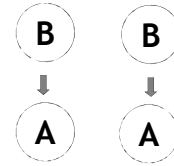


# Bitartekaritza konpontzailea: prozesuaren metodologia

## I.-AURKEZPENA ETA IREKIERA

Bitartekariak kontrolatu eta zuzenduko du prozesua uneoro. Lehen fasean, bitartekaria prozesua irekitzeaz arduratuko da. Hasieran giro positiboa eta konfiantzakoa sortzea giltzarria da bitartekaritzaren garapenerako.



## Saioari ekingo diogu...

- **Ongietorria egin eta aurkezpenak**
  - Kaixo, arratsalde on. Gu ..... eta ..... gara eta gaur bitartekariak izango gara.
  - Zuek ..... eta ..... zarete.
- **Doinu positiboa eta konfiantzakoa ezarri**
  - Poztu egiten gaitu zuek pauso hau eman izanak eta arazoa modu baketsuan, hitz eginez konpontzeko prest egoteak, kontuan izanda kaltea sortu dela eta horretaz hitz egin beharko dugula konponketa egokirako modua lortzeko.
  - Doinu positiboa eta konfiantzakoa prozesu osoan zehar sortuko da.

## Bitartekaritza azalduko dugu ....

- **Bitartekaritza konpontzailearen deskribapena, bere balioa eta printzipioak**
  - Hasi aurretik, bitartekaritzaren zenbait puntu garrantzitsu gogorarazi nahi dizkizuegu ..... Bitartekaritza-bilera honen helburua da zuek..... Bitartekaritzan erabakiak.....
  - Era berean, garrantzitsua da guztiok argi izatea bitartekaritza ..... dela (bitartekaritza konpontzailearen printzipioak: konfidentziasuna, borondatezkotasuna, konponketa...)
  - Helburua zera da, zuen artean izan den arazoa konpontzea eta/edo .....-k gertatutakoa konpon dezakeen modua adostea.
- **Bitartekariaren eta alde zeregina argitu**
  - Bitartekaria ....., da eta bere zeregina .....-n datza eta egingo ez duguna da .....
  - Zuen lana .....-n datza.
- **Prozesuko faseen berrikusketa**
  - Bitartekaritza honetan zehar, lehenik, arau batzuk jarriko ditugu, bilerak hobeto funtziona dezan. Ondoren, bakoitzak zer gertatu den eta arazoa zein den kontatzeko aukera izango du. Segidan, hizketan jarraituko dugu, elkar hobeto ulertu arte. Azkenik, irtenbide desberdinak pentsatuko ditugu egindako kaltea konpontzeko, eta biontzat baliozkoa izango den akordiora iristen lagunduko dizuegu.
- **Zalantzak argitu (lehen fase osoan zehar)**

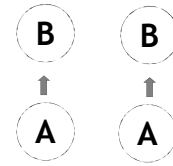
## **Oinarrizko arauak ezarriko ditugu...**

### **Badira zenbait arau garrantzitsu bitartekaritza konpontzaileak funtziona dezan...**

- Ez eten. Oso garrantzitsua da arau hau betetzea, bat hizketan ari den bitartean, bestea isilik egongo da, adi-adi entzuten. Biok denbora berdina izango duzue hitz egiteko.
- Errespetua hitz egitean. Ezin da oihu egin, iraindu, ezta bestelako erasorik egin ere.
- Zintzotasuna. Egia bidez soilik irits daiteke eragindako kaltearen eta konpontzeko modurik egokienaren kontzientzia argia izatera.
- Arazoa konpontzen ahalegintzeko konpromisoa eskatzen dugu. Bitartekaritzak funtziona dezan, denok ahalegindu eta lan egin behar dugu.
- Beste arauen bat?
- Ados zaudete bitartekaritzan zehar arau hauek betetzeko?
- Arauak betetzen ez badira, bitartekariok har dezakegu bitartekaritza gelditzeko erabakia.

## **2.- ALDEEN HASIERAKO DISKURTSOA**

Alde bakoitzak gatazkaren bere bertsioa kontatuko dio bitartekariari. Bitartekariak entzun eta oharrak hartuko ditu gatazkako *gai* nagusien inguruan. Neurtu hizketarako denbora eta txandak bidezkoak izan daitezzen.



**Kontaktari hasiera emango dion pertsona aukeratuko dugu, banakako elkarrizketetan bie buruz jaso dugunaren arabera.**

- Mesedez, ....., zer gertatu den kontatuko diguzu. (gertatutakoa, pertsona nola sentitu den, nola bizi izan duen, nola eragin dion, nola bizi izan duten gainerako familia-kideek ...).
- Saihestu egingo ditugu etenak.
- Aktiboki entzungo dugu eta galderak egingo ditugu.

**Gauza bera errepikatuko dugu beste pertsonarekin**

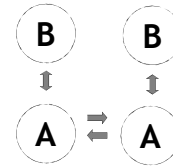
- Mesedez, ....., kontatu zuk ere zer gertatu den.
- Saihestu egingo ditugu etenak.
- Aktiboki entzungo dugu eta galderak egingo ditugu.
- Gai nagusiak jasoko ditugu idatziz.

**Landu beharreko gaiak jarriko ditugu.**

<b>I ZATIA</b>	<b>2 ZATIA</b>

### **3.- AGENDA ETA TRUKEA EZARRI**

Landu beharreko gaien agenda jarriko dugu. Nolanahi ere, konpontzeko modua izango da puntu nagusietako bat.



Bitartekariak aldeen arteko komunikazioa erraztuko du, bere helburua gatazkaren ulerkuntzan sakontzea da, alde bakoitzak bestearen pertzepzioa ezagutzea, alde bakoitzaren interesak identifikatu nahi ditu eta usteak eta interpretazioak argitu. Gainera, saiaturiko da kaltea eragin duen pertsona bestearen lekuan jar dadin (eta baldintzek aukera emanaz gero, pertsona kaltetua ere jar daiteke bestearen lekuan).

#### **■ Gatazka laburbildu, landuko diren gai batzuetan zatituta.**

- Kontatu diguzunaren arabera,..... gai nagusiak .....lirateke. Besterik gehitu nahi duzu?
- Galdera hau bi aldeei egingo diegu.

#### **Gai bat hautatu eta aldeetako bat gai hori sakontzera gonbidatuko dugu.**

- Gehixeago azal diezagukezu.....
- Zer esan nahi du zuretzat .....-k?
- Esplikatu .....-ri zergatik sentitu zinen hala
- Galderarik egin nahi diozu .....-ri?

PARAFRASEATU, ISLATU ETA EMOZIOAK BALIOZTATU EGINGO DITUGU,  
KOMUNIKAZIOA BIRKOKATUKO DUGU, ARGITU, LABURBILDU EGINGO DUGU,....

#### **Interesak identifikatuko ditugu**

- Zergatik da garrantzitsua zuretzat.....?
- Zer abantaila ditu zuretzat horrek?

#### **Rolak trukatu ditugu**

- Nola sentituko zinateke zu gauza bera gertatuko balitzaizu?
- Zergatik uste duzu egin zuela .....-k hori? Nola erreakzionatuko zenukeen zuk?
- Zergatik uste duzu dela garrantzitsua .....-rentzat?

## Informazio eraikitzailerik guztia azpimarratuko dugu gatazka ebazteko

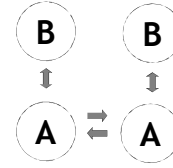
- **Puntu komunak/iritzi partekatuak:** Diozuenez, badirudi biontzat oso garrantzitsua dela besteek zuen gauzak errespetatzea.
- **Bestearen onarpena:** Esan duzu orain ulertu duzula .....-k zergatik erreakzionatu zuen modu hartan.
- **Ardurak hartu:** Beraz, uste duzu hanka-sartzea izan zela ..... modu hartan jotzea.
- Azpimarratu beste edozein ahalegin kooperatibo.

## Hurrengo faserako trantsizioa egingo dugu

- Orain arte aldeek egin duten lana eta ahalegina aitortu: asko ari gara aurrera egiten eta ahalegin izugarria egiten ari zarete...
- Hitz egin eta argitu dugun guztiaren ondoren, bada zerbait orain ulertu duzuna/badakizuna eta lehen ez? Zer? Nola aldatu da zure arazo honekiko ikuspegia?
- Uste duzue orain dela momentua arazo honi irtenbideak bilatzen hasteko?

#### **4.- IRTENBIDEEN BILAKETA ETA EBALUAKETA**

Bitartekariak aldeei balizko irtenbide batzuk identifikatzen lagunduko die, eta bakoitzaren abantailak eta desabantailak ebaluatzen. Beharrezkoa da komunikazioa gai bakoitzean bakarka fokatzen jarraitzea. Beti ere, kontuan izan beharko dira kaltea pairatu duen pertsonaren konponketa edo konpentsazio beharrak.



#### **Irtenbiderako ideiak sortuko ditugu**

- Zer ideia bururatzen zaizkizu ..... ebazteko/konpontzeko/kompentsatzeko?
- Zer egin dezakezu zuk .....-t(z)eko?
- Ideia-jasa egingo dugu. Honetan datza:.....
- Zer egin dezakezu zuk .....-ri ..... lortzen laguntzeko?

#### **Lankidetzarako motibatuko dugu**

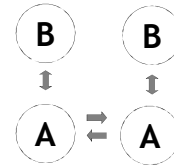
- Zer gertatuko da irtenbide bat lortzen ez baduzue (kasurik txarreanean/kasurik onenean)?

#### **Irtenbide-ideiak ebaluatuko ditugu**

- Zer abantaila/desabantaila ditu zuretzat.....-(e)k?
- Zer abantaila/desabantaila ditu zure kidearentzat .....-(e)k?
- Zer aldatu behar duzu hau posible izan dadin.....?

## **5.- AKORDIOA SORTU**

Bitartekariak aldeekin berrikusiko ditu akordioaren baldintzak, alderdi guztiak zehaztuko ditu eta bere baliozkotasuna egiaztatuko du; izan ere, akordioak inklusiboa, orekatua, errealista eta oso zehatza izan behar baitu. Azkenik, akordioa idatzi, sinatu eta bukaera emango diogu saioari.



### **Akordioaren baldintzak zehaztuko ditugu**

- Beraz, ados zaudete ....., nola/noiz egingo duzue hori?
- Uste duzue honekin ebatzita/konponduta geratuko dela arazoa?
- Zuen ustez honela konpentsatuta geratuko da egindako kaltea?
- Zerbait erantsi nahi **duzue?**
- Egokia iruditzen zaizue orain akordioa idaztea? Akordioa irakurri egingo dugu, oniritzia eskatuz aldeei puntuz puntu.

### **Egindako lana aitortu eta saioa itxi egingo dugu**

- Bitartekaritza oso ongi joan da, eta zoriondu egin nahi zaituztegu lortu duzuen akordioarengatik.
- Uste duzue garrantzitsua dela akordio hau beste norbaiti komunikatzea, ikastetxeko Zuzendaritzaz gain?
- Etorkizunean antzeko arazoren bat izango bazenute, zer egingo zenukete?
- Egun batzuk barru berriro elkartuko gara eta gauzak zer moduz doazen berrikusiko dugu, ea akordioa betetzen ari den, zer iruditzen zaizue? Noiz? (hala badagokio).

NdT: en el texto original, todas las preguntas se refieren a “vosotros” excepto ésta. Si tiene que ser así, ponemos “Duzu”