

Manual abreviado
Mediación en acción

Mediador/a:

Centro:

1. Tiempo de mediación



Asumir los propios conflictos es una manera de madurar y crecer

Entre clase y clase Gerardo y María se han insultado de verdad, hasta que Gerardo ha salido al pasillo chillando a pleno pulmón: «¡vete a la m...!» y dando un portazo tan fuerte que se ha oído desde el vestíbulo. María ha asomado la cabeza por la puerta y se ha desgañitado rugiendo: «¡adiós cobarde!».

La profesora, que en ese momento entraba en el aula, ha mandado a Gerardo y María a hablar con el jefe de estudios inmediatamente y les ha prohibido volver a entrar en clase hasta que no sepan comportarse como personas. ¡Siempre están igual! ¡Menudo espectáculo han montado! Antes era fantástico dar clase en este grupo, pero este año siempre hay mar de fondo, ¡cuánto más mayores, peor!

En realidad, Gerardo y María hace tiempo que se conocen. Incluso el año pasado, a mediados de curso, salieron juntos unos tres meses. Nadie sabe el por qué de su ruptura. Desde entonces no se soportan: malas miradas, gestos ofensivos, insultos y alguna que otra pelea fuera del instituto.

Los compañeros y compañeras de clase eran amigos de los dos, pero ahora empiezan a dividirse: unos creen que María es una histérica, otros piensan que Gerardo es un machista y la mayoría están hartos de malos rollos y prefieren ir a la suya.

¿Qué comporta ser mediador o mediadora?

1. Ser mediador o mediadora significa, en primer lugar, que **descartamos la violencia** como instrumento válido para solucionar los problemas.
2. También quiere decir que *aceptamos los conflictos como parte natural de la vida* y entendemos que no son ni positivos, ni negativos.
3. **Consideramos que todas las personas somos diferentes y valiosas**, y que nuestra diversidad de sentimientos, pensamientos y culturas es fuente de riqueza para la humanidad.
4. **Sabemos que las sanciones no son la mejor solución:** es preferible mostrarse responsable ante las propias acciones y, si es necesario, reparar voluntariamente las posibles consecuencias negativas.
5. **No nos quedamos indiferentes** cuando un compañero o compañera tiene algún problema y lo pasa mal.
6. **Actuamos preventivamente**, antes que un pequeño conflicto se convierta en un gran conflicto.
7. **Creemos que** en un conflicto **todo el mundo puede salir ganando**.
8. **Pensamos** que hay muchas formas de **luchar contra las injusticias**: la mediación es una de ellas.
9. Por eso, **aprendemos estrategias de gestión positiva de conflictos** y nos ponemos al servicio de cualquier persona del centro que nos necesite.

2. El conflicto



Los conflictos que no se resuelven positivamente, se complican con el tiempo

Gerardo y María se han dirigido al despacho del jefe de estudios, uno detrás de otro, sin mirarse. El jefe de estudios fue su tutor en primero y les recuerda como dos alumnos trabajadores y alegres. Piensa que ha debido pasar algo entre ellos, probablemente fuera del centro, y cree que una sanción no solucionará el problema. Aunque... si él ha de intervenir otra vez... Entonces les dice que ya son mayorcitos para que les tengan que reñir continuamente, les habla del equipo de mediación del centro y les insiste para que intenten solucionar su problema por las buenas.

Durante el descanso, el jefe de estudios, personalmente, ha entregado la solicitud de mediación a la coordinadora de la red de mediadores. La coordinadora, siguiendo el procedimiento habitual, ha mirado cuándo había mediadores libres y ha visto que el jueves a las 11 una chica de bachillerato (Raquel) y un chico de tercero (David) estaban disponibles.

Raquel y David se han visto un instante al salir de clase y han acordado ir juntos a hablar, primero con María y después con Gerardo. María, al principio, no estaba muy interesada en la mediación, pero le ha animado la idea de que, si no solucionan el problema, la situación con Gerardo empeorará y los años de instituto que le quedan

serán horribles. Gerardo, sin embargo, ha mostrado interés desde el principio; cada vez le cuesta más controlarse y teme que le expedienten porque, según ha comentado: «*ganas de romperle la cara a la estúpida de María no me faltan*».

A pesar de no haber ido nunca a mediación, saben cómo funciona ya que, en la tutoría, cada año les dan información y un chico de su clase es mediador. Han quedado para mañana a las 11 en la sala de mediación.

¿Qué hemos de hacer antes de mediar?

1. Averiguamos quién ha solicitado la mediación.

Pueden pedir mediación las personas que tienen el conflicto, una persona con autoridad, compañeros que conocen la situación, los propios mediadores...

2. Hablamos por separado con los protagonistas del conflicto.

Buscamos un buen momento para presentarnos y ofrecerles la posibilidad de mediar para arreglar el problema. No nos dejamos convencer ni nos ponemos a favor o en contra de nadie.

3. Explicamos qué es la mediación y qué hacen los mediadores.

La mediación es una manera de resolver los problemas por nosotros mismos, hablando y pactando. Los mediadores somos compañeros que nos hemos formado para escuchar los problemas y ayudar a buscar soluciones en beneficio de todos. No juzgamos, ni criticamos, ni castigamos, ni aconsejamos.

4. Invitamos a ir a mediación.

Hablamos de las ventajas que tiene la mediación: todo el mundo sale ganando, es confidencial, evita problemas mayores, cada uno puede defender sus puntos de vista, no se pierde nada por probar, se evita el uso de la violencia, ayuda a sentirnos mejor, a cambiar lo que no funciona...

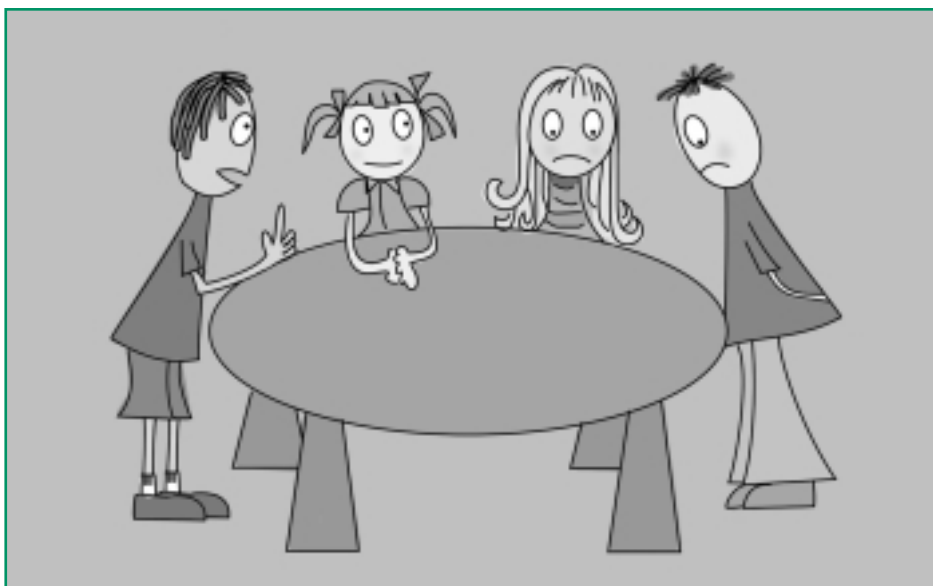
5. Mostramos empatía, amabilidad y respeto.

Desde el primer momento los mediadores nos dirigimos a las personas en conflicto con calma y amabilidad, prestando mucha atención a lo que nos dicen, esforzándonos en no discutir y evitando caer en provocaciones. Tampoco forzamos a ir a mediación.

6. Valoramos si el conflicto es o no es mediable.

Según las primeras historias que nos explican los protagonistas del conflicto decidimos si es recomendable la mediación.

3. Iniciar la mediación



La mediación es una oportunidad para defender los propios intereses dialogando

El jueves a las 11 en punto Raquel, David, María y Gerardo se encuentran en la sala de mediación.

R: ¡Hola David! ¡Hola María! Ya nos conocimos ayer, yo soy Raquel y soy mediadora.

D: ¡Hola! Yo soy David y también soy mediador. Quiero felicitaros por el esfuerzo que habéis hecho al venir a hablar de vuestros problemas. Ya sabéis que podéis confiar en nosotros, los mediadores, porque no os juzgaremos, ni os sancionaremos, ni os daremos consejos. Vosotros mismos decidiréis cómo queréis salir de esta situación.

R: Los mediadores nos preocupamos de ambos por igual, por eso no nos ponemos a favor o en contra de uno u otro. Queremos que todo el mundo salga ganando y todo lo que nos expliquéis es confidencial. Para que la mediación funcione hay unas normas muy sencillas:

- Debéis hablar y escuchar por turnos.
- No debéis utilizar palabras ofensivas.
- Debéis decir la verdad y cooperar para salir del problema.

María, Gerardo, ¿estáis de acuerdo en cumplir estas tres normas?

M: Sí.

G: De acuerdo.

D: ¡Muy bien! Empezaremos pidiéndoos a cada uno de vosotros que nos expliquéis cuál es la situación desde vuestro punto de vista y cómo os afecta personalmente. Después, intentaremos identificar los temas que más os preocupan y, cuando lo tengamos claro, empezaremos a pensar diferentes maneras de salir del problema. Valoraremos la solución que parezca más interesante para ambos y, si os ponéis de acuerdo, planificaremos cómo llevarla a la práctica. Éste es el proceso. ¿Queréis hacer alguna pregunta? ¿No?

¿Cómo preparamos el encuentro de mediación?

1. Nos preparamos los mediadores.

Repasamos este manual de mediación. Nos reunimos unos minutos antes con el otro comediador y acordamos las respectivas intervenciones. Nos olvidamos de nuestras preocupaciones para poder concentrarnos mejor en la mediación.

2. Preparamos la sala.

Revisamos que todo esté a punto: las sillas bien colocadas, papel para tomar notas y una hoja de memoria del encuentro.

3. Recibimos a las personas en conflicto.

Si lo consideramos oportuno, hacemos entrar a cada persona por separado, pero si ya hemos hablado con ellos anteriormente, empezamos juntos. Nos mostramos hospitalarios y utilizamos un lenguaje sencillo: ¡Hola! ¿Qué tal? Bienvenidos a mediación. Dejamos que expresen sus emociones.

4. Creamos un clima de confianza.

Nos presentamos y preguntamos sus nombres. Intentamos que se sientan cómodos y tranquilos. Hablamos despacio y con un tono de voz calmado.

5. Recordamos el funcionamiento de la mediación.

Explicamos que nada de lo que se dice trasciende de la sala: *los mediadores nunca repetimos lo que se habla aquí, excepto si se trata de hechos muy graves. No tomamos decisiones sobre cómo hay que solucionar el conflicto, ni imponemos sanciones, o damos consejos. Tampoco criticamos. Los mediadores nos encargamos de hacer más comprensible el problema y de que halléis soluciones que os convengan a los dos.* Preguntamos si necesitan alguna aclaración.

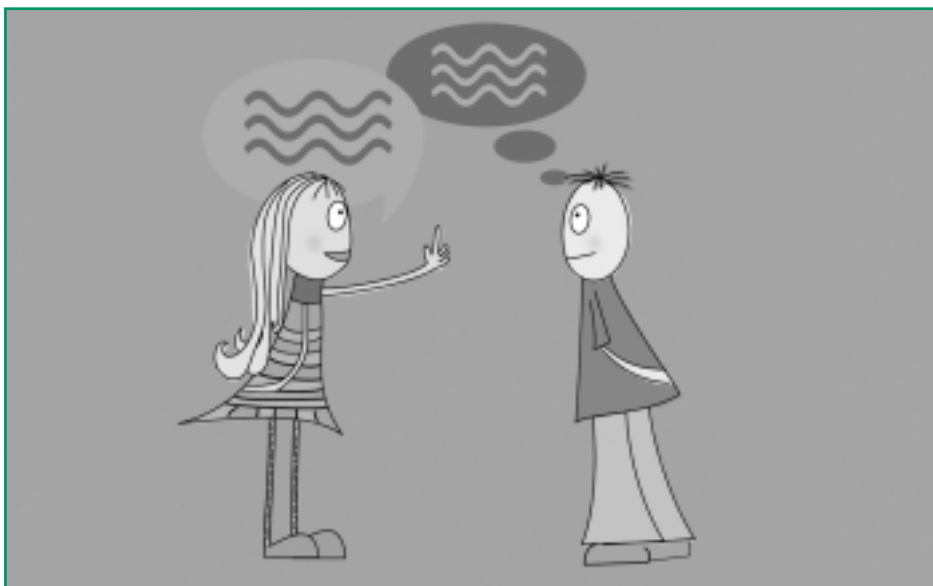
6. Explicamos las normas básicas.

(a) Hablar y escuchar por turnos; (b) hablar sinceramente y sin ofender a nadie; (c) cooperar para salir del conflicto.

7. Preguntamos a cada persona si acepta las normas.

¿Aceptas las normas? ¿Puedes cumplir estas normas?

4. Compartir puntos de vista



El proceso de mediación se basa en la comunicación y el respeto mutuo

R: Por favor, María, explícanos qué ha pasado y cómo te sientes.

M: Ha pasado que la «profe» nos ha enviado al despacho del jefe de estudios porque Gerardo siempre se mete conmigo, me roba las amigas y me amarga la vida. Es un falso y no pienso permitir que engañe a nadie más.

R: Si no me equivoco, dices que la profesora os ha mandado al despacho del jefe de estudios. Dices que Gerardo te molesta y te quita las amigas y tú te sientes engañada, ¿es así?

M: Sí.

D: Gerardo, ¿puedes explicarnos cuál es el problema y cómo te afecta?

G: Yo creo que María no soporta que ya no salga con ella y por eso...

M: ¡Perdona guapo! ¡Soy yo la que te dejó porque eres un cerdo!

D: María, hemos convenido que no interrumpiríamos, cuando sea tu turno podrás añadir lo que quieras, ¿de acuerdo? Por favor, Gerardo, continúa...

G: ... por eso María habla mal de mí a los compañeros de clase y, especialmente, a las chicas, no sé qué historias les cuenta... ayer precisamente, cuando oyó que invitaba a Nerea a estudiar en mi casa, sólo con una mirada consiguió que Nerea me dijese que no podía venir. ¡Es injusto y no me voy a quedar con los brazos cruzados!

D: Si no me equivoco, crees que María impide que las chicas sean tus amigas, dices que habla mal de ti a los compañeros y lo consideras injusto, ¿es correcto?

G: Así es.

R: María, ¿por qué no nos hablas más de cómo empezaron los problemas con Gerardo?

M: Él sabe muy bien qué pasó. Un sábado mi prima vino a mi casa y mis padres nos dejaron salir de noche. Yo quedé con Gerardo en un bar musical y él y mi prima, que es una fresca, empezaron a lanzarse miraditas, a bailar, a reír... y desaparecieron del bar sin decirme nada. Yo me quedé allí plantada, preocupada por mi prima y por cómo se lo explicaría a mis padres. Me sentí muy ridícula preguntando a todo el mundo si habían visto a mi novio y a mi prima, y cuando ya era muy tarde regresé caminando y muerta de miedo a casa. Me acosté sin hacer ruido y me quedé despierta, atenta para abrir la puerta a mi prima cuando llegara. Llegó a las cuatro de la madrugada, bien acompañada de Gerardo, vi cómo él la besaba, o sea que dejé la puerta entreabierta y me fui a la cama, todavía les oí reír. A la mañana siguiente, mi padre estaba muy enfadado y me castigó, a mí, por llegar a las cuatro y para que no descubriesen a mi «primita» cerré la boca y pagué los platos rotos. Desde aquel día ya no confío en Gerardo y creo que actué correctamente protegiendo a mis amigas.

R: Dices que desconfías de Gerardo porque él y tu prima te dejaron sola en un bar musical, ¿cierto? Tus padres pensaron que tú habías llegado a las cuatro y, como guardaste el secreto, te castigaron. Ahora crees que debes proteger a tus amigas, ¿verdad?

M: Sí, es lo que pienso.

D: ¿Quieres añadir algo Gerardo?

G: Sí, desconocía que hubiesen castigado a María y lo lamento. Es cierto que me dejé arrastrar por su prima y sé que no es legal, pero María nunca me ha dado la oportunidad de explicarme. Ha pasado mucho tiempo de todo eso y creo que no tiene derecho a dejarme sin amigos. ¡Se está pasando!

D: Has dicho que lamentas lo ocurrido y que crees que no actuaste bien, pero también piensas que eso no es motivo para que ahora no puedas tener amigos, ¿es correcto?

G: Completamente.

¿Cómo entramos en materia?

1. Preguntamos qué ha pasado y cómo les afecta.

Preguntamos quién quiere empezar o proponemos directamente a uno de los dos que comience a explicar a los mediadores qué ha pasado y cómo se ha sentido (todavía no tienen que hablar entre ellos).

2. Parafraseamos: si lo entiendo bien, dices que... ¿correcto?

Verificamos que hemos comprendido correctamente los respectivos puntos de vista.

3. Aclaremos: ¿puedes ampliar esta información?

Formulamos preguntas abiertas para precisar y explorar el conflicto.

4. Velamos para que se respeten las normas.

Hemos de mantener el turno de palabra. Después nos darás tu opinión, sin necesidad de faltar al respeto. ¿Puedes cumplirlo?

5. Identificar intereses



Debemos luchar contra el conflicto y no contra la persona

D: Parece que a ninguno de los dos le gusta la situación actual. ¿Creéis que este problema afecta a otras personas? María, ¿qué opinas?

M: Bueno, como nuestros amigos eran comunes, ahora tienen que escoger entre Gerardo o yo. No me hablo con mi prima y mis padres piensan que deben vigilarme más de cerca.

G: Yo pienso que todos hemos salido perdiendo, ya casi no hacemos nada juntos todos los de clase y los profesores también están un poco hartos de vernos discutir siempre.

R: Gerardo, si fueses María ¿cómo te sentirías?

G: ¡Hombre! Si yo fuese María también le tendría manía a Gerardo y querría que me diera alguna explicación.

R: Y tú, María, ¿cómo te sentirías si fueses Gerardo?

M: Yo me sentiría fatal por haber traicionado a mi pareja y me molestaría que ella me lo recordase continuamente.

D: Lo estáis haciendo muy bien, porque ahora ya comprendemos mejor cuál es el problema. Al parecer, hay un tema no resuelto que os afecta negativamente a vosotros, a vuestros compañeros y al funcionamiento de la clase. ¿Qué puede pasar si no se soluciona?

G: ¡Uf! ¡Seguro que acabamos muy mal! Yo me enfado pronto y entonces los demás aún me miran peor y me dicen que no sé tratar a la gente.

R: *Creo que el problema aún puede ir a más, ¿es así?*

G: *Sí, seguro que empeora.*

D: *María, ¿qué es lo que podría pasar?*

M: *No sé, algunas de mis mejores amigas me dicen que estoy histérica y que les fastidio todos los planes. He bajado un poco en los estudios...*

D: *Dices que tus amigas te ven nerviosa y piensan que les estropeas los planes, también has notado que te afecta en los estudios, ¿verdad?*

M: *Sí.*

D: *Gerardo, ¿qué necesitarías tú para solucionar esta situación?*

G: *Yo quiero que María me perdone y me deje vivir mi vida y salir con quien quiera.*

D: *Muy bien. Para ti es importante poderte disculpar con María y no tener problemas con los amigos, ¿es así?*

G: *Sí.*

R: *María, ¿qué necesitarías tú para mejorar la relación con Gerardo?*

M: *¡Yo no quiero tener nada que ver con Gerardo! Pero me gustaría saber por qué se fue con mi prima sin darme ninguna explicación y quiero que deje en paz a mis amigas.*

R: *O sea que para ti es importante comprender los motivos de Gerardo para irse con tu prima y que no se relacione con tus amigas, ¿correcto?*

M: *Sí.*

R: *María, cuando dices que no te gusta que Gerardo se relacione con tus amigas, ¿qué te preocupa exactamente?*

M: *Pues que las engañe como hizo conmigo.*

R: *Si no me equivoco, quieres decir que te molesta la falta de sinceridad, ¿no?*

M: *Es verdad, no soporto las mentiras.*

D: *Tenemos tres temas sobre los que hay que trabajar: cómo nos comportamos con los amigos, cómo ponemos punto y final a lo que ocurrió entre vosotros y cómo os tratáis el uno al otro en clase.*

¿Cómo elaboramos la agenda de trabajo?

1. Pasamos de posiciones a intereses.

Formulamos preguntas abiertas para que afloren los verdaderos intereses de cada persona.

2. Exploramos otros aspectos del conflicto.

Intentamos abrir el conflicto: ampliar los puntos de vista, introducir nuevos elementos y hacer lecturas diferentes para comprender mejor la situación. Hacemos preguntas imaginarias: *qué pasaría si..., cómo sería todo...*

3. Les pedimos que intenten ponerse uno en el lugar del otro.

Nos conviene averiguar cómo cada uno valora la situación del otro y si se percata de cómo le afecta la situación. Es el momento de poner de relieve el reconocimiento mutuo y promover la comprensión de los respectivos intereses.

4. Preguntamos a cada uno qué necesitaría para cambiar la situación.

Resumimos los temas más importantes y los puntos en común.

5. Definimos la situación conjuntamente.

Utilizamos un lenguaje inclusivo (nosotros) y nos preparamos para colaborar.

6. Crear opciones



Los conflictos no tienen una, sino muchas soluciones

R: Ahora intentaremos proponer muchas soluciones posibles, por eso os pediremos una lluvia de ideas. Tendréis que expresar tantas ideas como se os ocurran, sin pensar mucho y sin criticarlas, intentando ser originales. ¿De acuerdo? ¿Quién tiene una idea?

G: Yo propongo quedar con María y contestarle todas las preguntas que desee.

M: Yo propongo olvidar el pasado.

G: Podríamos dejar que nuestros amigos hagan lo que quieran.

M: Podríamos explicarles lo ocurrido a nuestros amigos.

G: Quizás deberíamos intentar salir juntos de nuevo.

M: Quizás podríamos salir con la misma pandilla de amigos.

G: Yo, en clase, propongo que no nos hablemos.

M: En clase no deberíamos hacer trabajos ni sentarnos juntos.

D: De todas estas ideas, Gerardo, ¿hay alguna que no te acabe de convencer?

G: No, todas me parecen bien.

D: María, ¿crees que hay alguna idea que no funcionará?

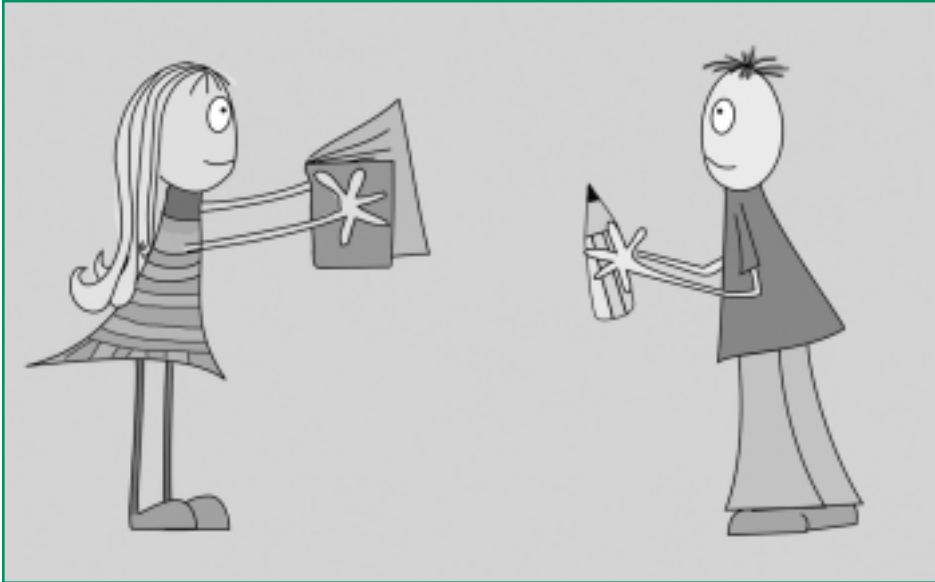
M: Yo no quiero que volvamos a salir juntos, ahora me escribo con un chico muy simpático de Texas.

R: Desde mi punto de vista vuestra propuesta sería: (1) aclarar y superar lo que pasó, (2) sincerarse con los amigos explicándoles los motivos de vuestro enfrentamiento y dejando que ellos decidan por sí mismos, y (3) volver a salir en pandilla y mantener las distancias en clase.

¿Cómo avanzamos hacia la transformación del conflicto?

- 1. Subrayamos la mutua interdependencia y visualizamos el futuro en común.**
Trabajaremos de cara al futuro. ¿Cómo les gustaría que fuese? Para avanzar hay que considerar lo que quieren las dos personas.
- 2. Explicamos el funcionamiento de la lluvia de ideas.**
Pedimos que piensen ideas, cuanto más originales mejor. Dejamos muy claro que no hay que criticar, que sólo son propuestas. Si procede, pueden anotarse las sugerencias en tarjetas.
- 3. Seleccionamos las propuestas más interesantes.**
Primero se eliminan las ideas que no son aceptables. Después se reduce la lista seleccionando las opciones más convenientes. Si es posible, se combinan las ideas de las dos personas. Si cuesta reducir el listado inicial, buscamos criterios de selección.
- 4. Evaluamos las diferentes alternativas.**
Profundizamos en las soluciones seleccionadas, procuramos que se valoren los pros y los contras, que se evalúen los costes y beneficios, que se hagan modificaciones aportando criterios de realidad...
- 5. Animamos a cooperar.**
Iniciamos un proceso de negociación cooperativa: optimización de los recursos comunes, flexibilidad en las demandas, concesiones mutuas, superación conjunta de dificultades...
- 6. Promovemos la voluntad de ponerse de acuerdo.**
Podemos empezar por un tema sencillo y formular un primer acuerdo. Más adelante ya trabajaremos temas más complejos. También pueden plantearse situaciones en las que, finalmente, no haya acuerdo.
- 7. Hacemos un caucus, si es preciso.**
Solicitamos una reunión privada con cada persona cuando el proceso no avanza, alguien actúa bajo presión, hay una información esencial que no se ha tratado o se boicotea la mediación.

7. Hacer pactos



El futuro mejora cuando colaboramos para superar los problemas

D: Ahora vayamos paso a paso. ¿Cuándo y dónde os reuniréis para hablar?

G: Podemos ir al bar de la esquina después de clase.

M: Yo preferiría quedar más tarde, después del entrenamiento de baloncesto, a eso de las siete.

G: Sí, me va bien.

R: ¿Cuándo hablaréis con los compañeros y compañeras? ¿Qué les diréis?

M: Yo creo que es mejor que les hable Gerardo. Este fin de semana es el cumpleaños de Toni y han quedado para celebrarlo. Yo no pensaba ir...

G: Yo estoy dispuesto a hablar con todo el mundo, pero delante de María.

R: ¿Y qué creéis que les deberíais decir?

M: La verdad.

G: Y que ya está todo aclarado y perdonado.

D: Gerardo explicará cuál era el problema y Raquel dirá que ya está todo arreglado, los dos iréis a celebrar el cumpleaños de Toni.

R: En cambio, en clase queréis mantener las distancias, ¿verdad?

G: Sí, es mejor evitar la ocasión de pelearnos y que los profesores nos expulsen.

R: ¿Podréis cumplirlo? ¿Creéis que es una propuesta justa?

M y G: Sí.

D: *Os agradecemos vuestra colaboración y, para acabar, nos gustaría buscar una fecha para revisar cómo han ido las cosas y confirmar que estas soluciones funcionan. ¿Quedamos dentro de dos semanas?*

G y M: *Sí, gracias.*

¿Cómo enfocamos el futuro?

1. Hacemos un plan de trabajo detallado.

En esta fase nos centramos en los detalles prácticos de los acuerdos. Hay que precisar quién hará qué, cuándo y cómo.

2. Pedimos a cada uno que nos resuma el plan.

Pretendemos verificar la comprensión de los pactos y promover la corresponsabilidad en el momento de ponerlos en práctica. También podemos decidir de común acuerdo si es necesario hacer público algún aspecto de los tratados en la mediación.

3. Preguntamos si creen que funcionará.

Las personas han de manifestar su convencimiento y disponibilidad para cumplir voluntariamente las decisiones que han tomado.

4. Preguntamos si lo consideran justo.

Un buen acuerdo tiene que ser equitativo, ha de promover la reparación de los daños causados y la reconciliación entre las personas. No son aceptables los acuerdos que son abusivos por una parte, o que ignoran las obligaciones y, menos aún, si vulneran un derecho fundamental.

5. Complimentamos la hoja de memoria del encuentro.

No guardamos las notas que hemos tomado a lo largo del proceso mediador, pero sí que cumplimentamos la hoja de memoria de manera sintética y descriptiva. Esta hoja refleja el trabajo realizado por los mediadores.

6. Acordamos una fecha para la revisión.

Buscamos un día para reunirnos puntualmente, tan sólo para revisar cómo ha evolucionado el conflicto y detectar el grado de satisfacción de cada persona.

7. Proponemos un apretón de manos.

Felicitamos a cada uno por el trabajo realizado y preguntamos si quieren estrecharse la mano.

8. Cerrar la mediación



Siempre que renunciamos a la violencia damos un paso a favor de la paz

A las 11 María le ha recordado a Gerardo que tenían que ir a mediación. Van por el pasillo conversando tranquilamente.

G: *¿Quién hubiese dicho que podríamos volver a ser buenos compañeros, verdad?*

M: *Sí, estamos mejor así, mis amigas dicen que ahora nos lo pasamos todos mejor.*

G: *Siento haberme enrollado con tu prima, no sé ni por qué lo hice.*

M: *Ya me lo dijiste, los chicos sois todos iguales, ¡unos inmaduros!*

G: *¡Eh!*

M: *Perdona, es la verdad. ¡Qué cara puso la gente cuando, en medio de la calle, te subiste en aquel banco y dijiste: ¡Atención! Confieso que no me porté bien con María... y yo, subí rápidamente a tu lado y, sin dejarte acabar, dije: ¡Atención! Confieso que le he perdonado.*

G: *Se quedaron helados y luego nos aplaudieron. Hay gente muy maja en clase...*

M: *Hablando de gente maja, ya vienen nuestros mediadores.*

R y D: *¡Hola! ¿Qué tal?*

G y M: *¡Hola!*

D: *Hoy nos reunimos para preguntarnos cómo estáis y si habéis hecho lo que acordasteis.*

M: *Estamos bien y hemos cumplido todo lo que dijimos.*

D: *Y tú Gerardo, ¿qué tal estás?*

G: *En realidad no hemos cumplido todo lo que dijimos, si en clase nos toca trabajar juntos también nos llevamos bien.*

R: *¡Eso es fantástico! ¿Podéis firmar la hoja de mediación? Una última pregunta, ¿si alguna vez volviérais a tener un problema parecido, qué haríais diferente?*

G y M: *¡Hablar!*

¿Cómo finalizamos el proceso?

1. Revisamos el grado de cumplimiento de los acuerdos.

Nos interesamos por la puesta en práctica del plan de trabajo. Preguntamos cómo ha funcionado y los resultados obtenidos.

2. Valoramos en qué punto se halla el conflicto.

Evaluamos el proceso de transformación del conflicto. Cómo está ahora cada persona y si se han producido cambios.

3. Damos la oportunidad de introducir mejoras.

Si alguno de los puntos del acuerdo no ha sido del todo satisfactorio, se trabaja nuevamente en la búsqueda de alternativas más ajustadas a los intereses en juego.

4. Preguntamos qué han aprendido de este conflicto.

La mediación es un proceso de aprendizaje. Por eso invitamos a reflexionar sobre qué cosas cambiarían si volviesen a encontrarse en una situación similar. También preguntamos si recomendarían la mediación a otras personas.

5. Firmamos la hoja de memoria de la mediación.

Para finalizar, tanto los mediadores como las personas que han tomado parte en la mediación, firmamos la hoja de memoria.

RESUMEN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

- **EL CONFLICTO**
 - Averiguamos quién ha solicitado la mediación.
 - Hablamos por separado con los protagonistas del conflicto.
 - Explicamos qué es la mediación y qué hacen los mediadores.
 - Invitamos a ir a mediación.
 - Mostramos empatía, amabilidad y respeto.
 - Valoramos si el conflicto es o no es mediable.
- **INICIAR LA MEDIACIÓN**
 - Nos preparamos los mediadores.
 - Preparamos la sala.
 - Recibimos a las personas en conflicto.
 - Creamos un clima de confianza.
 - Recordamos el funcionamiento de la mediación.
 - Explicamos las normas básicas.
 - Preguntamos a cada persona si acepta las normas.
- **COMPARTIR PUNTOS DE VISTA**
 - Preguntamos qué ha pasado y cómo les afecta.
 - Parafraseamos: *si lo entiendo bien, dices que... ¿correcto?*
 - Clarificamos: *¿puedes ampliar esta información?*
 - Velamos para que se respeten las normas.
- **IDENTIFICAR INTERESES**
 - Pasamos de posiciones a intereses.
 - Exploramos otros aspectos del conflicto.
 - Les pedimos que se pongan uno en el lugar del otro.
 - Preguntamos a cada uno qué necesitaría para cambiar la situación.
 - Definimos la situación conjuntamente.
- **CREAR OPCIONES**
 - Subrayamos la mutua interdependencia y visualizamos el futuro en común.
 - Explicamos el funcionamiento de la lluvia de ideas.
 - Seleccionamos las propuestas más interesantes.
 - Evaluamos las diferentes alternativas.
 - Animamos a cooperar.
 - Promovemos la voluntad de ponerse de acuerdo.
 - Hacemos un *caucus*, si es preciso.
- **HACER PACTOS**
 - Hacemos un plan de trabajo detallado.
 - Pedimos a cada uno que nos resuma el plan.
 - Preguntamos si creen que funcionará.
 - Preguntamos si lo consideran justo.
 - Cumplimentamos la hoja de memoria del encuentro.
 - Acordamos una fecha para la revisión.
 - Proponemos un apretón de manos.
- **CERRAR LA MEDIACIÓN**
 - Revisamos el grado de cumplimiento de los acuerdos.
 - Valoramos en qué punto se halla el conflicto.
 - Damos la oportunidad de introducir mejoras.
 - Preguntamos qué han aprendido de este conflicto.
 - Firmamos la hoja de memoria de la mediación.



Memoria de mediación

Fecha de inicio:

Fecha de cierre:

Núm. de encuentros:

Mediador/a:

Mediador/a:

Petición:

Participante:

Participante:

Resumen del conflicto:

Agenda de temas:

Pactos:

Revisión y firma:

