

GUIA DEL CONTENIDO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

1- Presentación del proceso y de las reglas del mismo

¡Hola!, me llamoy yo Somos mediadores. Si queréis podemos trabajar con vosotros para resolver este problema.

¿Tu nombre es.....? (*mirando a una de las partes*) ¿y el tuyo? (*mirando a la otra*)

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 este problema, para que con ellas podamos construir una solución con la 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 estamos todos de acuerdo, haremos alguna sesión por separado con cada uno de vosotros, que en su momento definiremos en qué condiciones."

Tenemos algunas reglas sobre las que debemos estar de acuerdo antes de empezar:

Primera: ¿Estáis de acuerdo en que habéis venido voluntariamente y todo lo que digáis aquí será confidencial? (*Espera algún tipo de respuesta de ambos*).

Segunda: ¿Estáis de acuerdo en escucharos el uno al otro y no interrumpiros? (*Espera algún tipo de respuesta de ambos*).

Tercera: Estáis de acuerdo en no insultaros o agrediros, ni en utilizar un lenguaje ofensivo o motes para dirigiros el uno al otro? (*Espera algún tipo de respuesta de ambos*).

Cuarta: ¿Estáis de acuerdo en esforzaros en resolver el problema, siendo honestos y sinceros ? (*Espera algún tipo de respuesta de ambos*).

Quinta: Vais a disponer de iguales espacios de tiempo para comentar vuestro problema ¿Lo fijamos en cinco minutos para la exposición de cada uno? *(Espera algún tipo de respuesta de ambos).*

Empieza su relato el que solicitó la mediación y, si lo solicitaron simultáneamente, el que esté más tenso o el que las partes decidan.

2.-Conversación guiada

A cada una de las partes decís:

Contadnos: lo que ha pasado. Como te has sentido. Dime más acerca de cómo sucedió....

Aseguraos de si hay alguien más afectado o implicado en este problema.

Preguntad si quieren agregar algo más.

3.-Aclarar el problema

¿Qué es lo que quieres decir con...?

Perdona, pero no te entiendo, 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... ¿Te has sentido traicionado/desilusionado? *(Resume cada una de las posiciones, reflejo, sentimientos, etc.)*

Yo entiendo que en vuestra diferencia tus intereses principales son...*(le dices mirando a una de las partes)* y los tuyos son...*(mirando a la otra)*
¿De qué manera/qué/cómo/cuando/dónde/cuánto/quién exactamente...?

¿Cómo sabes tú...?

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

¿Qué te hace creer que,,,?

¿Siempre?/ ¿Nunca?/¿Todos?/¿Nadie?

A la hora de aclarar el conflicto, ten en cuenta lo siguiente:

Relaciones/Comunicación

(Se mejoran cuando se logra una mayor colaboración, Indagar : ¿Se ven como compañeros o como enemigos?

¿Podrán mantener una relación pacífica o afectará a quienes les rodeen?

Compromiso

(Es el grado en el que se involucran en la negociación, en el proceso. en los acuerdos. las ganas que tienen de llegar a buen puerto Procura que siempre quede explícito)

Intereses

(Son las razones que nos llevan a pedir lo que demandamos, Para descubrir los, pregunta):

¿Por qué/para qué lo quieres/ necesitas? Límites

¿Qué vais a hacer si no acordáis?

¿Hasta qué punto os conviene seguir negociando?

4.-OPCIONES PARA EL ACUERDO

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

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

¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse? ¿Qué cambios propondrías?

¿Qué se podría cambiar?

¿Qué es lo que más os 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 no puedo tolerar o permitir que ocurra?

¿Qué es lo mejor que te podría pasar?

¿Qué términos serían satisfactorios para ti?

¿Estáis buscando ganancias mutuas?

¿Cómo puedes mejorar tu proposición para hacerla más aceptable para la otra parte?

¿Qué es lo más importante/urgente para ti?

(Preguntas acerca de la relación):

¿Podrías continuar con vuestra relación? ¿Cómo? ¿Podemos mejorar la relación?

(Haz preguntas para garantizar un acuerdo justo, convincente, legítimo o satisfactorio):

¿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?

¿Esto sería legítimo?

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

¿Deberíais consultar a alguien antes de decidir?

5.-ACUERDO

Llegar a un acuerdo

Para que sea real, hay que redactarlo conforme a la respuesta obtenida de las siguientes preguntas:

¿Quién hace?

¿Qué?

¿Cómo?

¿Cuándo?

¿Dónde?

(Para cerrar la sesión):

¿Podemos considerar que el problema ya está resuelto?

¿Estáis dispuestos a firmarlo?

(Fuente: Torrego, Juan Carlos y AAVV. Medición de Conflictos en Instituciones Educativas. Narcea, Madrid. 2000.)