

Mirem d'entendre'ns: La mediació



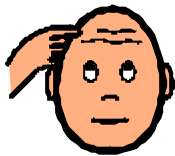


En aquest taller que ara comencem, treballarem aspectes que ens ajudaran a poder-nos relacionar per millorar la convivència i gestionar d'una manera positiva els conflictes o problemes.

EL CONFLICTE

De conflictes n'hi ha per a tot arreu (família, treball, escola, amics...). És evident que tots, al llarg de la vida, ens hem trobat davant de problemes. Cal comprendre el conflicte per tal de posar-nos a buscar una solució, si l'entendem haurem fet el primer pas per resoldre'l. Però no sempre és fàcil, ni molt menys, per fer-ho cal tenir eines i moltes ganes.

El conflicte per ell mateix no és ni bo ni dolent, encara que tradicionalment s'ha vist com un fet negatiu. El que ho pot ser és la manera de resoldre'l.



Els **conflictes** són situacions en què dues o més persones estan en *desacord* o amb idees oposades, perquè les seves *posicions*, *interessos*, *necessitats* o valors són *incompatibles*, o les veuen com a incompatibles.

Les *emocions* i *sentiments* hi juguen un paper molt important i la relació entre les parts en conflicte poden sortir molt malparades segons com sigui la *manera de resoldre'l*.

Amb aquestes activitats coneixerem una manera de resoldre conflictes que és molt efectiva i pot ajudar a millorar la convivència: **La Mediació**.



ACTITUDS DAVANT DEL CONFLICTE

Fem una ullada a com et comportes o reacciones en la vida quotidiana davant d'un CONFLICTE, de forma individual fes un "examen de consciència".

COMPORTAMENT	Rarament	De vegades	Amb freqüència
Exploto violentament			
Crido			
Discuteixo			
Interrompo			
Insisteixo en què tinc raó			
Em queixo			
Poso a l'altra persona al seu lloc			
Faig ultimàtums			
Tracto de venjar-me			
Faig comentaris mordàços			
Insulto			
Descarrego l'enfado amb algú de fora per contra de fer-ho amb qui correspon			
Em queixo de quan injustos són			
Em queixo a l'esquena de qui correspon per no dir-ho clarament.			
Em retiro físicament			
Callo			
Em deprimeixo			
Em poso malalt/a			
Actuo d'una forma extremadament amable			
Em dedico a una altra cosa esperant que desapareixerà el problema			

Després d'omplir el qüestionari fem una posta en comú a tota la classe i fem una llista de les actituds negatives que més es repeteixen.



HABILITATS PER LA GESTIÓ DE CONFLICTES

Sempre ens comuniquem, és impossible no comunicar, inclús quan no diem res. Comunicar-se és passar i rebre informació, Hem de tenir clar que la informació no és solament la paraula, allò que diem. També ho és la manera com ho diem, l'expressió de la cara, el to de veu...

L' ESCOLTA ACTIVA

Consisteix en animar el nostre interlocutor a què s'expressi amb confiança, sense jutjar-lo ni posar en dubte els seus arguments, només mirant de comprendre'l.

COM HO PODEM FER?

- Intenta comprendre el que l'altra persona està dient i com se sent al respecte.
- Demostra comprensió i acceptació amb comportaments no verbals: to de veu, expressions de la cara, postura...
- Repeteix els pensaments i sentiments més importants que la persona ha posat de manifest, amb les seves paraules.
- No interromp ni dóna consells. Tampoc presenta sentiments i problemes semblants de la seva pròpia experiència.
- És neutral.
- Fa preguntes obertes per comprendre el que preocupa l'altre.

QUÈ NO HEM DE FER?

- **Aconsellar:** «hauries de canviar», «per què no...?», «si jo fos tu no hi aniria», «seria millor que t'ho prenguessis d'una altra manera»...
- **Burlar-se'n:** «ets un fideu», «podries dormir dret amb aquests peus»...
- **Canviar de tema:** «avui sí que fa bo», «has vist els dibuixos?», «ja són les tres!»...
- **Criticar:** «sempre fas el mateix», «no en sabràs mai...», «t'equivoques contínuament», «deixa-ho estar, tampoc no te'n sortiràs»...
- **Insultar:** «només a un idiota se li ocorreria fer-ho com tu», «no m'esperava menys d'un impresentable»...
- **Interrompre:** «perdona que et talli, però...», «ara que hi penso», «a mi també», «canviant de tema», «doncs jo un dia»...
- **Jutjar:** «no tens raó», «ella és culpable», «això no és correcte», «és raonable»...
- **Treure importància:** «a mi em va passar el mateix», «això no és res comparat amb», «encara podria haver estat pitjor»...



PUNTS DE VISTA (EMPATIA)

Moltes vegades dues persones estan davant un mateix fet i veuen i treuen diferents conclusions. En aquests casos cada part vol defensar que té raó i pot ser que les dues en tinguin. És necessària aquesta acceptació per poder entendre l'altra persona i treballar conjuntament per poder resoldre un conflicte.

EMPATIA: significa posar-se en la pell de l'altre per connectar-hi emocionalment

Observa i pensa:

Mira la imatge de mes avall i digues, què hi veus?



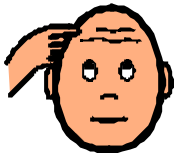
Busqueu una persona que hagi vist una altra cosa diferent de la vostra i contesteu: Qui té raó?

Us podeu convèncer l'una a l'altra?



LA MEDIACIÓ

QUÈ ÉS?



La **mediació** és un procediment cooperatiu de *resolució de conflictes*, en el que una tercera persona imparcial ajuda a les parts en conflicte.

El mediador no ha d'intentar imposar la seva decisió, sinó que durant el procés ha de facilitar la comunicació i l'escolta dels diferents punts de vista. També ha d'ajudar a identificar: el problema, les necessitats, els sentiments, i a generar opcions creatives que permetin arribar a una solució bona per a totes dues parts.

CARACTERÍSTIQUES

- El mediador no pren partit per cap de les parts.
- El mediador no pot permetre la humiliació de cap de les dues parts.
- El mediador no busca JUSTÍCIA però no permet un ACORD INJUST.
- El mediador utilitza l'AUTORITAT no el poder
- El procés de mediació és confidencial
- La mediació és voluntària. No es pot obligar a ningú a fer una mediació.
- Les parts són responsables de trobar una solució.

NORMES:

- ESCOLTAR SENSE INTERROMPRE
- PRESTAR ATENCIÓ I CONTACTE VISUAL
- NO INSULTAR I RESPECTAR ELS SENTIMENTS DE L'ALTRA PERSONA
- NO RIURE NI JUTJAR
- MANTENIR EL CONTINGUT DE LA TROBADA CONFIDENCIAL
- SER PACIENTS
- SER SUAU AMB LA PERSONA I DUR A MB EL PROBLEMA
- FER EL MES GRAN ESFORÇ PER ARRIBAR A UN ACORD



EL PROCES DE LA MEDIACIÓ

Relaciona amb fletxes cada fase del procés de mediació amb la seva part corresponent

1. Presentació i regles

Ens agradaria escoltar el que segons la vostra opinió ha passat i si hi ha més gent afectada o implicada en aquest problema...

2. Explicació de les dues parts

Això és el que farem. Primer comentarem les regles que cal respectar i després ens direu per torns el vostre problema des del vostre punt de vista...

Us sembla que podeu complir aquestes normes?

3. Definició del conflicte

Creieu que podríeu signar aquests acords?...

4. Proposta de solucions

Què penses tu que ha d'ocórrer perquè això pugui resoldre's? Què es podria canviar?...

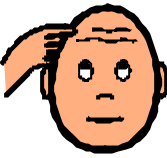
Així el que va succeir és

5. Arribar a un acord

Jo podria fer el següent



ELS/LES MEDIADORS/ES: FUNCIONS

	Concepte clau: MEDIADOR = TERCER NEUTRAL Els mediadors són les persones que dirigeixen el procés de resolució del conflicte i ajuden a les parts a què trobin una solució. Els mediadors no jutgen ni proposen solucions. Ajuden a identificar interessos i necessitats. També ajuden a què les parts puguin explicar i s'asseguren que tots han escollat i entès el que cada part ha dit. Intenten crear un espai de confiança per a què el diàleg resulti més còmode encara que en principi sembli impossible.
---	--

Tothom pot ser mediador?

Sí!, encara que hi hagi gent que sembla que tingui una predisposició natural per poder mediar, un caràcter més favorable, tothom ho pot fer. La mediació és una tècnica que es pot aprendre.

Amb la mediació pots guanyar en formació i satisfacció personal però també col·labores a resoldre conflictes en el teu centre per afavorir la convivència.

PENSA:

Digues quines característiques hauria d'aconseguir un mediador:

.....		
.....		
.....		

**ANEM A MEDIAR!****El conflicte d'en PAU****i RUBEN****En PAU**

En Pau està fent 4t d'ESO. Des de fa dos cursos, en Ruben sempre "es posa" amb ell dient que és un "pilota" i aprofita qualsevol ocasió per a molestar-lo.

A Mates, el professor, que és el seu tutor, ha organitzat uns treballs en grups cooperatius doncs se n'ha adonat que hi ha problemes de relació. Per aquest motiu, aquests grups són obligatoris, i si no col·laboren fent el treball entre tots, no tindran una qualificació positiva.

Degut a què els grups són rotatius, al Pau li ha tocat amb el Ruben. En Pau s'ha negat en rodó a integrar-se en aquest grup perquè no vol estar amb ell.

Davant d'això, el grup té una discussió i li planteja el problema al professor. Ell contesta que pot triar: tenir un suspens col·lectiu en el treball o que les persones implicades en el conflicte intentin resoldre'l. Recorda, a la vegada, que en el centre funciona un equip de mediació que pot col·laborar amb ells en la resolució del conflicte.

Per a en Pau, el tema de la nota, encara que sigui important, és secundari, ja que el que està en joc, per ell, és el seu amor propi ferit. A més, en Pau sap que podrà pujar la nota en qualsevol moment. Aquesta pot ser una estupenda ocasió per a venjar-se de tot el que li ha estat fent en Ruben, que sí que té problemes amb les seves qualificacions.

En Pau valora les bones relacions amb els professors i companys i no té en consideració els companys que tenen males notes. Accepta anar a mediació per la pressió dels seus companys de grup que podrien resultar danyats injustament. En Pau, sembla que cediria si en Ruben li demana disculpes públicament.



En RUBEN

En Ruben també està a 4t d'ESO. Des de fa alguns cursos, en Pau, que és el típic “empollón”, intenta estar bé amb tots els professors.

A la classe de Mates, el professor, que és el tutor, ha organitzat uns treballs en grups cooperatius davant dels problemes de relació que hi ha en el grup. Per aquest motiu, aquests grups són obligatoris i si no col·laboren fent el treball entre tots, no tindran una qualificació positiva.

Degut a què els grups són rotatius, li ha tocat estar amb en Pau, i ell s'ha negat en rodó integrar-s'hi, ja que no vol estar amb ell, la qual cosa ha sorprès a en Ruben ja que no sabia que en Pau estigués enfadat, tot barrejant un tema personal amb un treball de classe.

Davant d'això el grup té una discussió i plantegen el problema al professor. Aquest contesta que poden triar entre tenir un suspens col·lectiu en el treball, o bé que les persones implicades directament en el conflicte tractin de resoldre'l. Els recorda que en el centre funciona un equip de mediació que pot col·laborar amb ells en la resolució del conflicte.

A en Ruben li preocupa el tema de la nota, però creu que s'han de separar els temes. Tampoc creu que s'hagi de fer tant de “follon” per tractar a un “pilota” com a tal.

En Ruben no té en bona consideració les persones que es porten bé amb els professors i valora les bones relacions amb els companys. Accepta anar a mediació per la pressió dels companys que es poden veure injustament perjudicats. Està disposat a parlar amb en Pau només el que sigui indispensable per portar endavant aquesta tasca.



Cal que ens posem en grups de tres persones. Cada persona ha d'assumir un rol: RUBEN – PAU – MEDIADOR/A. En finalitzar haureu d'omplir l'informe.

Seguiu aquestes **instruccions** que us ajudaran en el procés.

1. Per separat **expliquen** el conflicte al mediador
2. Aquest **avalua** si pot ser mediat
 - a. És identificable el conflicte?
 - b. Tenen les parts una actitud de col·laboració i compliran les normes?
3. El mediador explica les **normes** bàsiques i demana la conformitat als participants
4. El mediador **dóna la paraula** a qui ha sol·licitat la mediació, aquest explica el que ha succeït i com es sent, l'altra part no interromp i escolta.
5. El mediador **resumeix** i **parafraseja** el que s'ha dit i demana la conformitat.
6. El mediador **dóna la paraula** a l'altra part, qui ha parlat anteriorment escolta.
7. El mediador **resumeix** i **parafraseja** el que s'ha dit i demana la conformitat.
8. El mediador demana si volen dir alguna cosa més i **ordena** els **conflictes** plantejats.
9. Les parts **confirmen** si són aquests i, si cal, els prioritzen.
10. El mediador demana que plantegin **que poden fer** cada part per resoldre cada un dels conflictes.
11. **S'avalua** la viabilitat de cada proposta i els avantatges i inconvenients de cada una d'elles. S'assegura que contempli tots els interessos.
12. Si s'arriba a un **acord**, s'escriu i es passa al següent problema. Si no hi ha acord es deixa provisionalment i s'intenta amb un segon problema
13. Les parts i el mediador llegeixen i **signen** un document on es recullen tots els acords i les parts es comprometen a tornar a mediació cas de desacord o incompliment dels mateixos.



INFORME DE MEDIACIÓ

PERSONES QUE PARTICIPEN

Nom de les parts:

Curs:

El/la mediador/a:

Qui va demanar de fer la mediació?

Qui va recollir la sol·licitud per la mediació del conflicte?

SOBRE EL CONFLICTE

Tipus:

- De relació/comunicació: fer córrer rumors negatius, insults, mals noms, queixes, confusions, malentesos o interpretacions errònies, amenaces, diferència de parers, males relacions, discussions, desacords, bromes pesades que acaben malament... etc.
- Per tenir diferents necessitats.
- Per tenir diferents preferències, valors o creences.

Breu descripció del conflicte:

Han arribat a un acord?

SI

NO

Quin acord:

Com i quan es durà a terme l'acord:

Data d'inici:

Data de finalització: