

GUIÓN PARA LA PREMEDIACION



FECHA

Primera entrevista individual con cada uno de los alumnos. Uno por alumno.

Inicio-Presentaciones	Notas
<p>Hola! Me llamo.....,y yo.....</p> <p>Somos mediadores y te escuchamos para ver si podemos echarte una mano para resolver tu problema.</p> <p>¿Cuál es tu nombre? (mirando a la parte)</p>	
Abordar el problema-conflicto	Notas
Final-Despedida	Notas
<p>¿Estás de acuerdo en que..... y yo,.....seamos los mediadores? (si no , habrá que elegir a otros de la lista del equipo)</p> <p>Si te parece quedamos para el.....a las.....en.....</p> <p>La sesión duraráy tendremos todos los encuentros que sean necesarios.</p> <p>Agradecemos tu colaboración en el inicio del proceso de mediación (le damos la mano)</p>	



1. **Encuadre, presentación y reglas de juego. ¿Cómo entrar?**

a) ¡Hola! Me llamo.....y yo..... Somos mediadores. Si queréis, trabajaremos con vosotros para resolver este problema.

¿ Tu nombre es....? (mirando a uno de los mediados)

¿ Y el tuyo? (mirando a la otra)

- Os presentáis y les pedís a ellos que se presenten.
- Explicáis brevemente qué es y cuáles son las reglas de la mediación. (B)
- Tomáis una decisión acerca de quién empezará contando su problema. (c)

b) (Explicación) Esto es lo que vamos a hacer: tras comentar las reglas que hay que respetar, nos vais a contar (por turnos) vuestro problema desde vuestro punto de vista.

-Nosotros os haremos algunas preguntas para aclarar aquello que ha sucedido y estar seguros de si os hemos entendido bien.

-Luego os preguntaremos acerca de vuestras ideas sobre cómo resolver el problema, para que con ellas podamos construir una solución en que ambos estéis de acuerdo, y finalmente escribirlo y firmarlo.

-Nosotros no vamos a tomar parte, ni a deciros lo que tenéis que hacer.

-Si en algún momento lo creemos necesario y si estamos todos de acuerdo, haremos alguna sesión por separado con cada uno de vosotros, en las condiciones que en su momento determinemos.

c) (Reglas de la Mediación) tenemos algunas reglas sobre las que tenemos que estar de acuerdo antes de empezar:

1. ¿Estáis de acuerdo en que habéis venido voluntariamente y que todo lo que aquí se diga es confidencial?
2. ¿Estáis de acuerdo en escucharos el uno al otro y no interrumpiros?
3. ¿Estáis de acuerdo en no insultaros o agrediros, ni utilizar un lenguaje ofensivo o motes para dirigiros el uno al otro?
4. ¿Estáis de acuerdo en esforzaros en resolver el problema siendo lo más honestos y sinceros que podáis?
5. Vais a disponer de iguales espacios de tiempo para comentar vuestro problema. ¿Lo fijamos en 5 minutos para la exposición de cada uno?(Espera algún tipo de respuesta a cada pregunta por parte de ambos)

Uno de los mediadores debe atender a los turnos de exposición. Empieza su relato el que solicitó la mediación, y si fueron ambos, el que esté más tenso, o el que decidan entre ambos.

Posibles Estrategias : individuo-equipo; mediar-arbitrar, por separado-cara a cara, formal-informal

Habilidades: crear confianza, diseñar proceso y foro-problema, crear ambiente, crear papel del tercero

2. Cuéntame. ¿Cómo escuchar? El pasado

Se pide a cada interviniente, que cuente su versión del problema y que exprese sus sentimientos y emociones de un modo no agresivo. Uno de los mediadores controlará el turno de exposición de cada parte. El otro tomará notas para:

- Identificar los temas centrales del problema
- Ver los puntos de encuentro y confrontación
- Registrar percepciones, emociones, sentimientos, hechos y valores de cada uno
- Practicar ambos mediadores la escucha activa

A cada interviniente se le dice: **Contadnos lo que ha pasado. ¿Cómo te has sentido? Más acerca de...**

Hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- 1) Las raíces del conflicto (poder, miedo, valores) ¿Cuáles son sus valores?
- 2) Averiguar el momento y el proceso del conflicto. ¿Cuánto tiempo lleva el conflicto? ¿El conflicto está polarizado, enquistado, latente, relajado..?
- 3) ¿Quiénes son los protagonistas? Asegurarse de si hay alguien más afectado (tercera persona, grupo) o implicado en el problema.
- 4) Prioridades, puntos de encuentro y confrontación.

Preguntad si quiere agragar algo más.

¿Queréis añadir algo más a lo dicho?

¿Qué ha pasado?

- Expresar y desahogarse
- Ser escuchado
- Reconocer verdades, sentimientos, responsabilidades , preocupaciones

Posibles estrategias:

- Crear foro
- Conversar en privado, en grupo
- Escuchar, sondear, excavar

Habilidades: Parafraseo, resumen, preguntas abiertas, nivelarse al otro, empatizar, no juzgar, no solucionar.

3. Aclarar el problema. ¿Cómo situarlo? El presente

- Realizáis preguntas para profundizar o concretar aspectos oscuros.
- Señalad el meollo del conflicto, resumiendo ambas posturas.
- Es fundamental este paso, pues a través de vuestras preguntas, vais a hacer que se den cuenta de las "dos caras de la moneda", e irán aclarándose sobre su situación, ya que hasta ahora cada uno está convencido de que su explicación y su posición es la correcta, tiene razón y dice la verdad.
- Hay que tener cuidado para que las preguntas no les induzcan a cuestionar su relato.

¿Qué es lo que quieres decir con...?

Perdona pero no te he entendido. Podrías explicármelo otra vez, pero de una forma distinta.

De todo lo que me has contado, ¿qué es lo más importante para ti?

He entendido bien si digo....(parafraseo)

Es correcto si digo....

¿De qué manera /qué /cómo/ cuándo/ dónde/cuánto/ quién exactamente....?

¿Cómo sabes tú...? ¿Qué pensarías/harías/dirías si...? ¿Comparado con qué?

¿Qué te hace creer que...?

A la hora de aclarar el conflicto, ten en cuenta los siguientes aspectos:

- 1) *Relaciones, Comunicación. (se mejoran cuando se logra mayor colaboración.)*
Indagar: ¿Se ven como compañeros o como enemigos? ¿Podrán mantener una relación pacífica o afectará al resto del grupo?
¿Qué relación tiene? (Poca relación/Mucha relación; Amistad/hostilidad; Huida, enfrentamiento; confianza/desconfianza; calma/emocionalidad)
- 2) *Posiciones, sentimientos, emociones. ¿Qué posición tiene, qué demandan? ¿Cómo se sienten? (Resume cada una de las posiciones, sentimientos, emociones...)*
¿Te has sentido traicionado/desilusionado?
- 3) *Intereses, necesidades. (Son las razones que nos llevan a pedir lo que demandamos). ¿Qué le interesa resolver fundamentalmente?*
Yo entiendo que en vuestra diferencia, tus intereses principales son... (le dices mirando a un protagonista) y los tuyos son...(mirando a la otra)
¿Por qué lo quieres? ¿Por qué lo necesitas?
¿Para qué lo quiere? ¿Para qué lo necesitas?
- 4) *Limite, legitimidad. (identificar criterios justos y normas que sirvan de base para la negociación y para evaluar opciones). (Expresaos enfatizando las conexiones mutuas)*
¿Qué vais a hacer si no llegáis al acuerdo? ¿Hasta qué punto os conviene seguir negociando?
- 5) *Tipo de violencia: directa, cultural, estructural.*
Intensidad del conflicto, baja o alta intensidad.
- 6) *Compromiso. (Es el grado en que se involucran en la negociación, el proceso, en los acuerdos, las ganas que tiene de llegar a buen puerto) (Procurad que siempre quede explícito)*

¿Dónde estamos?

- Identificar meollo: persona, proceso, asunto
- Crear marco de avance

Posibles estrategias:

- Crear marco común, crear definición común del conflicto
- Compaginar preocupaciones

Habilidades:- Presentar agenda y lenguaje conciliador -Pasar del yo/tú al nosotros

4. Proponer soluciones. ¿Cómo arreglarlo? El futuro

(Separa siempre el proceso de crear propuestas del de evaluar y decidir cuál es la más adecuada a mis necesidades).

-Preguntad a los intervinientes acerca de las posibles soluciones, vías para resolver el conflicto, discutir y evaluar cada una de ellas.

-En problemas complejos es conveniente empezar elaborando acuerdos sobre temas sencillos y secundarios para destrabar y que vean que avanzan y colaboran; así baja la hostilidad y se llega con una actitud más colaborativa a los puntos más conflictivos.

-Hay que elaborar un plan de prioridades, tratando los temas de menor a mayor complejidad y moderando exigencias no realistas.

¿Qué es lo que te gustaría que ocurriera como resultado de estos encuentros?

¿Cómo piensas que puede resolverse?

¿Qué se podría cambiar? ¿Qué es lo que más te gustaría?

¿Qué podéis hacer para resolver el problema?

¿Qué pasaría si....? ¿Qué pasa si no encontramos una solución?

¿Qué es lo peor que te podría pasar? ¿Qué es lo mejor que te podría pasar?

¿Qué términos serían satisfactorios para ti? ¿Qué es lo que no puedo aceptar de manera ninguna?

¿Estáis buscando ganancias mutuas? ¿Cómo puedes mejorar tu proposición para hacerla más aceptable a la otra parte?

¿Qué es lo más importante para ti?

(Preguntas acerca de la relación): ¿Podrías continuar con vuestra relación? ¿Cómo?¿Podemos mejorar la relación?

(Preguntas para garantizar un acuerdo justo) ¿Te parece justo? ¿Esto sería justo para el otro? ¿Creéis que así se resolvería el problema?

¿Nadie se siente ignorado, engañado o timado?¿En qué circunstancias me conviene retirarme y no negociar?

(Deberás resumir ambas propuestas, contemplando las necesidades de ambas partes) (Asegúrate de si hay que consultar a terceros antes de escribir el acuerdo).

¿Cómo salimos? `Vías de avance, encarar la relación y solucionar asuntos

Posibles estrategias: nivel relación (explorar pasado: heridas, emociones, malentendidos; explorar pasado:

Nivel contenido: posiciones, intereses

Fraccionar-paquete global

Habilidades: Hablar en yo, identificar sentimientos clave, replantear asuntos, lluvia de ideas, valorar soluciones .

5. Llegar a un acuerdo. ¿Cómo dejarlo?

(Para cerrar la sesión):

-Una vez decidida la solución más viable, se redacta el acuerdo que los intervinientes se comprometen a cumplir.

- Los intervinientes deben tener claro qué es lo que está acordando y su implicación

Deben dar su consentimiento.

-Concretad todo lo posible teniendo en cuenta fechas límites, cantidades o condiciones específicas.

-Decidir que se hace con las notas, apuntes,,,,,

¿Podemos considerar que el problema está resuelto? ¿Estáis dispuesto a firmarlo?

Se aprovechan las manifestaciones de reconocimiento para evidencia los cambios operados a lo largo del proceso.

Se felicita a cada persona por sus ofertas, y si se da el caso, pueden producirse muestras de reconciliación en la sala de mediación.

Agradecemos la colaboración y finalizamos con apretón de manos.

Los mediadores agradecemos vuestra colaboración en el proceso de mediación.

Posibles estrategias: formal (por escrito) o informal

Habilidades: preguntas realistas, compromiso de futuro

.Siguiendo el guión anterior, el mediador irá tomando datos de los siguientes datos relativos al conflicto mediado:

REGISTRO DEL PROCESO DE MEDIACION (MEDIADORES)



1. Encuadre, presentación y reglas de juego. ¿Cómo entrar?

Notas:

2. Cuéntame. ¿Cómo escuchar? El pasado.

Parte a (NOMBRE)

Parte b (NOMBRE)

RESUME EN POCAS PALABRAS EL CONFLICTO

RESUME EN POCAS PALABRAS EL CONFLICTO

3. Aclarar el problema.¿Cómo situarlo? El presente

PARTE A

PARTE B

HISTORIA COMUN PROPUESTA:

4. Proponer soluciones. ¿Cómo arreglarlo? El futuro

Parte a (NOMBRE)

Parte b (NOMBRE)

5.Llegar a un acuerdo. ¿Cómo dejarlo?

ACUERDO:

Veamos un modelo de Registro de Acuerdo de Mediación (mediadores):

Nosotros,

..... Y.....

Estamos de acuerdo en resolver el conflicto y para que estos acuerdos no vuelvan a repetirse en el futuro, nos comprometemos a:

Debido a nuestro compromiso de confidencialidad, nos exigimos mutuamente que.....

De ser necesario, volveremos a revisar los acuerdos en el plazo de..... Meses.

Al firmar este acuerdo nos comprometemos a llevar a cabo todo lo anteriormente recogido.

Firma A

Firma B

Mediador o mediadores:

.....y.....

Firma

Firma



FECHA INICIO_

FECHA FINALIZACION:

Tipo de conflicto (ponga cruz en el círculo con el que corresponda):

- **De relación/comunicación:** rumores, confusión, malentendidos, agresiones, luchas, insultos.
- **De intereses/necesidades:**
- **De identidad/valores:** lealtad, honradez, competencia, individualismo, libertad de expresión, generosidad...
- **De poder:** Liderazgo, dominio, manipulación, engaño, intergrupales, falta de respeto, no acatar las normas.
- **De rendimiento:** desmotivación, falta de esfuerzo.