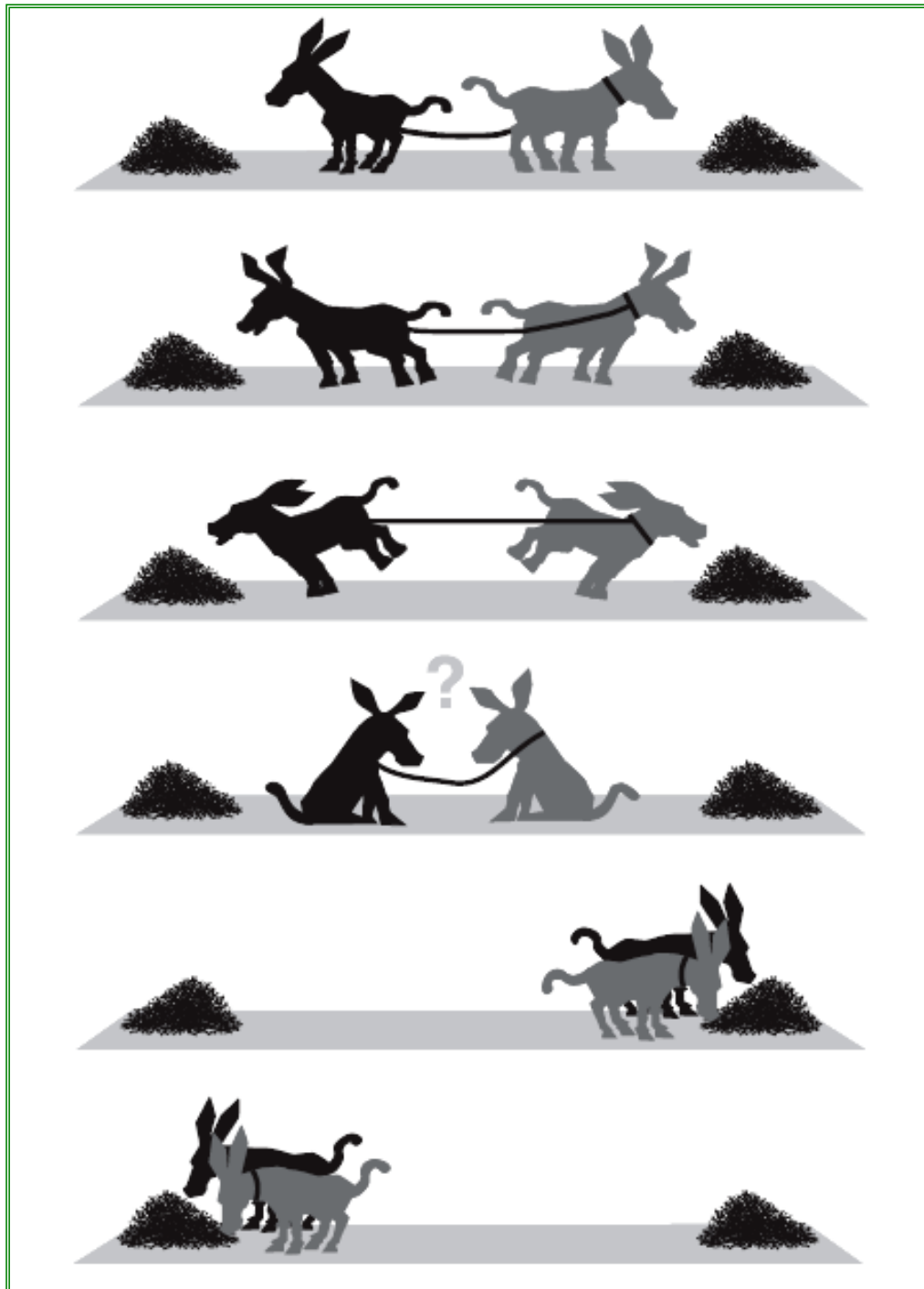
¿E se non nos poñemos de acordo ?

- A) Carlos deu un puñetazo no nariz a Dani porque lle rompeu a chaqueta de pel e agora Dani quere que se vexan as caras fora do instituto.
- B) Lidia insultou á profesora de Educación Física cando lle pitou unha falta (que ela considera inxusta) no partido de baloncesto. A profesora esixe unha disculpa.

¿Cándo podemos considerar que temos un bo acordo?

- Cando se promoven cambios positivos.
- Cando os protagonistas do conflito pactan de maneira participativa e libre, é decir, sen ningún tipo de presión ou coacción.
- Cando os compromisos adoptanse de mutuo acordo e por consenso.
- Cando as propostas de cambio son equitativas.
- Cando as decisións se concretan nun plan de acción detallado.
- Cando se establece un seguimento ou revisión da implementación e funcionamento dos pactos.





¿Cómo actúan los mediadores no momento de decidir e pactar?

Non deben intervenir nos acordos, tan só velan para que a toma de decisións e os pactos sexan, equitativos, factibles e voluntarios.

Caer na tentación de propo-la solución é o maior erro que pode cometer un mediador.

Éntrase nesta fase recordando o traballo realizado ata o momento e valorando o esforzo dos participantes en todo o proceso.

Revisar o pacto

- ↳ O grao de cumprimento dos acordos
- ↳ Vaorar en qué punto se atopa o conflito
- ↳ Dar oportunidade de introducir melloras
- ↳ Preguntar qué aprenderon do conflito
- ↳ Firmar a folla de memoria de mediación

¿De qué serviu mediar?

O proceso de mediación é un proceso de aprendizaxe e de capacitación. Tanto os mediadores como as persoas en conflito aprendemos un pouco máis de nós mesmos, dos demais e de cómo afrontar-las dificultades cotidiáns.

A presenza da mediación no centro tamén se nota. Serve para previr-la escalada dos conflitos ,para cambiar a través do diálogo situacións que perxudican a unha persoa ou a un grupo, para mellora-lo compromiso coas finalidades educativas e para contribuir efectivamente a un mundo máis pacífico.

MEDIACIÓN EN ACCIÓN

<p>1. Revisamos o grao de cumprimento dos acordos.</p> <p>2. Valoramos en qué punto se atopa o conflito.</p> <p>3. Damos a oportunidade de introducir melloras.</p> <p>4. Preguntamos que aprenderon deste conflito.</p> <p>5. Firmamos a folla de memoria da mediación.</p>	<p>-(Cómo está cada persoa e se se produciron cambios)</p> <p>- (Se algún dos puntos do acordo, non foi de todo satisfactorio, trabállase na búsqueda de alternativas mais axustadas ós intereses en xogo.)</p>
--	--

Funcionamento do Programa de Mediación no centro.

