

## LA MEDIACIÓN EN PRÁCTICA

1. El proceso de la mediación formal.
  - 1.1. Introducción.
  - 1.2. Fases del proceso.
  - 1.3. Guiones.
2. Ejercicios de práctica de mediación.

### 1. El proceso de la mediación formal.

#### 1.1. Introducción.

El proceso de la mediación formal está dividido en varias fases dirigidas fundamentalmente a:

- conocer a las partes en conflicto ,
- identificar las causas del conflicto desde su raíz,
- ayudar a que las posturas encontradas de las partes se suavicen,
- centrarse en las necesidades o intereses de las partes para llegar a un acuerdo satisfactorio.

El esquema está basado en el que propone **Juan Carlos Tórrego** en *Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas, Manual para la formación de Mediadores*, porque describe exactamente cómo ubicarnos en la historia del conflicto, cómo ayudar a las partes a identificar qué les pasa y cómo dirigir el proceso para que lleguen a un acuerdo.

#### 1.2. Fases del proceso

##### A) PREMEDIACIÓN

La premediación es la fase previa a la mediación propiamente dicha. Es un paso necesario que nos va a permitir valorar si la mediación es adecuada para el conflicto que se nos presenta.

Su objetivo es crear las condiciones que faciliten el acceso a la mediación.

Las entrevistas se realizan con cada una de las partes, de forma individual, facilitando que cuenten su versión de lo sucedido.

En esta fase obtendremos una visión general del conflicto.

Es necesario que los protagonistas acepten participar.

El espacio y el tiempo deben ser los más favorables a la mediación.

Los mediadores deben ser aceptados por las dos partes.

Se debe informar detalladamente a las partes en conflicto sobre el proceso de mediación y las funciones que cada una de ellas debe cumplir así como de la confidencialidad del proceso.

## **B) PRESENTACIÓN Y REGLAS DEL JUEGO**

Esta fase es importante puesto que supone el primer momento en que se encuentran todas las personas que forman parte del proceso (mediadores y partes en conflicto) y por tanto se pueden sentar las bases de una buena comunicación.

El objetivo es conseguir confianza en el proceso.

La primera actividad consiste en la presentación de todas las personas.

Los mediadores explicarán cómo va a desarrollarse el proceso: objetivos, funciones de cada uno, necesidad de colaboración honesta y sincera, carácter confidencial, aceptación de unas normas básicas: no interrumpir, no insultar, no descalificar, adoptar una postura corporal correcta, etc.

## **C) CUÉNTAME**

Es la fase en la que las partes tienen ocasión de explicar qué ha pasado, sus sentimientos y emociones, en presencia de todos.

Se pretende que cada uno se desahogue, se sienta escuchado y que pueda exponer su versión del conflicto.

Obtendremos los puntos centrales del problema; es decir, los temas, los puntos de encuentro y confrontación.

Registraremos las percepciones, emociones, sentimientos, hechos y valores de cada uno.

Es la fase en la que utilizaremos las técnicas de la "escucha activa", mostrando interés, planificando, parafraseando, reflejando sentimientos y resumiendo.

El mediador no valora ni aconseja ni define qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto.

El mediador debe respetar los silencios.

### ACLARAR EL PROBLEMA

Esta fase nos sirve para situarnos.

El objetivo es identificar claramente el conflicto así como los aspectos más importantes del mismo. Es decir, conseguir una versión consensuada del conflicto.

Realizaremos preguntas para profundizar o concretar aspectos que queden poco claros.

Señalaremos los temas importantes, el meollo del conflicto, intentando resumir ambas posturas.

Hay que tener en cuenta que hasta este momento, cada una de las partes está convencida de que su explicación del problema y su posición es la correcta, que tienen la razón y dicen la verdad.

Por eso es muy importante este paso, ya que gracias a las preguntas que les hagamos se darán cuenta de "las dos caras de la moneda", y se irán aclarando sobre su situación.

Debemos tener especial cuidado para que las preguntas no les induzcan a cuestionar su relato.

### **E) PROPONER SOLUCIONES**

En esta fase se van a proponer las salidas al conflicto.

El objetivo es tratar cada uno de los temas importantes y buscar posibles vías de arreglo.

Facilitaremos la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones (lluvia de ideas).

Exploraremos lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte.

Resaltaremos los comentarios positivos de una parte sobre la otra.

Les pediremos que valoren cada una de las posibles soluciones.

Solicitaremos su conformidad o no con las distintas propuestas.

Si alguno de los temas resulta demasiado complejo, podemos simplificarlo descomponiéndolo en partes.

## **F) LLEGAR A UN ACUERDO**

En esta fase se decide la manera en que vamos a actuar para resolver el problema.

Pretendemos evaluar las propuestas, las ventajas y dificultades de cada una y llegar a un acuerdo.

Ayudaremos a las partes a definir claramente el acuerdo.

Se tendrá en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos que se tomen:

- equilibrado
- realista
- claro y simple
- aceptable por las partes
- evaluable
- que genera expectativas de mejora de la relación
- redactado por escrito, así se evita el olvido y malinterpretaciones y se facilita el seguimiento.

Felicitemos a las partes por su colaboración.

Se recordará la confidencialidad del proceso y se decidirá cómo se destruirán las notas o apuntes tomados.

Se hacen copia del acuerdo para cada parte y se archiva el original.

### 1.3. Guiones.

#### A) Guión para la premediación

Para la primera entrevista con cada una de las partes. En general, debe utilizarse individualmente.

	<b>Notas</b>
<p>1. ¡Hola!, me llamo ..... y yo.....</p> <p>Somos mediadores y te escuchamos para ver si podemos echarte una mano para resolver este problema.</p> <p>¿Tu nombre es...?</p> <p>2. Cuéntanos tu problema.</p> <p>3. ¿Hay alguien más afectado por este problema?</p> <p>4. Por si no conoces lo que es la mediación, de-bes saber que esto no es como una confesión, ni tampoco es como una consulta psicológica, ya que no damos soluciones ni interpretamos tus acciones. Todo lo que tú comentes aquí será absolutamente confidencial en los términos que tú establezcas. El mediador está para escucharte, no te forzaré a resolver tu problema, ni lo resolveré por ti, ya que la verdadera solución estará en tus manos. Lo único que necesitamos es tu buena voluntad y tu confianza. Te ayudaremos a construir la solución a tu problema, teniendo en cuenta tanto tus necesidades como las de tu compañero, pero para eso ambos vais a tener que colaborar ¿estás dispuesto a hacerlo?</p> <p>5. ¿Estás de acuerdo en que .....y..... seamos los mediadores?</p> <p>Si no, puedes optar entre todos estos:</p> <p><i>(Mostrar la lista).</i></p> <p>Si te parece quedamos para el .....a las..... en el/la .....</p> <p>La sesión durará ..... y tendremos todos los encuentros que sean necesarios.</p>	



## B) Guión para la mediación

<b>Presentación y aceptación del mediador</b>	<b>Notas</b>
<p>1. ¡Hola!, me llamo .....y yo .....Somos mediadores. Si queréis podemos trabajar con vosotros para resolver este problema.</p> <p>¿Tu nombre es...? (<i>mirando a una de las partes</i>) ¿y el tuyo...? (<i>mirando a la otra</i>)</p> <p>2. 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."</p> <p>3. Tenemos algunas reglas sobre las que debemos estar de acuerdo antes de empezar:</p> <p><i>Primera: ¿Estáis de acuerdo en que habéis venido voluntariamente y todo lo que digáis aquí será confidencial? (Espera algún tipo de respuesta de ambos).</i></p> <p><i>Segunda: ¿Estáis de acuerdo en Escucharos el uno el otro y no interrumpiros?. (Espera algún tipo de respuesta de ambos).</i></p> <p><i>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).</i></p>	



*Cuarta: ¿Estáis de acuerdo en esforzaros en resolver el problema, siendo lo más honestos y sinceros que podáis?. (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).*

*Uno de los dos mediadores debe atender a los turnos de exposición.*

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

### **Recogida de información**

*A cada una de las partes decís:*

*Contadnos: lo que ha pasado. Cómo te has sentido. Más acerca de...*

*Aseguraos de si hay alguien más afectado o implicado en este problema. Preguntad si quieren agregar algo más.*

### **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/cuándo/dónde/cuánto/quién exactamente....?

¿Cómo sabes tú...?

¿Qué pensarías/harías/dirías sí...?

¿Comparado con qué?

¿Qué te hace creer que...?

¿Siempre?/ ¿Nunca?/¿Todos?/¿Nadie?

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

### **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 descubrirlos, pregunta):* ¿Por qué/para qué lo quieres/necesitas?

### **Límites**

¿Qué vais a hacer si no acordáis?

¿Hasta qué punto os conviene seguir negociando?





### **Legitimidad**

*(Identificar criterios justos y normas, ya que no se puede hacer nada ilegal, dado que sirven de marco para la negociación y para evaluar las opciones.*

*Expresaos enfatizando las conexiones mutuas).*

### **Proponer posibles soluciones**

*(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?

### **Elaboración y aprobación del acuerdo**

*(Para cerrar la sesión):*

¿Podemos considerar que el problema ya está resuelto?

¿Estáis dispuestos a firmarlo?

### C) Modelo de acuerdo

Nosotros,

Y

estamos de acuerdo en resolver el conflicto y para que estos problemas 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

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

Firma

Firma

Mediadores

y

Fecha:

## 2. Ejercicios de práctica de mediación.

*Actividad de grupo.*

*Proponemos cuatro conflictos diferentes. Debéis actuar como mediadores o como una de las partes en conflicto. Ninguno de vosotros conocerá la información de los demás.*

*La actividad consiste en representar todas las fases de la mediación formal, introduciéndose al máximo en el papel. Posteriormente realizaréis una puesta en común en la que expondréis las dificultades con las que se ha encontrado cada uno durante el proceso.*

### **Caso 1**

#### **AMPARO:**

Te llamas Amparo. Vas al instituto de tu pueblo, que está justo detrás de tu casa. Te gusta mucho tu instituto, porque la gente es muy maja, hay muy buen ambiente, y los profesores son muy cercanos.

Gracias a lo cerca que está el instituto de tu casa, has conocido a un montón de gente de tu pueblo, que ni siquiera conocías, y tienes un grupo de amigos estupendo.

Una de las personas de este grupo a la que más quieres se llama Mara, es tu mejor amiga desde hace más de dos años.

Últimamente, Mara y tu habéis discutido mucho. La razón es que el verano pasado conocisteis a un chico encantador, y a las dos os gusta un montón, lo veis el chico de vuestra vida, y esto se ha convertido en un problema muy gordo para vosotras.

No te puedes creer que una amistad tan bonita se vea afectada por culpa de un chico, porque estás segura de que no merece la pena, pero al mismo tiempo, te "cabrea" mucho la actitud de Mara, porque tu conociste a ese chico primero.

Te sientes muy dolida, porque jamás te hubieras imaginado que esto hubiera pasado, sientes mucha impotencia porque te gustaría que las cosas fueran como antes, pero no ves solución al problema.

#### **MARA:**

Te llamas Mara. Vas al instituto de tu pueblo. Te consideras muy afortunada porque tienes un montón de amigos, pero últimamente, las cosas no van muy bien, porque discutes mucho con tu mejor amiga, Amparo.

Amparo es tu amiga del alma, a la que le cuentas todos tus secretos, la quieres un montón y confías en ella plenamente.

Resulta que el verano pasado conocisteis a un chico, y a las dos os empezó a gustar un montón. Tu no sabías que a Amparo le gustaba mucho este chico, hasta que un día te lo confesó. Pero ya era tarde, tu estabas enamorada de él, y te enfadaste mucho con Amparo porque no te había contado lo que sentía.

Te sientes decepcionada con Amparo porque no esperabas que no te contara en su momento algo tan importante. Además, te molesta que no comprenda que tu estás enamorada de ese chico, y que no puedes cambiar tus sentimientos hacia él.

## **Caso 2**

### **DANI.**

Te llamas Dani. Estás muy contento porque como el curso pasado lo aprobaste todo, tus padres te compraron una moto.

Tener una moto era la ilusión de tu vida, la deseabas desde hacía mucho tiempo, y te esforzaste mucho estudiando el año pasado para poder conseguirla.

Te encanta salir con tu moto a dar una vuelta, sobre todo el fin de semana, porque el que tengas moto, hace que las chicas se fijen mucho en ti, y esto, te encanta.

La semana pasada se fue contigo a la discoteca que vais los viernes por la tarde la chica que te gusta de clase, incluso fuiste a su casa a recogerla y luego os reunisteis todos los amigos.

Últimamente, notas que Christian, tu mejor amigo, está raro contigo. Christian es un chico muy divertido, tu te lo pasas muy bien con él en el colegio y fuera de el, porque como es tan gracioso, cae muy bien a las chicas y esto hace que cuando os vais por ahí los dos, los ligues estén asegurados.

No entiendes lo que le pasa a Christian, porque tu no le has hecho nada para que esté tan borde contigo, además, piensas que si le pasa algo que te lo diga, pues tu no tienes porque ir detrás de nadie.

### **CHRISTIAN:**

Te llamas Christian. Te consideras un chico muy simpático y divertido, y además estás muy orgulloso de ser el que más liga de todo el grupo de amigos.

Tienes un amigo con el que te llevas muy bien, Dani, pero últimamente, no te hace ninguna gracia la actitud de éste.

Resulta que a Dani, le compraron sus padres una moto por aprobar todo el pasado curso, y desde que va por ahí con ella, sientes que tu popularidad se ha visto "eclipsada".

Esto te molesta un montón, pues a ti te gusta ser el centro de atención, además, crees que lo suyo no tiene mérito, pues el consigue ligar más por algo material, y lo tuyo es un "encanto natural".

No soportas cuando aparece con su moto, y por si fuera poco, se ha ligado a la más guapa de la clase.

Todo esto, ha afectado mucho a vuestra relación, pues ni siquiera os mandáis mensajes. Te gustaría que él se diera cuenta de que las chicas quieren ir con él ahora porque tiene moto.

### **Caso 3**

#### **ADRIAN:**

Te llamas Adrián. Eres una persona muy alegre, simpática, a la que le encantan los chistes y pasarlo bien. En clase, todos se mueren de risa contigo, porque te encanta decir "paridas".

El otro día, Gabi, un compañero tuyo de clase te dijo que te callaras, que no aguantaba más tus gracias, y que eras un pesado.

Te enfadaste un montón con el, porque te llamó payaso, y tu le dijiste que era un "pijo".

Desde aquel día no os habláis. Tú sabes que él habla de ti a tus espaldas, y esto te ha sentado muy mal, por lo que has decidido hacer lo mismo.

Quieres que el se dé cuenta de que es tu carácter, y que él es el único al que no le gustan tus gracias.

Además, no crees que tu actitud moleste a nadie, porque el resto de tus compañeros te lo hubieran dicho.

#### **GABI:**

Te llamas Gabi. Te consideras un chico responsable y estudioso, al que le preocupa sacar buenas notas para tener un buen expediente y poder llegar a ser "alguien" el día de mañana.

Desde hace tiempo, te molesta la actitud de un compañero tuyo, Adrián, porque piensas que es el típico que se cree muy gracioso y que constantemente está diciendo tonterías que no tienen ninguna gracia.

El otro día, tuviste una discusión muy fuerte con él en clase, le llamaste “payaso insoportable”, porque estás harto de su actitud.

Él te llamó “pijo”, y se armó una buena bronca.

No entiendes como no se da cuenta de que molesta un montón en clase, pues los profesores interrumpen la clase por su culpa, además te molesta que tus compañeros no se quejen.

#### **Caso 4**

##### PROFESOR

Soy profesor de inglés y este año me han tocado 4 cursos de 1º de ESO. No tengo graves conflictos en mis diferentes aulas, pero cada vez me resulta más difícil dar mis clases, sobre todo si las comparo con las que daba hace algunos años.

Donde más dificultades tengo es en 1º D, grupo del que soy tutor, porque más de la mitad de la clase ni trae material, ni hace las tareas de clase ni, por supuesto, los deberes. Aún así, la mayoría de los días consigo que estén sentados y hacer cosas. Intento que mis clases sean fundamentalmente prácticas, que sean más amenas y que todos participen. Me siento un poco mal por los que sí hacen sus tareas, pero si me centro en ellos el resto empieza a levantarse, a hablar, a tirarse cosas, etc.

El martes era ya mi quinta hora de clase en el día y estaba cansado. Cuando entré en 1ºD noté que estaban algo nerviosos y con ganas de terminar, y me costó unos diez minutos que sacaran las libretas y pasar lista. Les recordé que el parcial estaba cerca y que las tareas de clase contaban un 40 % de la nota de evaluación. Pedro, que casi nunca hace nada, empezó a reírse y a decir: “Y si no hacemos nada ¿qué tenemos que sacar en el examen?” Yo le contesté que al menos un 6, a lo que respondió con una risotada que él nunca se había acercado ni a un cuatro en Inglés en toda su vida. Entonces, bruscamente, le dije que en menudo plan estaba y que para variar podía hacer algo o que si no suspendería. Él fríamente dijo: “Y si suspendo ¿qué?, a mí me da igual y además pasaré de curso, así es que déjate de rollos y déjame en paz”.

Yo me lo tomé como una ofensa personal y le expulsé de clase. Desde entonces nuestra relación no es buena y tengo la sensación de que me reta diariamente en clase.

## PEDRO

Soy alumno de 1ª D y nunca antes había tenido problemas graves ni con profesores ni con compañeros. El otro día, sin venir a cuento, el de inglés, con quién habitualmente tenía una buena relación, empezó con el rollo de que si llevo el material, hago los deberes, etc. Yo siempre participo en su clase y no entendía por qué la cogió conmigo. Me dijo que si seguía con esa actitud suspendería. Yo le contesté que en realidad me daba un poco igual, pero él se lo tomó muy mal y me expulsó de clase. Todo esto ha provocado que me pongan un parte, y como ya tenía 2, éste se convertirá en expediente cuando todo ha sido una tontería.