I.E.S " NUEVO SCALA"

RUTE

GUIA PARA EL ALUMNO MEDIADOR O MEDIADORA

NOMBRE DEL
MEDIADOR/A:

Contenido

1-Compromiso de la función de mediador/a

2-Explicaciones

3-Pasos para el aprendizaje y la formación

REQUISITOS Y ACEPTACIÓN

ACEPTO QUE COMO QUIERO SER FORMADO COMO MEDIADOR O MEDIADORA

Yo.....

NECESITO FORMARME COMO MEDIADOR O MEDIADORA , PORQUE

.....

.....

Y POR ELLO TAMBIEN ACEPTO REALIZAR LAS SIGUIENTES ACCIONES:

1. Hacer de mediadora o mediador en el horario que establezcamos y durante todo el curso
2. Esforzarme en tener una conducta positiva y ser un buen ejemplo para mis compañeros/as.
3. Acabar el trabajo que no pude hacer en clase porque estaba participando en alguna actividad de mediación.
4. Asistir a las clases que me den para formarme como mediador o mediadora.

¿QUE ES SER MEDIADOR?

1. Ser mediador o mediadora es evitar siempre la violencia como forma de relacionarnos con los demás, aunque tengamos problemas.

2. Significa que vemos los conflictos como algo natural de la vida y que lo importante es poder manejarlos sin violencia.

3. Como todos somos diferentes pero tenemos los mismos derechos, aceptamos por ello la diversidad de sentimientos, pensamientos y culturas que existen en la humanidad.

4. Sabemos que las sanciones no siempre son la mejor solución, pero siempre somos responsables de nuestras acciones, por lo que tenemos que aprender a aceptar las consecuencias de ellas y arreglar aquello que hayamos podido estropear o dañar.

5. Nos importa cuando un compañero o compañera tiene algún problema y lo pasa mal.

6. También forma parte de nuestra actividad, prevenir que un pequeño conflicto se haga más grande o se vuelva violento.

7. Creemos que aunque exista un conflicto todos los que lo tienen pueden salir ganando.

8. Sabemos que hay muchas formas de evitar los malos entendidos e incluso las injusticias: la mediación es de una de ellas.

9. Por eso, las mediadoras y los mediadores aprendemos maneras de gestión positiva de conflictos y nos ponemos al servicio de cualquier persona del centro ,que nos necesite.

Los Principios de la Mediación

Los Principios de la Mediación

1-La Mediación siempre se hace voluntariamente por todos los participantes, incluido el mediador o mediadora.

2-Son las partes del conflicto las que hablan para resolverlo por ellas mismas.

3-Hay que guardar confidencialidad de todo lo que se habla en las reuniones de mediación.

4-El mediador o mediadora tiene que estar a favor de las dos partes, siempre.

5-Hay que saber distinguir muy claramente a las personas de los actos que realizan. Las personas siempre son valiosas. Son sus acciones las que se evalúan, como mejores o peores, porque el comportamiento siempre se puede cambiar y mejorar.

Las Emociones

Las Emociones

- El mediador o mediadora, siempre tiene que conocer y preguntar por lo que sienten las partes que tienen el problema.

-Las emociones son “El corazón del conflicto”

-El mediador o mediadora tiene que escuchar las emociones con mucho respeto y hacer que las partes se escuchen con respeto y sin interrumpirse mutuamente.

Las Funciones del Mediador o Mediadora

Es el guía de todo el proceso de mediación.

Ayuda a las partes a que ellas mismas busquen las soluciones que sean mejores para ambas.

Siempre está a favor de las dos partes que tiene el problema, nunca a favor de una sola parte.

Tiene que hacer todas las preguntas que sean necesarias para saber lo que ha pasado y para buscar información sobre lo que a cada una de las partes les interesa y necesitan para aclarar los malos entendidos.

Y para conseguir todo eso tiene que hacer lo siguiente:

- **SABER ESCUCHAR ATENTAMENTE**
- **NO SUPONER NI IMAGINARSE NADA DE LO QUE HA PASADO**
- **NO JUZGAR.**
- **NO DAR CONSEJOS.**
- **NO AMENAZAR A LAS PARTES EN CONFLICTO.**
- **NO FORZAR A LAS PARTES A QUE LLEGUEN A UN ACUERDO.**
- **SER PACIENTE.**
- **CREAR Y MANTENER LA CONFIANZA.**
- **SABER PREGUNTAR**

¿ Qué preguntas ?

- ¿Puedes explicarme alguna cosa más?
- ¿Cómo te sientes?
- ¿Qué quieres decir con...?
- De todo lo que has explicado. ¿Qué es lo más importante para ti?
- ¿Qué te hace pensar que...?
- ¿Siempre?/ ¿Nunca?/ ¿Todos?/ ¿Ninguno?
- ¿Te ves capaz de NO pelearte con tu compañero?
- ¿Para qué lo quieres?
- ¿Para qué lo necesitas?
- ¿Qué harás si no llegáis a un acuerdo?
- ¿Qué te gustaría que pasase con respecto a…?
- ¿Cómo crees que se puede resolver...?
- ¿Qué cambios propones?
- ¿Qué es lo más urgente para ti?
- ¿Podríais continuar con vuestra relación?
- ¿Esto crees que sería justo para tu compañero/a?
- ¿Te parece justo para ti?
- ¿Crees que el problema ya está resuelto?
- ¿Ves alguna dificultad que haga que se pueda repetir el conflicto?

¿Cómo Prepararse?

1. Nos preparamos.

Repasamos esta guía de mediación. Nos reunimos unos minutos antes con el otro comediador y acordamos las respectivas intervenciones. Nos

olvidamos de nuestras preocupaciones para poder concentrarnos mejor en la mediación.

2. Preparamos la sala.
Revisamos que todo esté a punto: las sillas bien colocadas, papel para tomar notas y una hoja de memoria del encuentro.

3. Recibimos a las personas en conflicto.
Si lo consideramos oportuno, hacemos entrar a cada persona por separado, pero si ya hemos hablado con ellos anteriormente, empezamos juntos. Nos mostramos hospitalarios y utilizamos un lenguaje sencillo: ¡Hola! ¿Qué tal? Bienvenidos a mediación. Dejamos que expresen sus emociones.

4. Creamos un clima de confianza.

Nos presentamos y preguntamos sus nombres. Intentamos que se sientan cómodos y tranquilos. Hablamos despacio y con un tono de voz calmado.

5. Recordamos el funcionamiento de la mediación.

Explicamos que nada de lo que se dice trasciende de la sala: los mediadores nunca repetimos lo que se habla aquí, excepto si se trata de hechos muy graves. No tomamos decisiones sobre cómo hay que solucionar el conflicto, ni imponemos sanciones, o damos consejos. Tampoco criticamos. Los mediadores nos encargamos de hacer más comprensible el problema y de que halléis soluciones que os convengan a los dos. Preguntamos si necesitan alguna aclaración.

6. Explicamos las normas básicas.

a) Querer arreglar el problema
b) Decir la verdad de lo que ha pasado
c) No insultar y respetar los sentimientos del otro.
d) Respetar los turnos de palabra
e) Colaborar proponiendo opciones en la lluvia de ideas

7. Preguntamos a cada persona si acepta las normas.

¿Aceptas las normas? ¿Puedes cumplir estas normas?

Mediamos así:

1) Presentarse y preguntar si quieren la mediación

1 **<u>Damos la bienvenida</u> (Hola, me llamo.... ¿Como te llamas tu?)**

2 **<u>Explicamos lo que hace el mediador/a:</u> os ayudaremos a que resolváis el conflicto, estamos a favor de los dos por igual, no decimos si una cosa está bien o mal, tampoco buscamos culpables ni damos soluciones. Sólo os ayudaremos a que expliquéis lo que ha pasado y a que vosotros encontréis las soluciones. También escuchamos muy atentamente. Recordad que la mediación es voluntaria y todo lo que hablemos aquí es secreto.**

3 **Sabido esto, ¿Queréis continuar con la mediación?**

2) Normas a cumplir

1 **Hay unas normas que tenéis que cumplir para poder participar de la mediación. Son: <u>(preguntar alternativamente a cada parte)</u>**

- **Querer arreglar el problema. ¿Estás de acuerdo?**
- **Decir la verdad de lo que ha pasado. ¿Estás de acuerdo?**
- **No insultar y respetar los sentimientos del otro. ¿Estás de acuerdo?**
- **Colaborar proponiendo opciones en la lluvia de ideas**

3) Las partes explican lo que ha pasado

1 **<u>Preguntamos:</u> "(Nombre) por favor ¿Puedes explicarnos lo** que ha pasado**?"**

2 **Parafraseamos: "Si lo he entendido bien lo que acabas de explicar es..... ¿Es así?"**

3 **Preguntamos: "(Nombre) por favor ¿Puedes explicarnos** como te has sentido**?**
4 **Parafraseamos: "Si lo he entendido bien lo que acabas de explicar es..... ¿Es correcto?"**

5 **Preguntamos para centrarnos en los intereses: "¿Qué quieres? ¿Para que lo quieres?**

6 **Preguntamos para que se pongan en el lugar del otro: "Si fueses (nombre de la otra parte) ¿Que pensarías? ¿Cómo te sentirías?**
7 **Preguntamos: ¿Queréis añadir alguna cosa más?**
8 **Hacemos más preguntas si creemos que a las partes les queda alguna cosa más para explicar**

4) Pensar soluciones

(Lluvia de ideas)

Decimos: "(Nombres) por favor, pensad soluciones para arreglar el problema. Intentad decir cada uno de vosotros soluciones que sean originales y nosotros las anotaremos.

5) Evaluar y escoger la mejor solución para los dos

1 Decimos: **"Ahora os ayudaremos a evaluar las soluciones que habéis dado**
2 y **veremos las que os gustan a los dos"**

(También podéis combinar soluciones, nosotros los mediadores os podemos ayudar a hacer esta tarea)

2 Organizamos el plan de acción:

1. **¿Quién de vosotros lo hará?**
2. **¿Qué hará o haréis exactamente?**
3. **¿Cuándo lo hará o haréis?**
4. **¿Dónde lo hará o haréis?**
5. **¿Cómo lo hará o haréis.....?**

3 **La mediadora escribe el acuerdo que tiene que responder a las siguientes preguntas:**

¿Quién? ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Cómo?

4 Preguntar: **¿El problema está arreglado?**

Decimos: **Gracias por venir y recordad que todo lo que se ha dicho aquí es confidencial. Podéis volver al servicio de mediación cuando lo necesitéis.**

Explicad a vuestros compañeros/as que el conflicto está solucionado.