

COMPETENCIAS EMOCIONALES Y DE CONVIVENCIA

para afrontar los retos de la *"nueva normalidad"*

Para crear nuestra nueva realidad

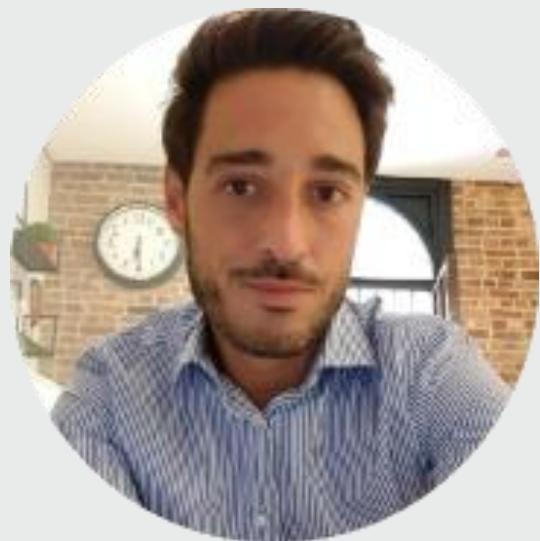


11 de enero de 18 a 19:30 horas
La Mediación Escolar





Intro a las Jornadas



Asier García Real

- ✓ Facilitador, Mediador y Consultor de Convivencia.
 - ✓ Coach Educativo.
- ✓ Coordinador del Proyecto: "¿Cómo Afrontar los Conflictos?"
- ✓ Autor de libros y otras Publicaciones en materia de Mediación y Resolución de Conflictos.



¿Cómo afrontar
los conflictos?

Intro a las Jornadas

Patrocinadores





¿Cómo afrontar
los conflictos?

Intro a las Jornadas

Nosotros

¿Cómo afrontar los conflictos?

Convivencia, Resolución de Conflictos, Prevención del Acoso Escolar y Desarrollo de la Inteligencia Emocional en la Comunidad Educativa

www.comoafrontarlosconflictos.com



Alumnado

Equipo Escolar

familias





Intro a las Jornadas

Introducción a la Transformación de conflictos en el Aula

- ✓ Estilos de afrontar conflictos.
 - ✓ Ciclo de vida de la conflictividad Escolar.
 - ✓ Técnicas cooperativas: negociación, Mediación, Prácticas Restaurativas.
 - ✓ 5 claves para abordar conflictos.

Saber Escuchar, saber Comunicar

- ✓ La Escucha.
 - ✓ La pregunta.
 - ✓ La comunicación Asertiva.



Habilidades de la Inteligencia Emocional

- ✓ Autoconocimiento emocional.
 - ✓ Regulación emocional.
 - ✓ Automotivación.
 - ✓ Expresión emocional.
 - ✓ Empatía.

Análisis Sociométrico y Acoso Escolar

- ✓ Identificar la conflictividad del aula, como el paso previo de las Técnicas cooperativas.

Índice

1. Habilidades, Herramientas y Técnicas para la Gestión de la Convivencia Escolar (UPV /EHU).
2. Introducción a la Mediación Escolar.
3. Introducción al proceso de Mediación.
4. Dirigir el proceso: La comunicación
5. La Premediación: Sesiones individuales.
6. La Fase de entrada.
7. La Fase de Cuéntame.
8. Las fases de Situarnos y Arreglar.
9. El Acuerdo de Mediación.
10. Mediación y Discapacidad.
11. Materiales para desarrollar la Mediación.

Habilidades, Herramientas y Técnicas para la Gestión de la Convivencia Escolar

1 de marzo – 26 de abril de 2021.

Validez académica: 45 horas.

Curso on line

Matrícula: 152 € (*Consulta reducción de matrícula)



Habilidades, Herramientas y Técnicas para la Gestión de la Convivencia Escolar (UPV /EHU).

Objetivo General

Poner al alcance de la Comunidad Educativa las habilidades, herramientas y técnicas del mediador / facilitador de conflictos profesional contextualizadas en las situaciones de conflicto y agresión que se producen en el aula.

De este modo se permite al equipo docente la autogestión de las problemáticas relacionales que se producen en el aula; tanto como una respuesta a la conflictividad real como con un enfoque preventivo.



Habilidades, Herramientas y Técnicas para la Gestión de la Convivencia Escolar (UPV /EHU).

Contexto Normativo

Aplicación de la Norma / Consecuencia

Poder Autoridad Influencia Límites

Técnicas cooperativas

- ✓ Necesaria una acción rápida y decidida.
- ✓ En problemas importantes (aplicación de reglamentos, disciplina).
 - ✓ Asuntos vitales para el bienestar general.
- ✓ Para protegernos frente a personas que se aprovechan de comportamientos colaborativos.

1) Transformación del conflicto:

- ✓ Visión
- ✓ Sentimiento
- ✓ Necesidad

2) Perspectiva pedagógica del conflicto



Habilidades, Herramientas y Técnicas para la Gestión de la Convivencia Escolar (UPV /EHU).

Técnicas de abordaje Cooperativo

Técnica	Finalidad	Cuando usarla
Negociación Colaborativa	<p>Afrontar las dificultades de convivencia y procesos de negociación en los que soy parte implicada.</p> <p><i>Ej. Profesor-alumnado; profesor-familias; profesor-profesor, profesor-organización.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">✓ Los intereses de todos son muy importantes.✓ Cuando queremos tomar las ideas de varias personas para solucionar un problema.✓ Cuando queremos un compromiso de los demás.✓ Cuando queremos trabajar para superar resentimientos que hayan estado interfiriendo en una relación interpersonal.





Habilidades, Herramientas y Técnicas para la Gestión de la Convivencia Escolar (UPV /EHU).

Técnicas de abordaje Cooperativo

Técnica	Finalidad	Cuando usarla
Asamblea del Aula	<p>Abordar asuntos o problemas que afectan al grupo-clase desde la participación democrática.</p> <p>No es adecuada para asuntos personales que afecten a un alumno o grupo de alumnos especialmente.</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ Solución de conflictos de grupo.✓ Toma de decisiones consensuadas (establecer objetivos o agendas comunes, poner normas...).





Habilidades, Herramientas y Técnicas para la Gestión de la Convivencia Escolar (UPV /EHU).

Técnicas de abordaje Cooperativo

Técnica	Finalidad	Cuando usarla
Mediación	Abordar la solución de problemas interpersonales, bien de relación o bien de búsqueda de soluciones a un problema.	<ul style="list-style-type: none">✓ Cuando hay objetivos incompatibles o dificultades de relación, en las que no hay violencia grave o desequilibrio de poder entre las partes.✓ Cuando el problema afecta a un grupo determinado dentro de un aula.





Habilidades, Herramientas y Técnicas para la Gestión de la Convivencia Escolar (UPV /EHU).

Técnicas de abordaje Cooperativo

Técnica	Finalidad	Cuando usarla
Mediación Reparadora	Frente a la Mediación convencional, incorpora el componente de reparación derivado de una infracción normativa o un daño causado.	<ul style="list-style-type: none">✓ Es adecuada en las situaciones de agresión-victimización con pocos participantes.✓ Ej. <i>a nivel agresor- víctima, a pesar de que puedan existir personas de apoyo a la víctima que equilibren el poder.</i>





Habilidades, Herramientas y Técnicas para la Gestión de la Convivencia Escolar (UPV /EHU).

Técnicas de abordaje Cooperativo

Técnica	Finalidad	Cuando usarla
Círculos de Paz	Abordar, conjuntamente, el tratamiento del daño causado por los ofensores, así como la reparación a las víctimas. Toma un grupo de representantes del grupo implicado en conductas de agresión, del grupo promedio más adaptado y de la/s persona /s victimizada/s, para a través de recrear una parte del “triángulo del bullying”, promover la comunicación, la expresión emocional y empatía entre los actores.	<ul style="list-style-type: none">✓ Cuando se trata de una situación de acoso escolar que ha sido alimentada por la inhibición y el refuerzo del grupo observador de las conductas de agresión.✓ Cuando se quiere trabajar la reparación de un daño en grupo grande.✓ Cuando se quiere que la intervención tenga un efecto importante en las dinámicas de relación del grupo-aula.





Habilidades, Herramientas y Técnicas para la Gestión de la Convivencia Escolar (UPV /EHU).

Técnicas de abordaje Cooperativo

Técnica	Finalidad	Cuando usarla
Trabajo en equipo grupo promedio	<p>Reunión Grupal con los alumnos más adaptados en el que analizar las conductas de inhibición y refuerzo que han promovido.</p> <p>Busca promover la motivación y cambio de actitudes del grupo promedio más adaptado respecto de los problemas de convivencia del aula.</p>	<p>✓ Cuando se trata de una situación de acoso escolar que ha sido alimentada por la inhibición y el refuerzo del grupo observador de las conductas de agresión</p>





Habilidades, Herramientas y Técnicas para la Gestión de la Convivencia Escolar (UPV /EHU).

Técnicas de abordaje Cooperativo

Técnica	Finalidad	Cuando usarla
Círculo de sanación	<p>Busca apoyar a una o más personas que han pasado por una experiencia dolorosa, como victimización en el grupo.</p> <p>Sirve para el desahogo emocional, para que puedan contar su vivencia, exponer su dolor y sentirse escuchadas.</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ Cuando se ha producido una situación de victimización o rechazo prolongada en grupo.✓ Cuando algún alumno está pasando por una experiencia dolorosa de fuerte impacto emocional.



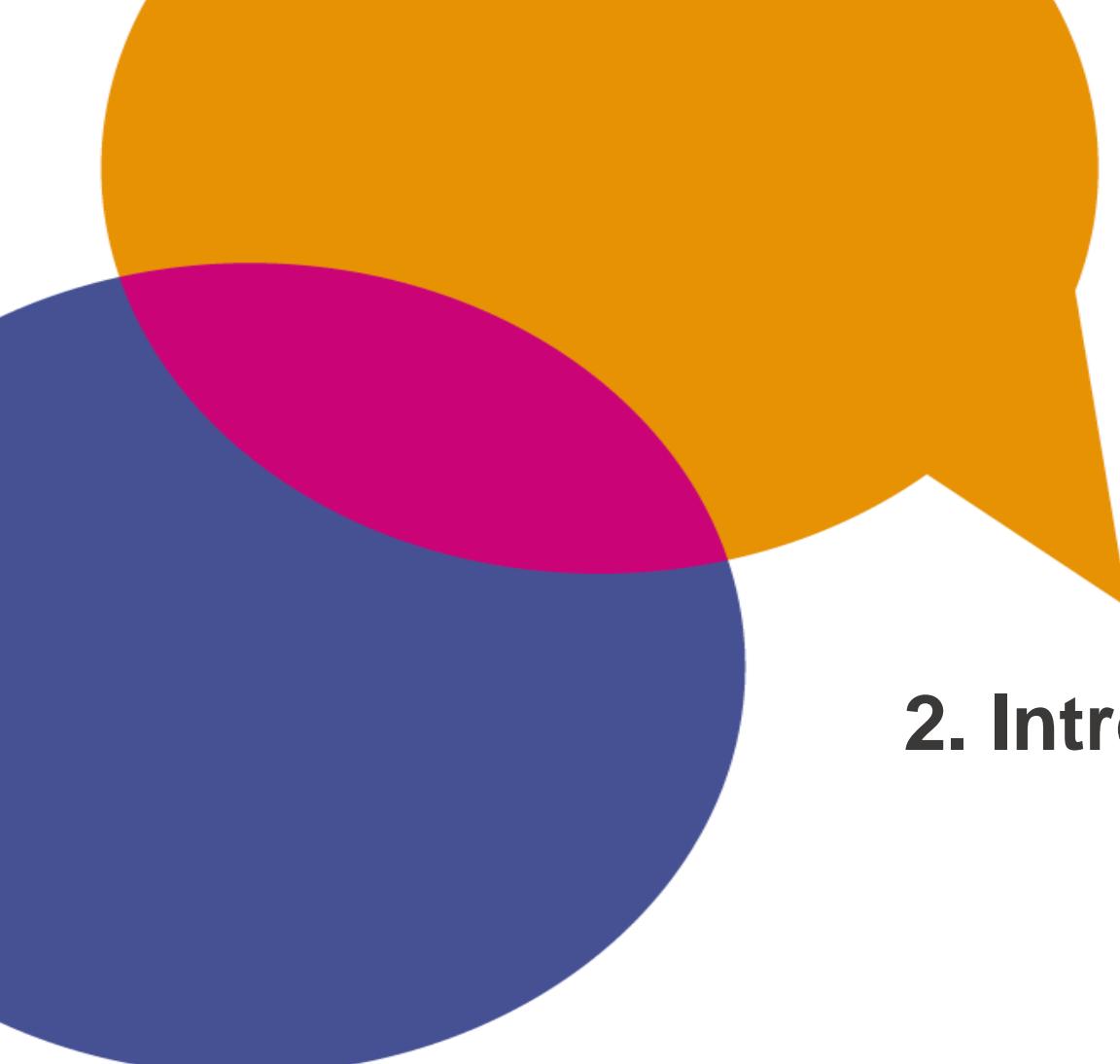


Habilidades, Herramientas y Técnicas para la Gestión de la Convivencia Escolar (UPV /EHU).

Técnicas de abordaje Cooperativo

Técnica	Finalidad	Cuando usarla
Círculo de Apoyo	Promover la reflexión de los alumnos implicados en conductas de agresión respecto de éstas. Les permite ser escuchados, reconocer el daño causado y ser apoyados en su proceso de cambio.	✓ Cuando se ha producido una situación de agresión en un grupo, se ha hecho un reconocimiento del daño, y se quiere iniciar un proceso de cambio por parte de quien lo ha generado. ✓ <i>Es más fácil el cambio de un alumno cuando se le apoya en su proceso de cambio.</i>





La Mediación Escolar

2. Introducción a la Mediación Escolar



Introducción a la Mediación Escolar

Origen de la Mediación

“El interceder entre partes que luchan tratando de conciliarlos surge con la integración del ser humano en la vida en comunidad”.



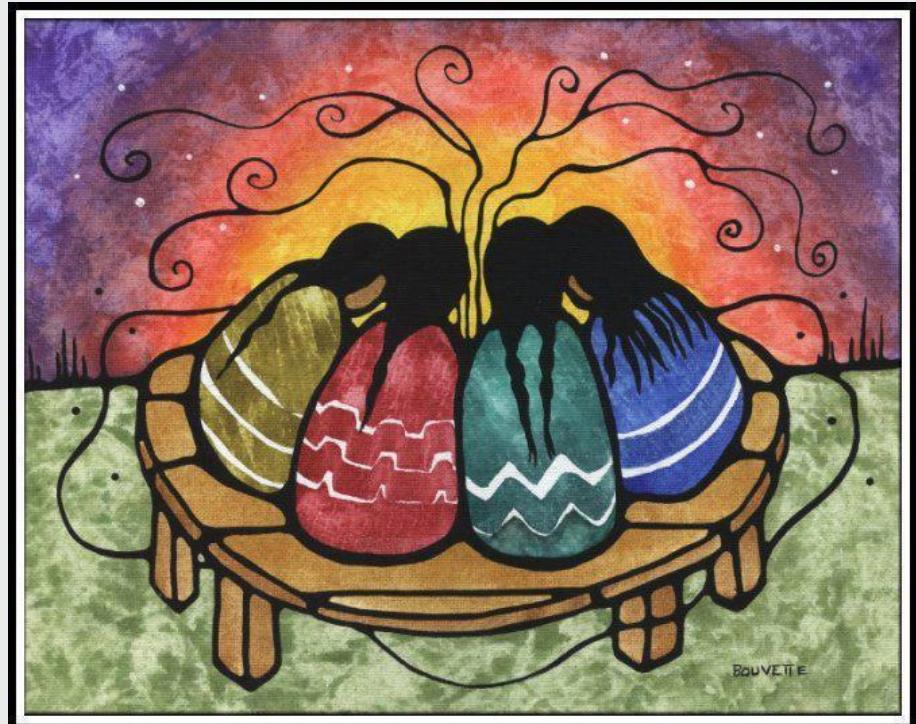


Introducción a la Mediación Escolar

Origen de la Mediación

De este modo en muchas culturas, ha existido esta tradición adoptando distintas fórmulas, como hacer interceder a ancianos, a personas respetables y a otros líderes de la población, o a través de distintas formas asamblearias...

Por lo que podemos concluir que la conciliación y la Mediación se encuentra enraizada en la dimensión social del ser humano”.





Introducción a la Mediación Escolar

Origen de la Mediación Moderna

- ✓ **(60' Norteamérica): Alternative Dispute Resolution –ADR–**
- ✓ **Movimiento de respuesta inconformista y de empoderamiento social:** tratamiento tradicional de los conflictos en la sociedad norteamericana (judicial, socio-escolar, de las organizaciones, relaciones internacionales). (la guerra contra Vietnam fue un catalizador).
- ✓ **Cuestionamiento del American way of life:** Enmascaramiento del autoritarismo, el patriarcalismo y el racismo ejercidos de forma directa o estructural en y por la familia, el gobierno y la empresa.
- ✓ **Se destaca el valor educativo de la Mediación.**





Introducción a la Mediación Escolar

Perspectivas de la Mediación Escolar

- ✓ Primeras experiencias de Mediación Escolar.
- ✓ Ayuda entre Iguales y Mediación Escolar (AlyME).
- ✓ Mediación Formal - Mediación Informal.
- ✓ Mediación Reparadora.





Introducción a la Mediación Escolar

Primeras experiencias de Mediación Escolar.

1993 en el País Vasco y posteriormente en Cataluña en el 1996.

Objetivos iniciales de estas experiencias

- ✓ Prevenir la violencia.
- ✓ Enseñar las estrategias y habilidades para mediar.
- ✓ Fomentar un clima socioafectivo positivo.
- ✓ Implicar a la Comunidad Educativa en la Mediación (Equipo escolar, alumnado y familias).





Introducción a la Mediación Escolar

Primeras experiencias de Mediación Escolar.

✓ Amistades que se han deteriorado.

✓ Conflictos entre profesores y alumnos.

✓ Problemas entre adultos: profesores, familias, personal no docente.

✓ Disputas entre alumnos

Conflictos típicos / Mediación Escolar Tradicional

✓ Situaciones que desagraden o que parezcan injustas.





Introducción a la Mediación Escolar

Primeras experiencias de Mediación Escolar.

Selección de Mediadores

Para conflictos entre alumnos:



Mediadores / Alumno-alumno; o alumno-profesor.

Para conflictos alumno-familia:



Mediadores / Alumno-profesor; o alumno-familia.

Para conflictos profesores-familias:



Mediadores / Profesor-familia.

Para conflictos entre familias:



Mediadores / Profesor-Familia.

Para conflictos alumnado-profesor



Mediadores / Alumno-profesor.





Introducción a la Mediación Escolar

Ayuda entre Iguales y Mediación Escolar (AlyME)

Aunar perspectivas de los programas de **Ayuda entre Iguales y Mediación Escolar.**



La convivencia se ve afectada por más problemas que el conflicto interpersonal, (desmotivación, la exclusión, la agresión, o el acoso escolar, ciber convivencia)



Son necesarias más técnicas y perspectivas que exclusivamente la propia Mediación.





Introducción a la Mediación Escolar

Ayuda entre Igualas y Mediación Escolar (AlyME)

Acogida de nuevos alumnos

Problemas de Ciber Convivencia

Análisis del clima escolar

Integración de compañeros

**Situaciones típicas
de intervención**

Mediación y asesoramiento en
conflictos

Derivación de situaciones de riesgo

Grupos de apoyo ante acoso escolar

Dificultades con asignaturas / aspectos académicos

Escucha y Apoyo ante problemas personales /familiares

Problemas del conjunto de la clase





Introducción a la Mediación Escolar

Ayuda entre Igualas y Mediación Escolar (AlyME)

Profesorado y alumnado en 36 centros públicos de Alaska, 1999.

Correlación positiva entre el nivel de implementación del programa y el logro académico, especialmente en lectura.

Profesorado, familias y alumnado en Atlanta 1997.

El 75 por 100 percibió un aumento de la cooperación entre estudiantes.

Beneficios

“Resolving Conflict Creatively Program, (RCCP)”. Selfridge, 2004.

Evaluación de profesores en Nueva York, 1990.

El 87 por 100 del profesorado percibió en el alumnado:

- ✓ Espontaneidad para utilizar habilidades de resolución de conflictos.
- ✓ Menos violencia en el aula.
- ✓ Aumento de la autoestima.
- ✓ Aumento del sentido de pertenencia.
- ✓ Comportamientos cooperativos entre el alumnado.
- ✓ Mayor aceptación de las diferencias.

Alumnos y alumnas entre 6-12 años, de 15 centros de Nueva York, 1997.

Disminución significativa de estrategias agresivas de resolución de conflictos en el alumnado.





Introducción a la Mediación Escolar

Ayuda entre Igualas y Mediación Escolar (AlyME)

Crea cultura de paz en el centro educativo

Contribuye a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro.

Crea Bienestar Emocional y Contexto para Aprendizaje

Contribuye a desarrollar la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa.

Fomenta empatía y Solidaridad

+ beneficios

Ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.

Apoya ante respuesta a violencia y acoso (círculos de sanación, grupos de apoyo).

Visibiliza los problemas de ciber convivencia

Favorece la autorregulación o autocomposición a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.

Se reduce el número de sanciones y expulsiones.

Ayuda a detectar situaciones de conflicto y de acoso en etapas tempranas

www.comoafrontarlosconflictos.com





Mediación Escolar

Introducción a la Mediación Escolar

Perspectivas de la Mediación Escolar

- ✓ Primeras experiencias de Mediación Escolar.
- ✓ Ayuda entre Iguales y Mediación Escolar (AlyME).
- ✓ **Mediación Formal - Mediación Informal.**
- ✓ Mediación Reparadora.





Introducción a la Mediación Escolar

Mediación formal y Mediación informal

La Mediación lleva asociadas las ***habilidades, herramientas y técnicas que permiten al docente intervenir desde una “perspectiva neutral de facilitador”.***





Introducción a la Mediación Escolar

Mediación formal y Mediación informal

- ✓ Mediación formal.

- ✓ Mediación Informal.

- Desarrollando todas sus fases y procedimientos, pudiendo en ocasiones culminar en acuerdos, más o menos estructurados.

- ✓ Actuación espontánea ante la aparición de un conflicto.
- ✓ Técnicas fluidas y propias de la comunicación diaria.
- ✓ Las normas son más flexibles.
- ✓ No orientada necesariamente hacia el acuerdo, sino a la mejora relacional.





Introducción a la Mediación Escolar

Mediación Reparadora

Mediación Tradicional
Herramienta al servicio de un modelo de convivencia pacífico.

(participación, colaboración y diálogo).

VS

Mediación Reparadora
Compensación o “reparación” derivado de una infracción normativa o un daño causado.

(violencia, xenofobia, maltrato entre compañeros, etc.).





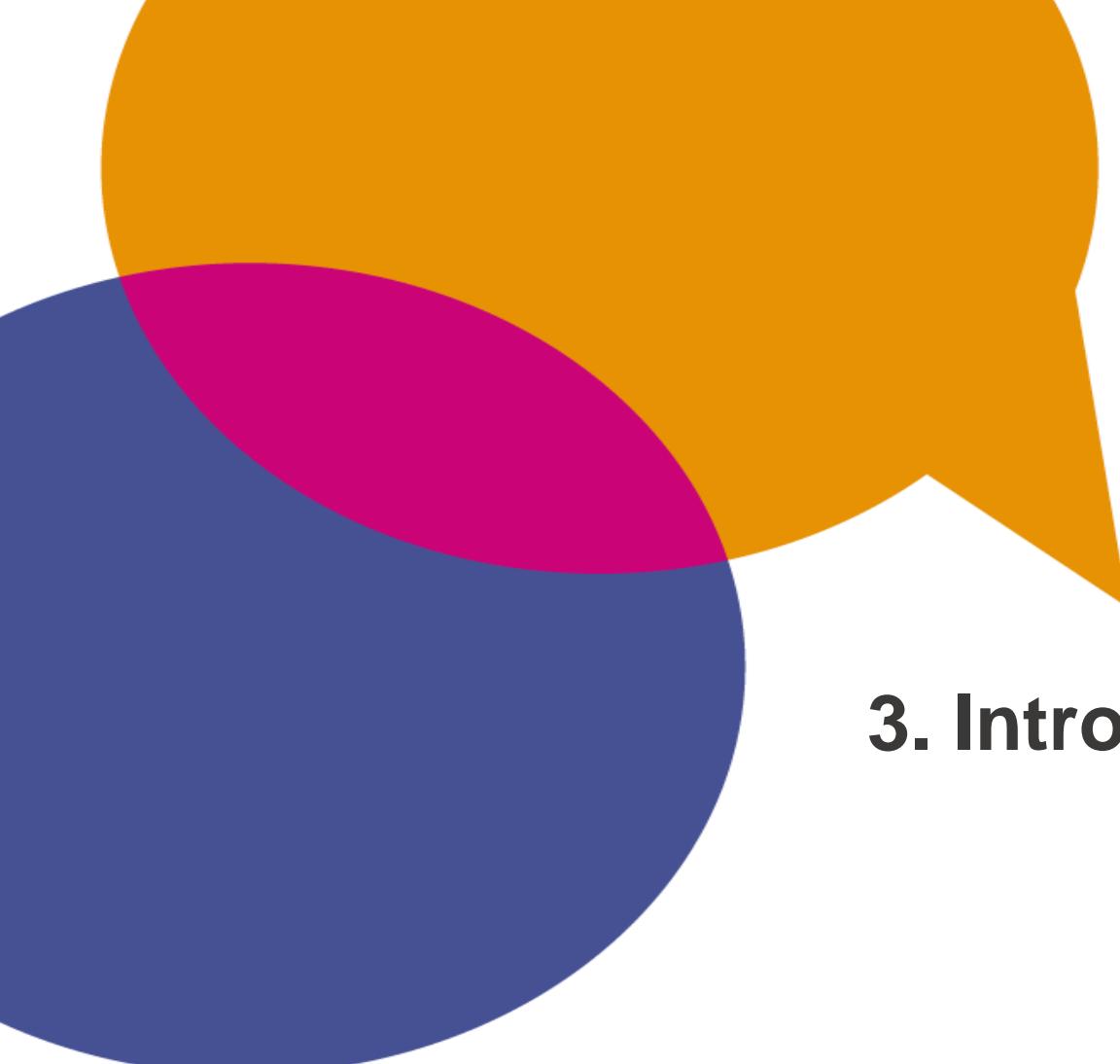
Introducción a la Mediación Escolar

Mediación Reparadora

Reparación

Contribución que puede realizar la persona infractora en la Mediación compensando en lo posible el daño causado a la persona que ha sufrido el daño.





La Mediación Escolar

3. Introducción al Proceso de Mediación





Introducción al Proceso de Mediación

Principios de Mediación

- ✓ Ideología (conflicto, personas, sociedad).
 - ✓ Voluntariedad.
- ✓ Neutralidad, imparcialidad, multiparcialidad.
 - ✓ Confidencialidad.



Introducción al Proceso de Mediación

Áreas de trabajo en la Mediación

DIMENSIÓN RELACIONAL

(incompatibilidad personal en gustos, ideas o valores, tensión personal, enemistad y hostilidad).

DIMENSIÓN SUSTANTIVA

(puntos de vista, opiniones, decisiones, reparto de recursos, procedimientos, negociación).

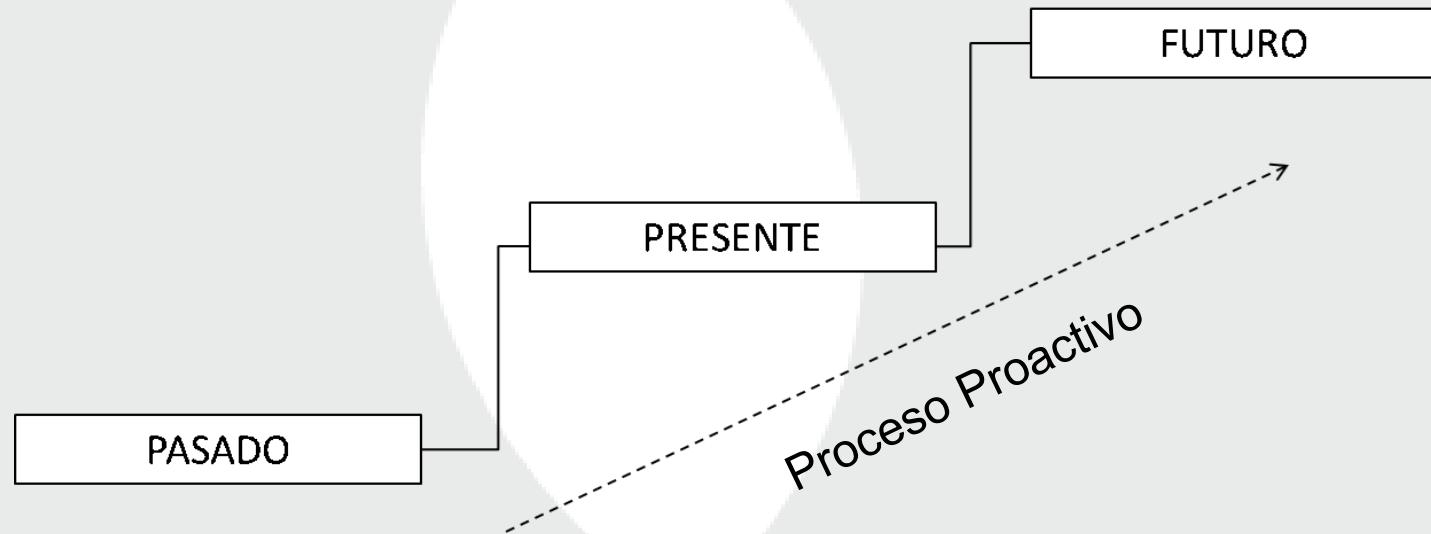
DIMENSIÓN DE REPARACIÓN DEL DAÑO





Introducción al Proceso de Mediación

Fases del Proceso de Mediación



“La vida solo puede ser comprendida mirando hacia atrás, pero solo puede ser vivida mirando hacia delante”. Kierkegaard.





Introducción al Proceso de Mediación

Fases del Proceso de Mediación





Introducción al Proceso de Mediación

Empoderamiento y Legitimación

Ejemplo: “Yo no voy a tomar ninguna decisión, si se alcanza un acuerdo será vuestro acuerdo, basado en lo que vosotras decidáis, porque nadie mejor que vosotras conoce qué es lo realmente importante y lo que necesitáis para avanzar en esta situación”.

Ejemplo: “Entonces parece que comprendes lo que le llevo a ella actuar de aquel modo”.

Empoderamiento

Legitimación

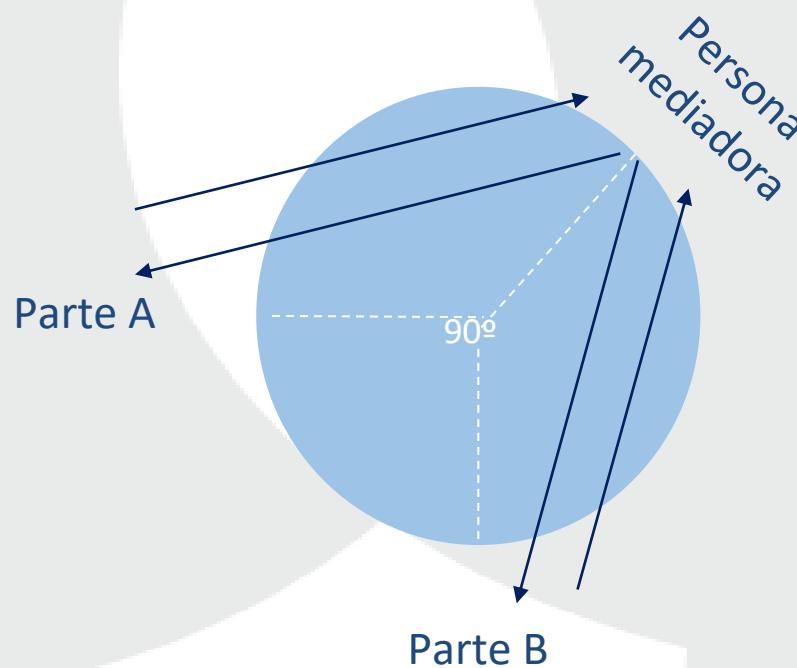
Conflict
Oportunidad de Crecimiento

- ✓ Transformación del conflicto
- ✓ Transformación personal
- ✓ Transformación relacional



Introducción al Proceso de Mediación

Sentarse en la Mediación



Introducción al Proceso de Mediación

Sentarse en la Mediación



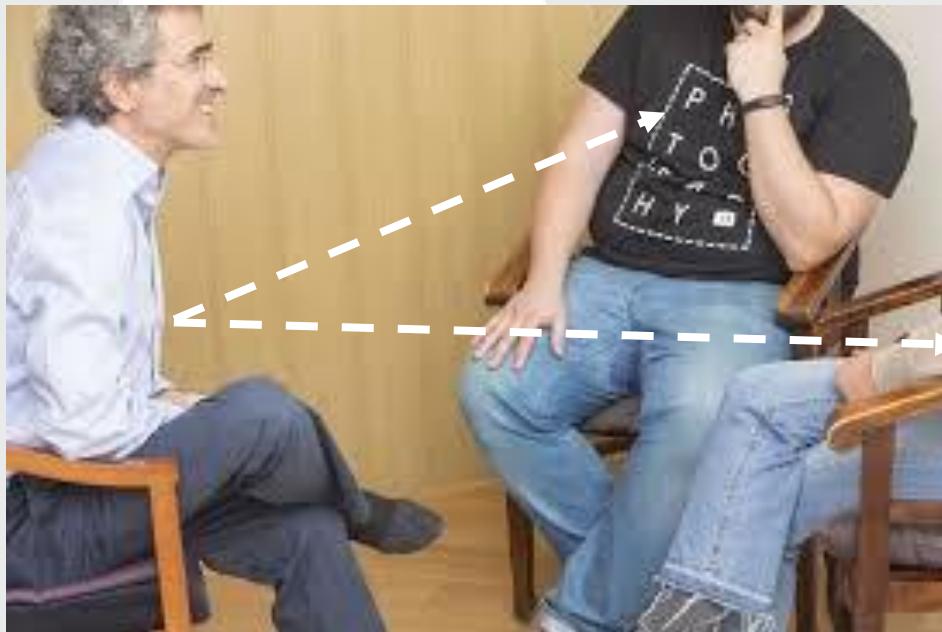
Introducción al Proceso de Mediación

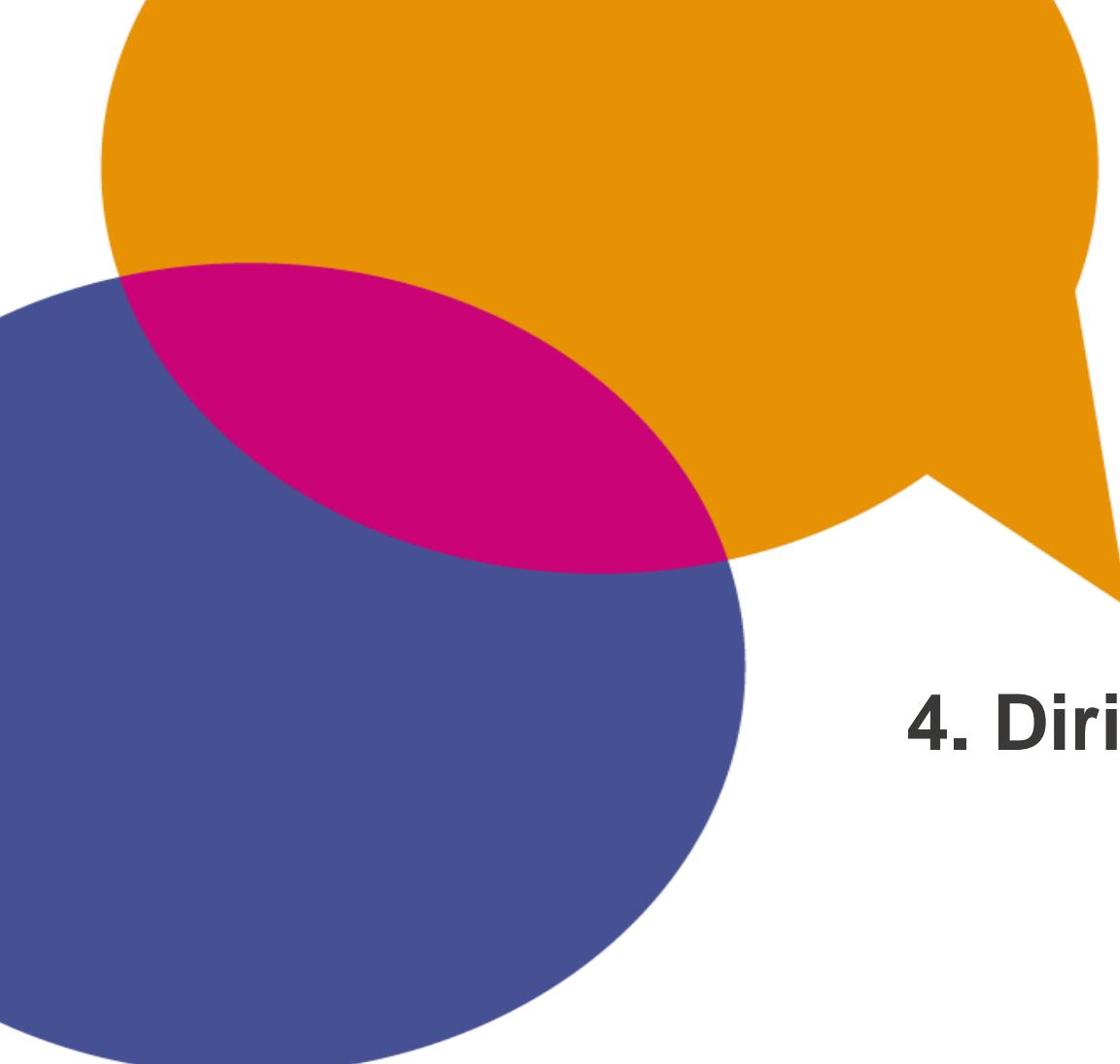
Sentarse en la Mediación



Introducción al Proceso de Mediación

Sentarse en la Mediación





La Mediación Escolar

4. Dirigir el proceso: La comunicación





Dirigir el proceso: La comunicación

¡Recuerda!

La Escucha



La pregunta



La Asertividad



¿Cómo afrontar
los conflictos?

Dirigir el proceso: La comunicación

¡Recuerda!

Reflejando las **ideas expresadas**



La Escucha Activa

-“En aquella situación, no podía hacerse nada”.

Entonces dices... ¿Qué no estaba en tu mano el buscar una solución?".

Reflejando los **sentimientos expresados**

“Se te ve afectada por esta situación”.

“...Pareces furioso con ella por... ¿Es así?”.-

¿Cómo afrontar
los conflictos?

¡Recuerda!



Dirigir el proceso: La comunicación

La Pregunta

- ✓ Para escuchar activamente es necesario hacer preguntas que dirijan el proceso comunicativo.
- ✓ Las preguntas ayudan a profundizar en su “*experiencia subjetiva*”: (Necesidades, puntos de vista y emociones y sentimientos).
- ✓ Preguntando bien, facilitamos el protagonismo de las personas y reducimos las resistencias al cambio (reflexionar, expresar emociones, fomentar, autonomía, resolver conflictos).
- ✓ Incluso si tenemos una visión técnicamente contrastada al respecto de la mejor alternativa de actuación, es mejor ayudar al otro a descubrirla que ofrecérsela directamente.

Las preguntas se convierten, así, en una manera de persuadir a través de las respuestas que el otro se da a sí mismo.

¡Recuerda!

Preguntas
generales para
explorar una
situación

Dirigir el proceso: La comunicación

La Pregunta

Visión subjetiva (percepción / narrativa).

Emociones y sentimientos asociados.

Inicio del problema / situación.

Soluciones intentadas previas

Antecedentes

Expectativas

¿Cómo afrontar
los conflictos?

¡Recuerda!

Preguntas aclaratorias
y programación
neurolingüística (PNL)

Dirigir el proceso: La comunicación

La Pregunta

La clave: Identifica la omisión para dirigir ahí la pregunta aclaratoria.

4 tipos
distintos de
omisiones:

Omisión 1. Tras el verbo falta información importante.

Omisión 2. Se comparan varias cosas y una se omite.

Omisión 3. Se omiten los obstáculos o los impedimentos a la hora de realizar algo.

Omisión 4. Se presentan las ideas como una ley o mandatos que hay que cumplir.

¡Recuerda!

Dirigir el proceso: La comunicación

5 tipos de Preguntas circulares:

Para invitar a la reflexión respecto de **sentimientos y preocupaciones del resto de personas implicadas** en el conflicto o situación disfuncional.

De **inversión de roles** entre las personas implicadas en el conflicto o situación disfuncional.

Para invitar a la reflexión respecto sentimientos y actitudes de **otros afectados no directamente implicados** (amigos, la clase, otros profesores, familias, etc.)

Para relacionar pasado con el momento actual: coste de actos del pasado, momentos en que la relación era positiva, etc.

Para relacionar momento actual con futuro (hipótesis de qué pasaría, si hoy...)

La Pregunta

- ✓ ¿Cómo creéis que se ha sentido ... ante esta situación??
- ✓ ¿Qué es lo que crees que le preocupa a ... De esta situación.?

- ✓ ¿Cómo te hubieras sentido si en vez de él fueses tú el que...?
- ✓ ¿Cómo reaccionaríais tu si...?; ¿Cómo hubieras actuado tu si...?

- ✓ ¿De qué manera crees que está afectando esta situación a....?
- ✓ ¿Si les preguntásemos a... cuál es la mejor solución, cual creéis que dirían?

- ✓ Antes de que surgiera esta situación, ¿cuál era la relación entre vosotros?
- ✓ ¿Cuál sería la situación ahora si al principio de curso hubieseis...?

- ✓ ¿De qué manera cambiaría vuestra relación si hoy consiguierais...?
- ✓ ¿Qué consecuencias tendría no llegar a un acuerdo...?
- ✓ ¿De qué manera podría afectar esta situación en el futuro si hoy...?

La Reformulación

Dirigir el proceso: La comunicación

Traer la Asertividad al Proceso de Mediación

ataques personales
descalificaciones
lenguaje culpabilizador

**Repetimos las ideas centrales del mensaje
planteándolo en primera persona.**

- ✓ **Parte A.** ¡Siempre hace lo mismo! Tiene que ser el centro de atención estemos con quién estemos.
- ✓ **Mediator:** Te sientes desplazada en las conversaciones y te gustaría que la otra persona se diera cuenta de que necesitas participar más. ¿Es así?



Dirigir el proceso: La comunicación

Traer la Asertividad al Proceso de Mediación

El Lenguaje Yo

Las partes necesitan
ventilar emociones

- ✓ **Mikel:** Joserra me está poniendo muy nervioso con su guitarra. Mañana tengo un examen y va a hacer que suspenda (lenguaje TU).
 - ✓ **Mediadora:** Bien, entiendo, Mikel, que aprobar este examen es muy importante para ti y por tanto estás preocupado y con mucha presión, ¿es así?
- ✓ En primera persona.
✓ para conseguir ser escuchadas por la otra y fomentar su empatía.

Dirigir el proceso: La comunicación

Traer la Asertividad al Proceso de Mediación

Actividad: conflicto entre dos compañeros

A. Estoy harto/a de hacer todo el trabajo y que él se escaquee.

Suena como si te sintieras agobiado y con mucha responsabilidad en tu trabajo y no observaras lo mismo en la otra persona.



Dirigir el proceso: La comunicación

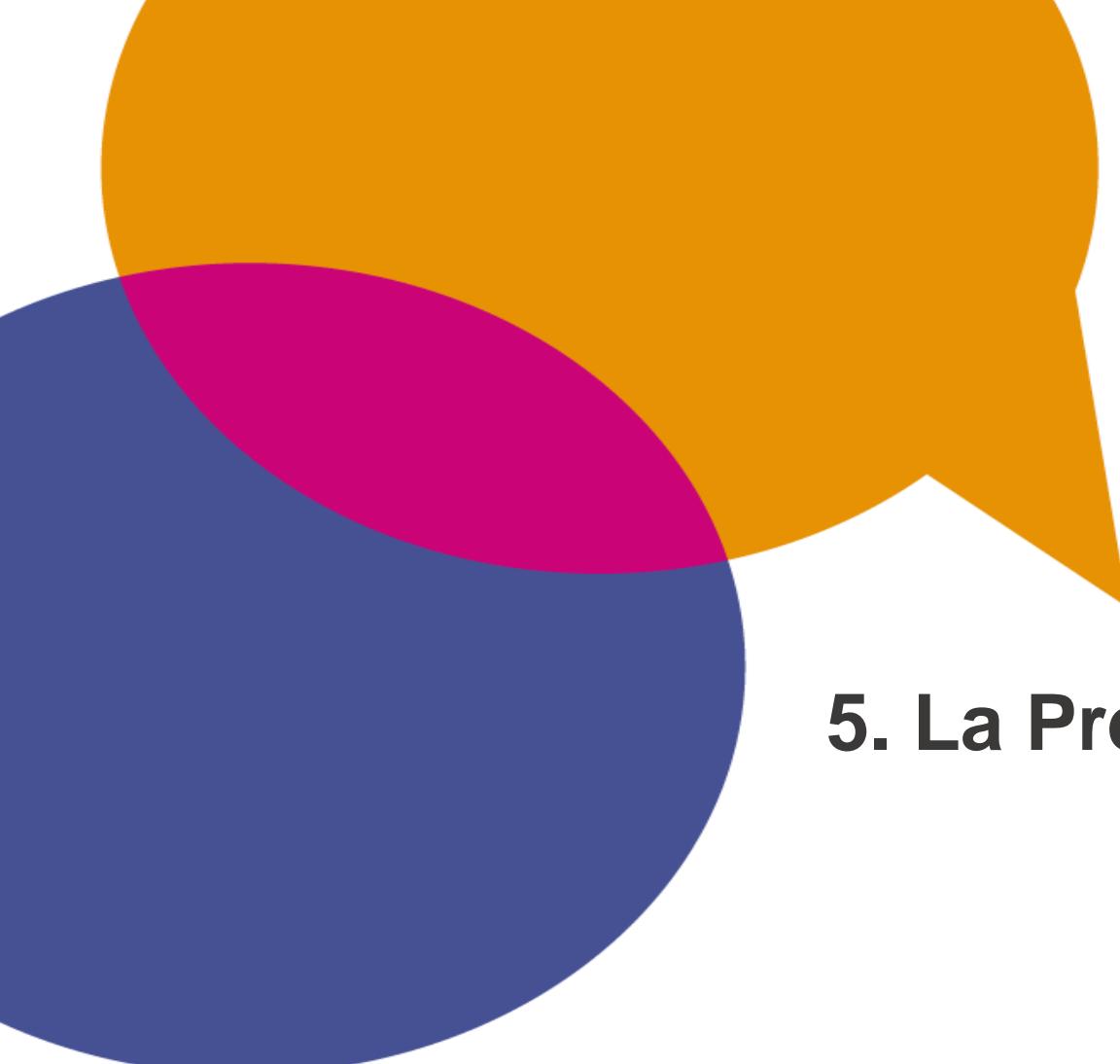
Traer la Asertividad al Proceso de Mediación

¿Quieres decir que a pesar de tus intenciones de ayudarle la otra parte sin embargo parece demostrar que avanza más trabajando solo?

Actividad: conflicto entre dos compañeros

B. Eso es una estupidez. Al final, claro que acabo yéndome, porque me quedo para ayudarle y parece que lo único que hago es incordiarle.





La Mediación Escolar

5. La Premediación: Sesiones individuales





La Premediación: Sesiones individuales

fase preliminar al proceso de Mediación

La
Premediación

sesiones individuales con cada parte.

Informa características y principios de la Mediación

ventilación emocional previa al encuentro interpersonal.

www.comoafrontarlosconflictos.com

Prepara psicológicamente para el encuentro interpersonal.

Persona mediadora visión general de la situación

Genera confianza (mediación y Persona mediadora).





La Mediación Escolar

6. La Fase de entrada.



La Fase de entrada

Comienza el proceso de Mediación

Participación de todas las partes implicadas (trabajo Interpersonal).

Explicar nuevamente:

- ✓ Principios,
- ✓ objetivos,
- ✓ papel de la persona mediadora y de las partes en el proceso.

Reforzar positivamente la participación en el proceso

Empoderar el protagonismo de las partes

Resolver dudas, respecto del proceso, y los roles que se esperan de todos



1. FELICITAR:

2. Me gustaría explicar en qué consiste la mediación:

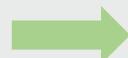
La Fase de entrada

"Lo primero de todo nos gustaría felicitarnos por haber decidido reuniros con nosotros para tratar de solucionar vuestras diferencias a través de la mediación".

- ✓ ES UNA MANERA DE RESOLVER CONFLICTOS,
- ✓ La mediación ES UN TIEMPO PARA HABLAR (visión, sentimiento, necesidad).
- ✓ VOSOTRAS SOIS LAS PROTAGONISTAS
- ✓ La Mediación es VOLUNTARIA.
- ✓ TODO LO QUE SE HABLA AQUÍ ES SECRETO.



3. como nos vamos a comunicar dentro de la Mediación:



La Fase de entrada

- ✓ Cada uno va a tener un turno para hablar, esforzarse por ESCUCHAR y NO INTERRUMPIRSE.
- ✓ HABLAR EN PRIMERA PERSONA: como yo veo las cosas y como me he sentido (ASERTIVIDAD).
- ✓ Es normal que a veces se sientan emociones fuertes, y es normal que en algún momento alguien hable más alto, se sienta triste o se enfade, no pasa nada... pero NO SE PERMITE QUE NADIE SE INSULTE O SE FALTE AL RESPETO

¿Ha quedado todo claro? ¿queréis hacer alguna pregunta sobre cómo funciona la mediación?

[Video 1: fase de entrada](#)





La Mediación Escolar

7. La fase de Cuéntame





Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

Fase de Cuéntame

Áreas de trabajo en la Mediación

DIMENSIÓN RELACIONAL
(incompatibilidad personal en gustos, ideas o valores, tensión personal, enemistad y hostilidad).

DIMENSIÓN SUSTANTIVA
(puntos de vista, opiniones, decisiones, reparto de recursos, procedimientos, negociación).





La fase de Cuéntame

Empoderar

Ventilar emociones

LEGITIMACIÓN: Sentirse escuchadas y comprendidas

EMPATÍA

Aumentar la comprensión del conflicto (mediadora)

SALIR DEL ROL VICTIMA-AGRESOR:

Generar Confianza entre las partes

Modificar su percepción del conflicto





La fase de Cuéntame

Dos momentos en la fase de cuéntame

Lineal

Exposición Inicial



Circular

- ✓ Más profundo
- ✓ Más sistémico





Preguntas de Exposición inicial

La fase de Cuéntame

(1) Exposición inicial: lineal

1. VISIÓN RESPECTO DE LA SITUACIÓN

Ej. ¿Cuál es la situación desde tu punto de vista? ¿Qué es lo que ha pasado?

2. SENTIMIENTOS RESPECTO DE LA SITUACIÓN

Ej. ¿Cómo te afecta esta situación? ¿Cómo te sientes respecto de esta situación?





Preguntas de Exposición inicial

La fase de Cuéntame

(1) Exposición inicial: lineal

1. INICIO DEL PROBLEMA / **Ej.** ¿Cuándo comenzó esta situación? ¿Cuándo situarías el comienzo de esta situación?
2. SOLUCIONES INTENTADAS / **Ej.** ¿Habéis intentado algo para solucionar este problema antes de la Mediación? ¿El qué?
3. ANTECEDENTES / **Ej.** ¿Ha habido antes otros problemas entre vosotros? ¿Cómo los resolvisteis? ¿Cómo era la relación entre vosotros antes de que se originase esta situación?
4. TEMAS A TRATAR EN LA Mediación / **Ej.** ¿Cuáles son los temas respecto de los que crees que deberíamos hablar en la Mediación?





Preguntas de Exposición inicial

1. EXPECTATIVAS / Ej. ¿Qué te gustaría que pasara a partir de ahora? ¿Cómo te imaginas el futuro? ¿Qué te gustaría obtener de este proceso de Mediación? ¿Cuáles son tus objetivos?

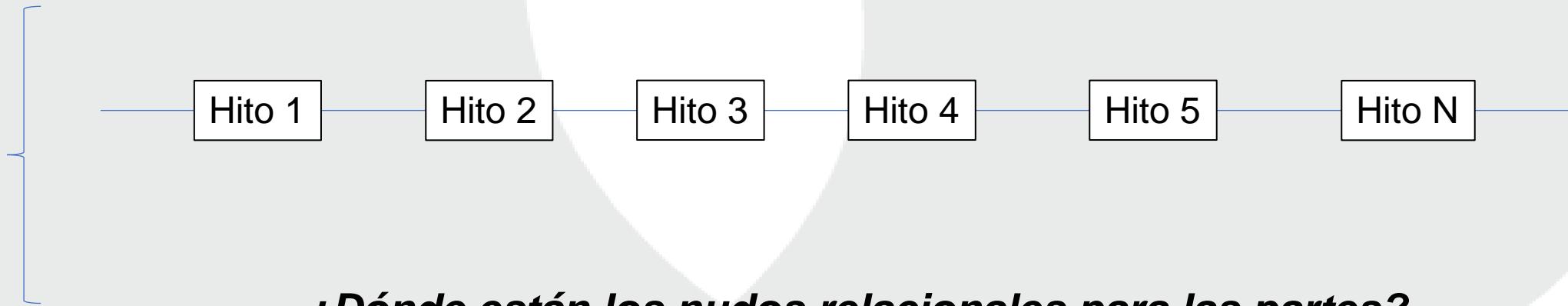
[Video 2: exposición inicial](#)



La fase de Cuéntame

Cuéntame II: Circularización

Construcción de la secuencia
de los hechos



¿Dónde están los nudos relationales para las partes?



La fase de Cuéntame

Cuéntame II: Circularización

¡Recuerda!

Experimenta con las preguntas circulares (Sirven para observar las situaciones desde distintas perspectivas)...

Desde el resto de las partes implicadas

Desde otros implicados en la situación

Desde otros momentos temporales (pasado, futuro)

Etc





La fase de Cuéntame

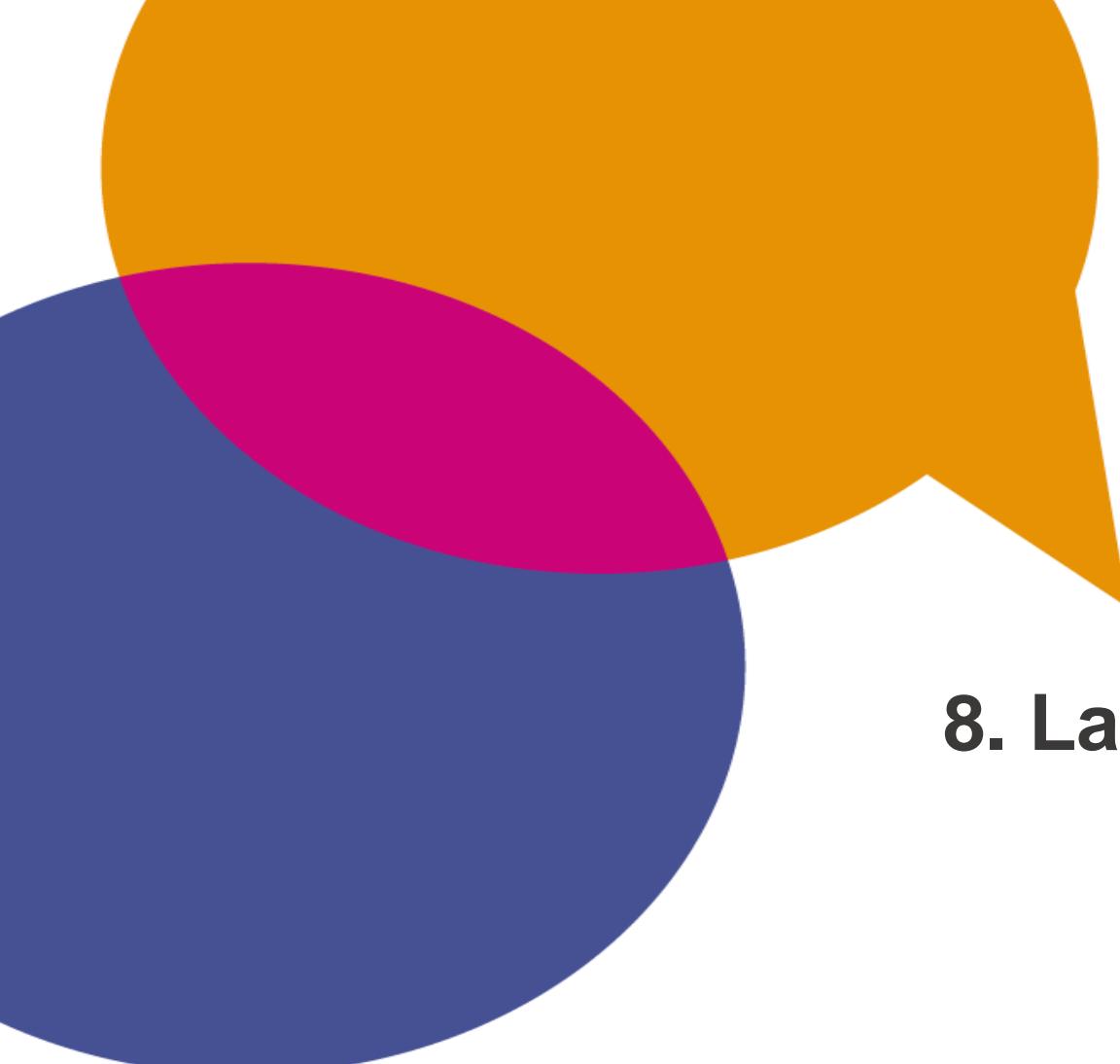
Parafraseo y resúmenes restructurantes: “La historia alternativa”.

Objetivo: Devolver una nueva narrativa el conflicto, que permita percibir, sentir y generar actitudes de cambio.

- ✓ Legitimar las necesidades y sentimientos de todas las partes.
- ✓ Buscar una connotación positiva en la cual no se culpabiliza a las partes, pero sí se genera un protagonismo y asunción de responsabilidades.
- ✓ Incluir los sentimientos que las partes han expresado a lo largo de la sesión.
- ✓ Incluir las legitimaciones que se han hecho entre las partes y/o los puntos de vista comunes y de acuerdo entre ellos.

[Video 3: Circularización](#)





La Mediación Escolar

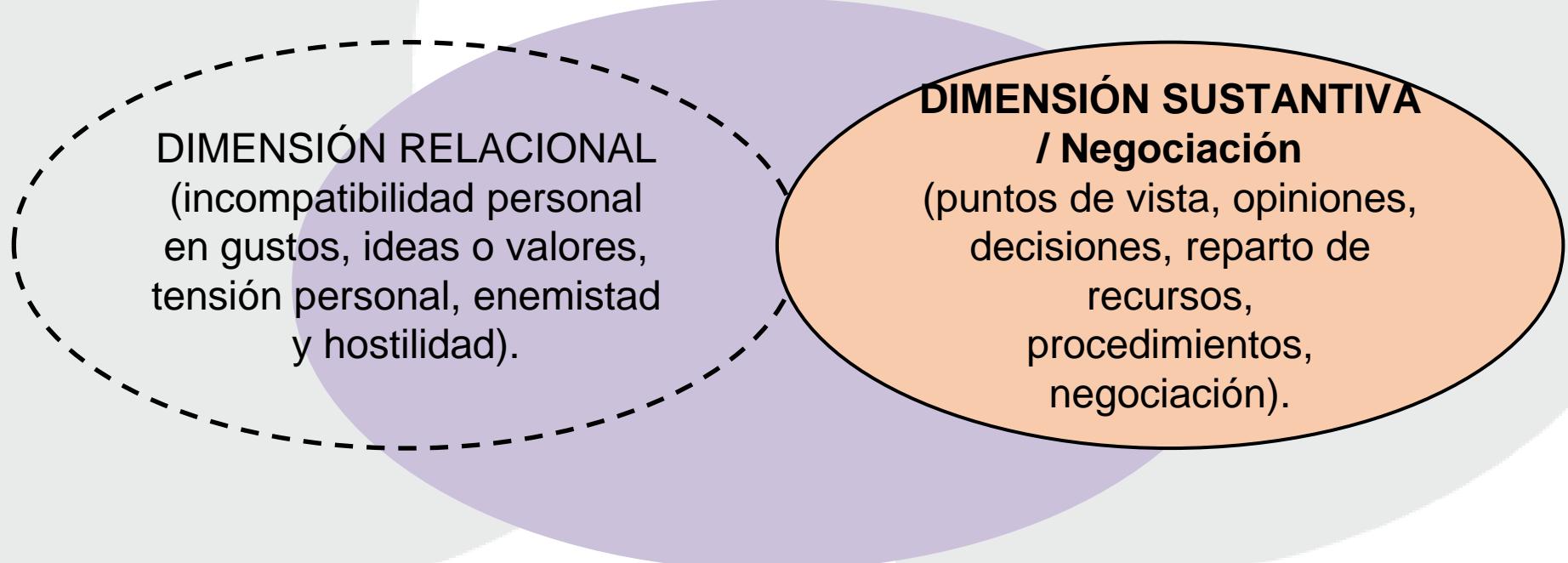
8. Las fases de Situarnos y Arreglar.





Las fases de Situarnos y Arreglar.

Áreas de trabajo en la Mediación



DIMENSIÓN RELACIONAL
(incompatibilidad personal en gustos, ideas o valores, tensión personal, enemistad y hostilidad).

DIMENSIÓN SUSTANTIVA / Negociación
(puntos de vista, opiniones, decisiones, reparto de recursos, procedimientos, negociación).





Las fases de Situarnos y Arreglar.

Fase de Situarnos

Pasar de las POSICIONES (¿qué quieres?) a los INTERESES (¿Para qué lo quieres?)

Pasar del YO al NOSOTROS:
Reforzando intereses comunes

Rotafolio o Pizarra



Fase de
Situarnos

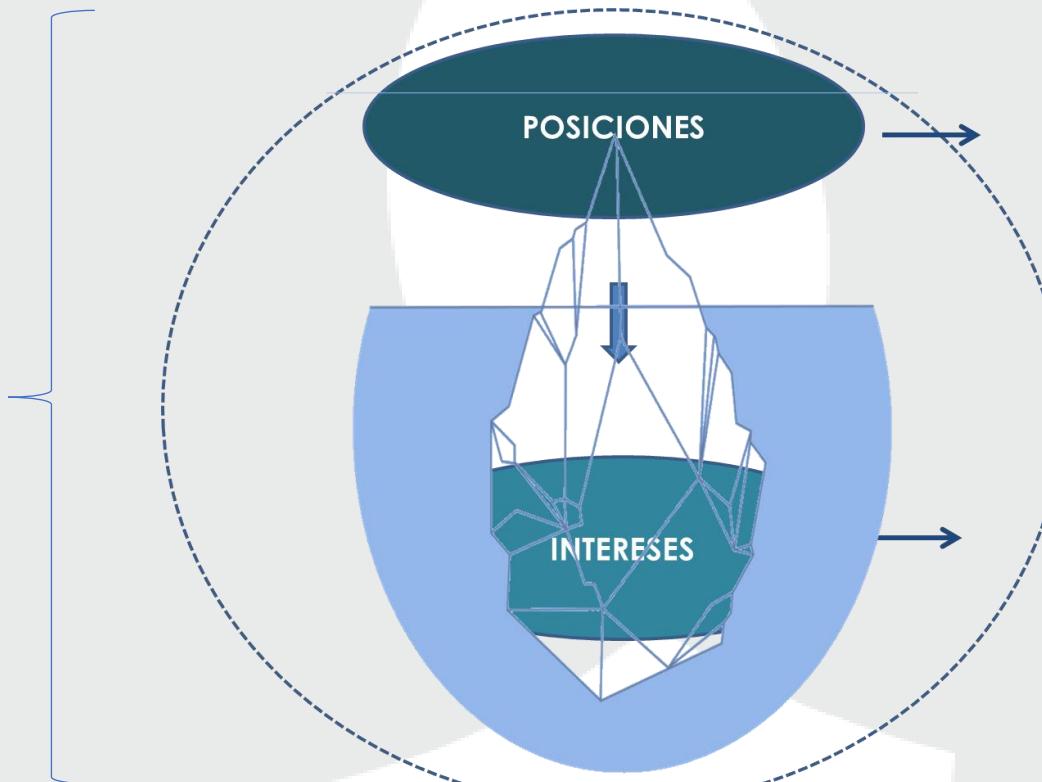
Intereses COMPARTIDOS
intereses DIFERENTES e
intereses INCOMPATIBLES



Las fases de Situarnos y Arreglar

Fase de Situarnos

Posiciones e
Intereses



Reivindicaciones,
reclamaciones... ¡Lo
que dicen que
quieren!

Aquello que es
importante para las
partes, de cara a la
solución integrativa
¡El para qué de las
POSICIONES



Las fases de Situarnos y Arreglar

Fase de Situarnos

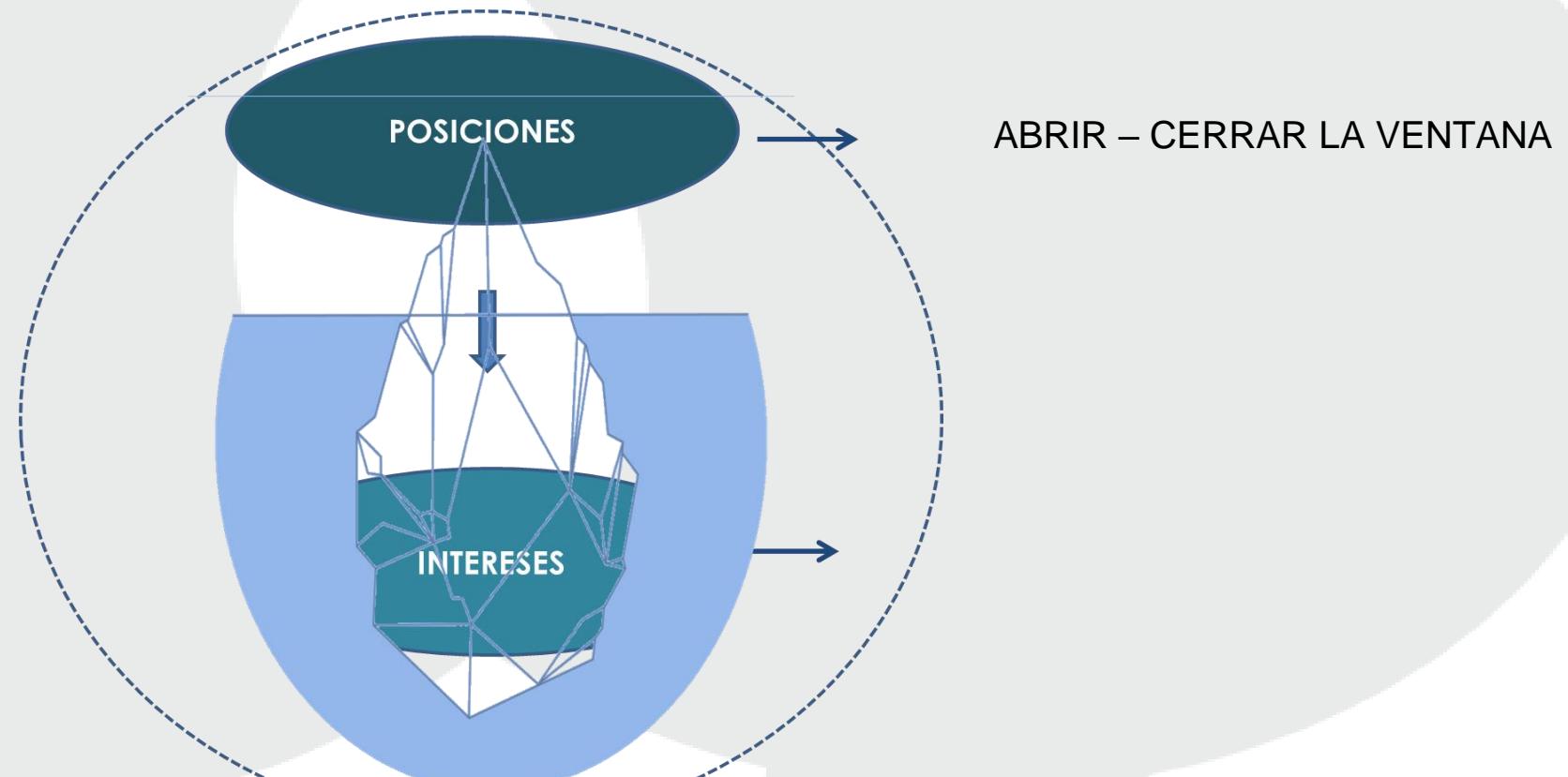
Conflictos de la ventana



Comprender el
“paradigma
integrativo”.

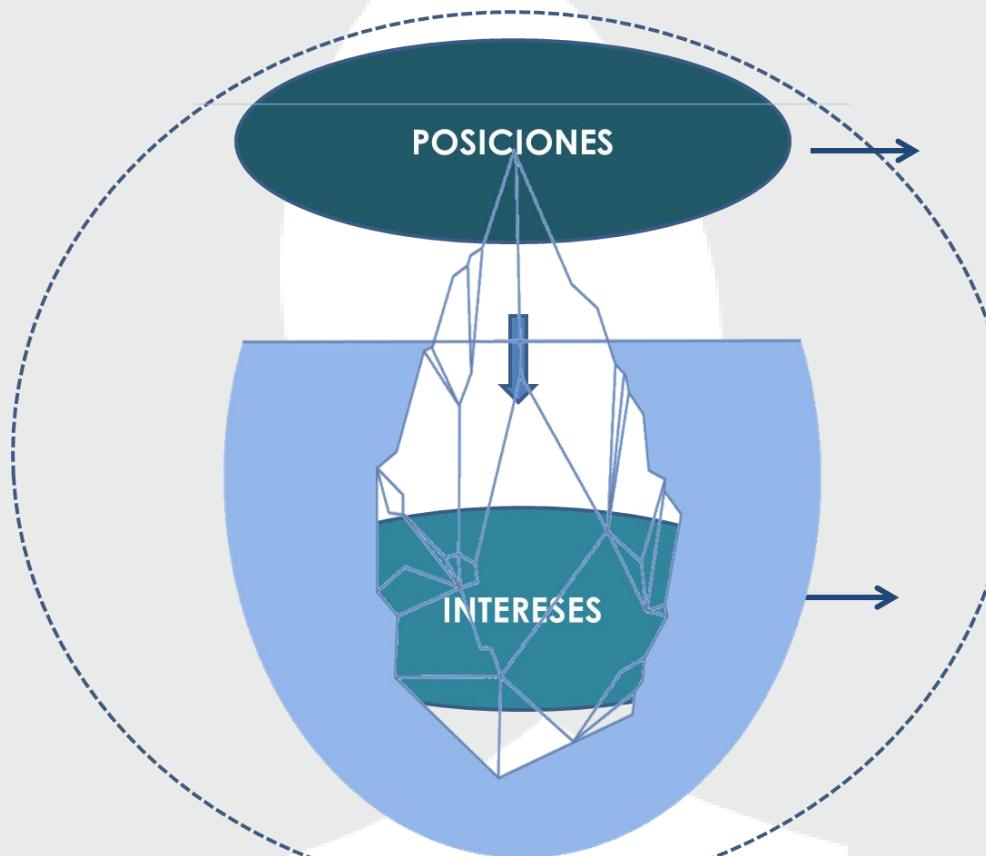
Las fases de Situarnos y Arreglar.

Fase de Situarnos



Las fases de Situarnos y Arreglar.

Fase de Situarnos



✓ ABRIR – CERRAR LA VENTANA

- ✓ Necesidad de Aire Fresco
- ✓ Que no se vuelen los papeles



Las fases de Situarnos y Arreglar

Fase de Situarnos

Situación	Posiciones ¿Qué exigimos?	Intereses ¿Qué es lo verdaderamente importante para cada uno?	Solución ganar-ganar ¿Qué solución puede tener en cuenta lo que es importante para cada uno de ellos?
<p>Los viernes por la noche, Luís siempre quiere salir para ir al cine porque quiere ver una película.</p> <p>En cambio, su pareja, suele estar cansada y prefiere quedarse en casa.</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ Ir al cine✓ Quedarse en casa	<ul style="list-style-type: none">✓ Ver una película✓ descansar	Comprarla en internet
<p>La madre de Ander está convaleciente de una enfermedad. Su hermano quiere que éste deje su trabajo para cuidarla.</p> <p>El le pide esto a Ander porque quiere que la anciana esté acompañada y cuidada.</p> <p>Ander se niega, ya que desea seguir trabajando.</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ Que deje el trabajo para cuidarla✓ Seguir trabajando.	<ul style="list-style-type: none">✓ Que la mujer este acompañada y atendida✓ Ingresos y realización profesional.	???????????

Las fases de Situarnos y Arreglar

Fase de Arreglar

Fase orientada hacia el futuro:
¿cómo se puede solucionar esto?

Fase de creación o generación de opciones o ALTERNATIVAS, que satisfacen en medida suficiente los intereses

Se fracciona el conflicto en los distintos asuntos para irse resolviendo por partes.

Se generan, y valoran soluciones (tormenta de ideas).

Fase de
Arreglar

Rotafolio o Pizarra





Las fases de Situarnos y Arreglar

Fase de Arreglar

POSICIONES



***INTERESES**

INTERESES

- ✓ COMUNES/COMPARTIDOS
- ✓ DIFERENTES
- ✓ INCOMPATIBLES/EN CONFLICTO





Las fases de Situarnos y Arreglar

Fase de Arreglar

El camino del acuerdo

*INTERESES

COMUNES/COMPARTIDOS
(interdependencia)



DIFERENTES



INCOMPATIBLES/EN CONFLICTO (precio,
dinero, recursos escasos, tiempo).

[Video 4: fase de arreglar](#)





La Mediación Escolar

9. El Acuerdo de Mediación





El Acuerdo de Mediación

- ✓ El redactar un acuerdo con los compromisos de convivencia alcanzados suele ser una medida importante, en términos simbólicos del resultado de la Mediación.
- ✓ Permite así mismo el seguimiento del proceso de Mediación al valorar la evolución en el tiempo de la consistencia de los acuerdos adoptados.





El Acuerdo de Mediación

Las personas mediadoras deben ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo teniendo en cuenta las **características que estos deben tener:**

- ✓ Debe ser equilibrado.
- ✓ Realista y Posible.
- ✓ Específico y Concreto.
- ✓ Claro y simple.
- ✓ Aceptable por las partes.
- ✓ Que permita evaluar su cumplimiento a través de seguimiento.
- ✓ Que mantenga expectativas de mejora de la relación.
- ✓ En su caso, debe buscar reparar el daño causado.
- ✓ Redactado por escrito.
- ✓ Marcar límites temporales en función del caso.
- ✓ Firmado por las partes y por la persona o personas mediadoras.





El Acuerdo de Mediación

Partes del acuerdo de mediación

Datos básicos

Persona/s mediadora/s _____ / _____

Partes de la Mediación (nombre, curso y aula) _____ / _____

Fecha _____

Objeto de la Mediación

Asunto o asuntos llevados a Mediación _____

Descripción de la situación





El Acuerdo de Mediación

Partes del acuerdo de mediación

Exponen

Que se ha finalizado el proceso de Mediación y que:

Opción a) No se ha podido llegar a un acuerdo por el siguiente motivo:

- ✓ Porque las partes han decidido poner fin al proceso de Mediación _____
- ✓ Porque la mediadora ha decidido poner fin al proceso de Mediación _____
- ✓ Otros _____

Opción b) Se ha llegado a un acuerdo





El Acuerdo de Mediación

Partes del acuerdo de mediación

Acuerdos a los que se han llegado

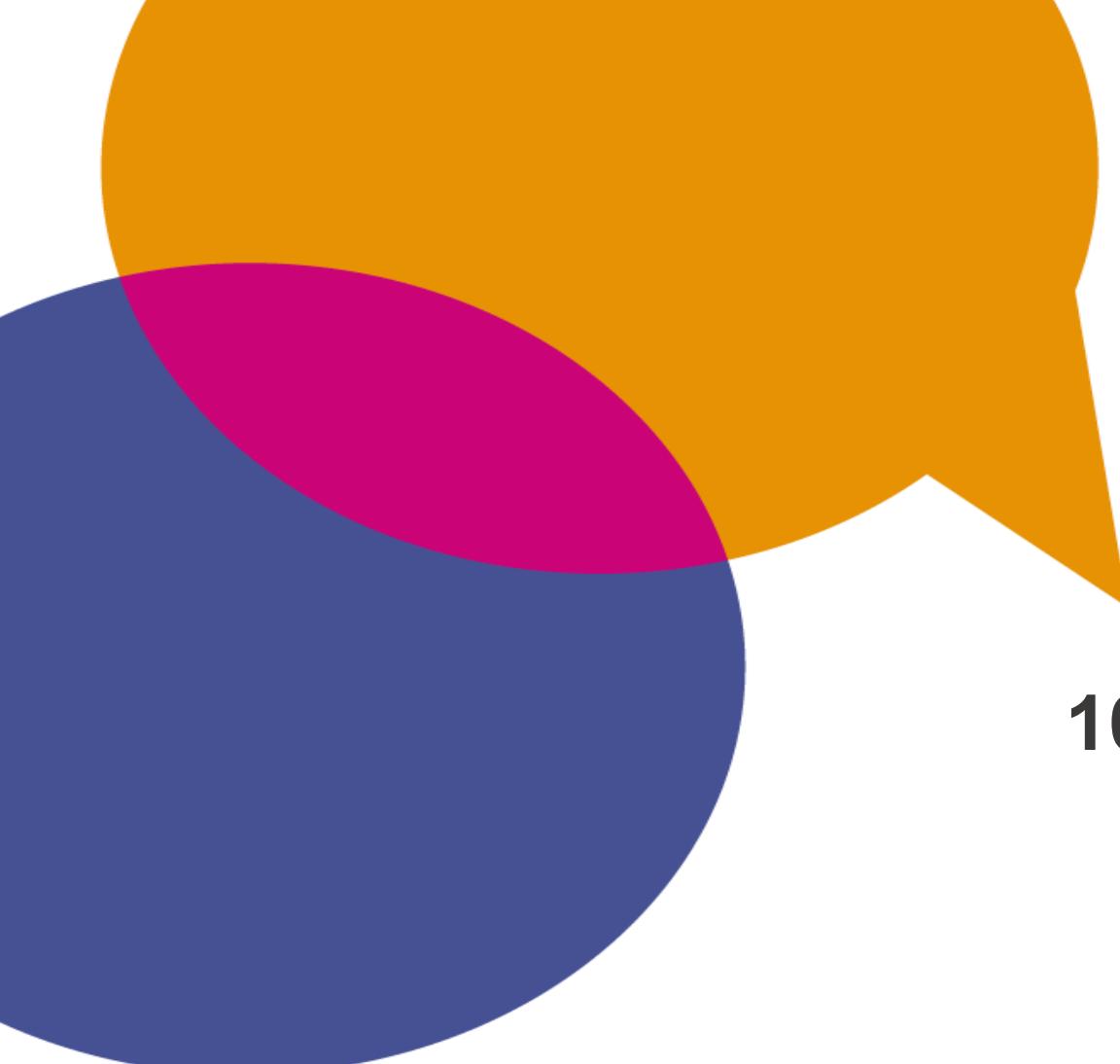
Primero:

Segundo:

Tercero:

Cuarto:





La Mediación Escolar

10. Mediación y discapacidad





La Mediación Escolar

Mediación y Discapacidad Intelectual

“Hay que ir a la discapacidad en concreto. No se puede generalizar, pues cada persona tiene sus propias circunstancias y condicionantes.

CERMI,

Comité español de representantes de personas con discapacidad





La Mediación Escolar

Mediación y Discapacidad Intelectual

Mediación y discapacidad intelectual. Una necesidad, un nuevo reto. **UNIVERSIDAD DE BARCELONA, Javier Puente Luengo.**

Antes de iniciar el proceso

Analizar la viabilidad del proceso:

- ✓ Habilidades emocionales, comunicativas y sociales / Posibilidad de transformación relacional.
- ✓ Capacidad para llegar a acuerdos y responsabilizarse de su cumplimiento.
- ✓ Posibilidad de persona de apoyo: para facilitar la comprensión y la expresión.





Principios de la Mediación

La Mediación Escolar

Mediación y Discapacidad Intelectual

Voluntariedad: Si la persona no puede expresar su voluntad (de manera oral, escrita o gestual), no se podría iniciar el proceso.

Imparcialidad: Más oportuno el concepto de “**multiparcialidad**”; el mediador se ha de posicionar en el rol de todas las partes sucesivamente. “*No podemos ser imparciales si todos no somos iguales*”.

Neutralidad: No caer en la sobreprotección de la persona con discapacidad; las partes son las que tienen que llegar a acuerdo, entre ellas.

Confidencialidad mitigada: Podría variar por necesidad de trabajar de forma transversal con centros de servicios sociales, asociaciones etc (similar a menores de edad).



En el plano de la comunicación.

La Mediación Escolar

Mediación y Discapacidad Intelectual

- ✓ Lenguaje claro y sencillo, adecuado a las capacidades de la persona.
- ✓ No infantilizado, acorde con la edad.
- ✓ Evitar lenguaje figurado, técnico o irónico.
- ✓ Poner ejemplos prácticos.
- ✓ Realizar encuadres siguiendo la línea argumental, (orden cronológico).
- ✓ Utilizar ilustraciones para explicar el proceso.
- ✓ Evitar reiterar que la persona tiene una discapacidad.
- ✓ No abusar de las preguntas cerradas, (sí o no), porque la persona con diversidad funcional intelectual no aportará más información.
- ✓ Darle a la persona su tiempo para expresarse. sin anteponernos a lo que nos quiere transmitir, porque a la persona le costará más corregirnos o seguir con su línea argumental.





La Mediación Escolar

Mediación y Discapacidad Intelectual

Respecto de las otras partes
del conflicto



*Se han de reconocer y legitimar sus demandas
y necesidades, aunque vayan dirigidas hacia
una persona con discapacidad.*





La Mediación Escolar

Mediación y Discapacidad Intelectual

Equilibrio entre las partes

- ✓ Necesidad de Empoderar, respetando neutralidad y autocomposición:
“Buscar simetría entre partes”.
- ✓ Cuidar alianzas del mediador con las partes: *“pobrecito, no es capaz de...”*,
o *“como tengo discapacidad no me haces caso”*.





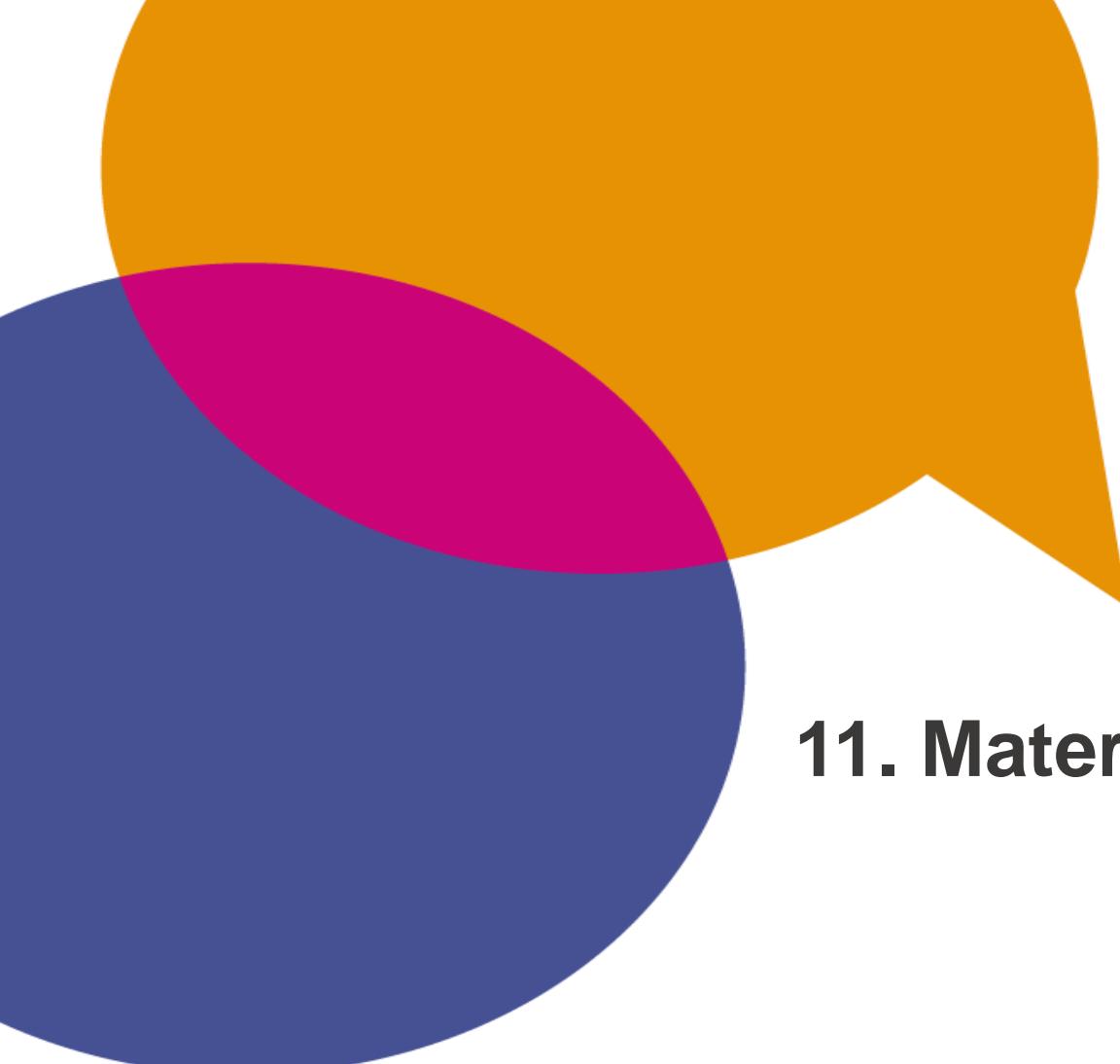
La Mediación Escolar

Mediación y Discapacidad Intelectual

Duración del proceso

- ✓ **Sesiones más cortas:** Ante posibles dificultades a mantener el nivel de concentración.
- ✓ **Proceso más largo:** Por la necesidad de acortar el tiempo de las sesiones.





La Mediación Escolar

11. Materiales para desarrollar la Mediación





Materiales

Para desarrollar la Mediación



- ✓ Esquema Fases del proceso de Mediación.
- ✓ Familias de emociones para fomentar expresión de emociones.
- ✓ Errores comunes de la persona mediadora.
- ✓ Criterios de selección de las personas mediadoras.
- ✓ Modelo acuerdo de mediación.



Materiales

**Para desarrollar la
Mediación**



Técnicas de Mediación:

- ✓ Empoderamiento.
- ✓ Legitimación.
- ✓ Reformulación.
- ✓ Lenguaje Yo.
- ✓ Historia Alternativa.
- ✓ Preguntas Circulares.
- ✓ Técnica de Brain Storming.

