

SERVICIO DE MEDIACIÓN

IES. LOS ÁNGELES
ALMERÍA

**GUÍA
ABREVIADA
DE
MEDIACIÓN
ESCOLAR**

¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN ESCOLAR?

La **MEDIACIÓN** es un método para resolver disputas y conflictos. Es un proceso voluntario en el que se brinda la oportunidad al alumnado en conflicto que se reúnan con una tercera persona neutral (mediador), para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo dialogando.

La **MEDIACIÓN** es voluntaria, confidencial y los acuerdos o soluciones las toman libre y responsablemente las personas en conflicto.

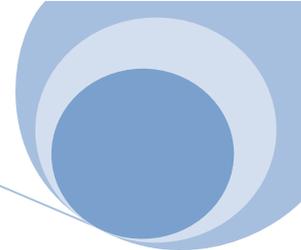
Características fundamentales de la MEDIACIÓN:

- Se trata de ofrecer al alumnado, profesorado y familias, la posibilidad de resolver conflictos sentándose juntos con una tercera parte neutral, los mediadores, para hablar del problema e intentar llegar a un acuerdo que satisfaga a las partes.
- Los mediadores no son especialistas en dar soluciones, sino que intentan ayudar a que las partes en conflicto encuentren por sí mismas las soluciones que más les convengan.
- La mediación es absolutamente voluntaria y confidencial. Las partes eligen a los mediadores que desean y se comprometen a guardar el secreto de todo el proceso.

Conviene dejar claro que los procedimientos de mediación no pretenden sustituir o suplantar a ningún órgano de gobierno (Dirección, Jefatura de Estudios, Consejo Escolar), de representación (Delegados de curso) o de coordinación docente (Tutoría, Equipos Educativos).

La MEDIACIÓN contribuirá a facilitar el desarrollo de sus funciones y en particular la que señala el R.O.F. del centro.





¿Qué beneficios aporta la MEDIACIÓN?

La mediación proporciona una solución constructiva a los conflictos diarios y, además, favorece:

- El crecimiento personal.
- La mejora del clima social del centro.
- El aprovechamiento de las actividades de enseñanza y aprendizaje.
- La innovación de la cultura del centro.
- La participación activa y responsable.
- El trabajo en equipo de diferentes sectores de la comunidad educativa.
- La cohesión en mundo diverso.
- El cultivo activo de la paz.



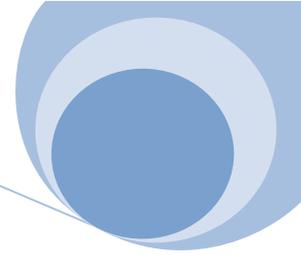
¿Quién puede ser mediador?

Cualquier persona del centro puede formar parte del Equipo de Mediación. Ahora bien, la práctica de la mediación requiere formación y compromiso personal. En el taller de mediación se desarrollarán habilidades y actitudes para afrontar los conflictos dentro y fuera del centro.

A grandes rasgos, las personas mediadoras tienen que potenciar sus propias capacidades en relación a:

- Dinámica de conflictos.
- Expresión de emociones y sentimientos.
- Herramientas de comunicación.
- Herramientas de cooperación.
- Pensamiento creativo.
- Toma de decisiones.
- Cultura pacífica.





¿Qué conflictos son mediables?

Los conflictos más frecuentes que suelen llegar a mediación son:

Rumores, insultos, motes molestos, quejas, malos entendidos.

- Disputas y peleas.
- Amistades que se han deteriorado.
- Amenazas, personas que te incordian o te agobian.
- Situaciones que te desagradan o te parecen injustas.
- Conflictos entre profesores y alumnos y viceversa.

En principio, todos los que no atenten gravemente contra la dignidad de las personas, tales como: acoso escolar, maltrato, abusos sexuales, etc.

La mediación permite sacar a la luz problemas que no sabríamos cómo resolver, siempre que las dos partes, voluntariamente, accedan a intentar encontrar una solución conjunta.

¿Qué es necesario para solicitar la mediación?

El único requisito imprescindible es que las dos partes estén de acuerdo en solicitarla.

El alumnado implicado en el conflicto seleccionará a su mediador/a voluntariamente.

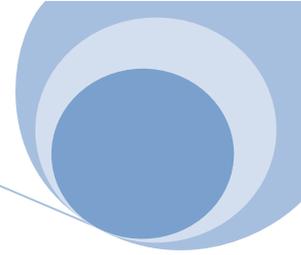
CONSEJOS PARA LA SELECCIÓN:

Puesto que los mediadores que intervengan en un conflicto, o pueden estar emocional ni afectivamente implicados con las partes, se sugieren los siguientes consejos para elegir los mediadores:

El azar.

Que no sea amigo de una de las partes. Tampoco es conveniente que sea un miembro del equipo directivo.

Que ambas partes estén de acuerdo con los mediadores. Si hay una negativa por alguna de las partes, se sustituirá por otro mediador. Si no le gusta ninguno, tendrá que decantarse por el que menos resistencia genere.



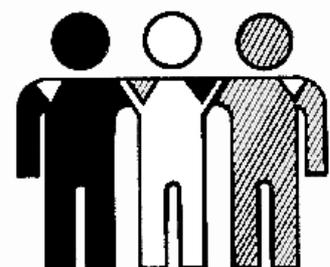
¿Qué otras opciones quedan cuando no ha resultado la mediación?

- Atender al reglamento disciplinario del centro.
- Perder relaciones con compañeros.
- No hacer nada y sentirse peor con los demás y con uno mismo.
- Hablar si se puede con la otra parte del conflicto.
- Continuar con los problemas.



¿Cómo se desarrolla la mediación?

Muy fácil: si dos alumnos han protagonizado un conflicto entre ellos (peleas, amenazas, faltas de respeto,...), y quieren evitar que la cosa vaya a peor, pueden solicitar la intervención de un mediador para

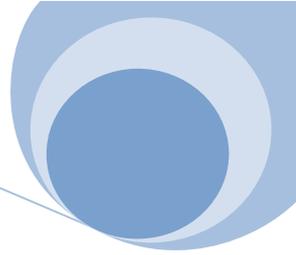


CONOCER ES COMPRENDER

que les ayude a resolverlo de un manera dialogada.

¿CÓMO SE RECURRE A LA MEDIACIÓN?





PROCESO DE MEDIACIÓN:



- 1. Presentación y Reglas de juego.*
- 2. Cuéntame.*
- 3. Aclarar el Problema.*
- 4. Proponer Soluciones.*
- 5. Llegar a un Acuerdo.*

6. Cerrar la Mediación.



PREMEDIACIÓN

Se realiza para crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación.

En esta fase los mediadores hablarán individualmente con las partes del conflicto.

En esta entrevista, las partes expresarán su aceptación a resolver el problema con la intervención de un/os mediador/es y manifestarán su voluntad a colaborar en el proceso.

El mediador en la Premediación, hará una configuración general del conflicto y, en los casos que se requiera, podrá consultar la normativa o R.O.F. del centro que pueda afectar al acuerdo.

Hay que tener en cuenta las emociones asociadas al conflicto para que puedan ir a la mediación con menos tensión y para generar confianza en las partes.

Por último hay que consensuar con las partes las condiciones a seguir en el proceso: lugar, momento y duración de las sesiones; y confirmar la aceptación de los mediadores que intervendrán.

Aspectos a tener en cuenta para decidir usar la mediación:

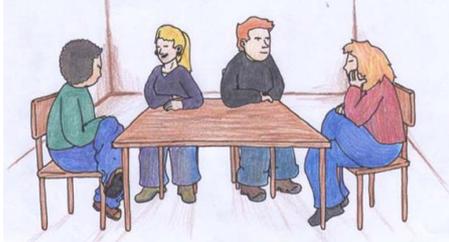
- Cuando las partes deben continuar con la relación, aunque quieran distanciarse.
- Cuando las partes se encuentran y se sienten incómodas.
- Cuando el conflicto afecta también a otras personas.
- Cuando hay voluntad de resolver el conflicto, buena predisposición, deseo de llevarse bien.

Aspectos a tener en cuenta para decidir evitar la mediación:

- Cuando los hechos son muy recientes y los protagonistas están reacios a escuchar, contenerse ni tomar decisiones.
- Cuando una de las partes no se fía de la otra o porque le teme.
- Porque la complejidad del problema excede lo que se puede resolver desde el ámbito de la mediación, por tratarse de problemas vinculados a drogas, abusos, malos tratos o suicidio, faltas muy graves o porque para el centro educativo el problema tenga una especial relevancia y quiera tomar alguna decisión o medida directa.

EMPEZAR A ANALIZAR EL CONFLICTO

Desde el comienzo de la Premediación se debe ir configurando un mapa del conflicto. Se utilizará la plantilla de **“Informe de Premediación”** para dicho análisis. Los mediadores irán rellenando los apartados correspondientes para una mejor comprensión de los diferentes elementos del conflicto.



MEDIACIÓN

Si eres mediador/a debes de tener en cuenta los siguientes aspectos para la realización de la MEDIACIÓN.

EL PROCESO DE MEDIACIÓN

PRESENTACIÓN Y REGLAS DE JUEGO

¿Quiénes somos?

¿Cómo va a ser el
proceso?

ACLARAR EL PROBLEMA

¿Dónde estamos?

¿Quién hace...
Qué
Cómo
Cuándo
Y dónde?

ACUERDO

CUÉNTAME

¿Qué ha pasado?

PROPONER SOLUCIONES

¿Cómo salimos?



PRESENTACIÓN Y REGLAS DE JUEGO

1. Se presentan los mediadores.
2. Pedís a las partes que se presenten.
3. Se explica brevemente qué es y cuáles son las reglas de la mediación.

1. Los mediadores piden a las partes que cuenten su versión (del) problema y que exprese sus sentimientos y emociones de modo no agresivo.
2. Ir controlando los turnos de exposición de cada parte.
3. Ir tomando notas para:
 - Identificar los puntos centrales del problema.
 - Ver los puntos de encuentro y confrontación.
 - Registrar las percepciones, emociones, sentimientos, hechos y valores de cada uno.
 - Los mediadores practicarán la “escucha activa”.
4. CONSEJO: Después de recoger la información más relevante, se aconseja que ambos mediadores redefinan la estrategia, para ajustar prioridades, puntos de encuentro, etc.



CUÉNTAME



ACLARAR EL PROBLEMA

1. Realizar preguntas para profundizar o concretar aspectos que queden poco claros.
2. MUY IMPORTANTE: Hay que señalar los temas importantes, el meollo del conflicto, intentando resumir ambas posturas. Tened en cuenta que hasta el momento, cada una de las partes está convencida de que su explicación y posición es la correcta, que tienen razón y dicen la verdad. Gracias a las preguntas que el mediador haga, las partes se irán dando cuenta de “las dos caras de la moneda”, aclarándose las partes sobre su situación.
3. CONSEJO: Tened especial cuidado para que las

1. Preguntar a las partes sobre las posibles soluciones.
2. Preguntar las vías para resolver el conflicto (sus necesidades), discutir y evaluar cada una de ellas.
3. Hay que moderar las exigencias que no sean realistas.
4. CONSEJO: En problemas complejos es aconsejable empezar a elaborar acuerdos sobre temas sencillos y secundarios, para crear la sensación que las partes avanzan y colaboran. De esta forma van llegando a acuerdos, bajando hostilidades y llegando a los puntos más conflictivos en una actitud más colaboradora.
-Ir de lo simple a lo complejo, de lo menos importante a lo más importante-

PROPONER SOLUCIONES

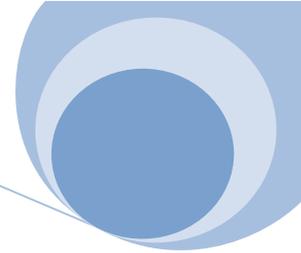


LLEGAR A UN ACUERDO



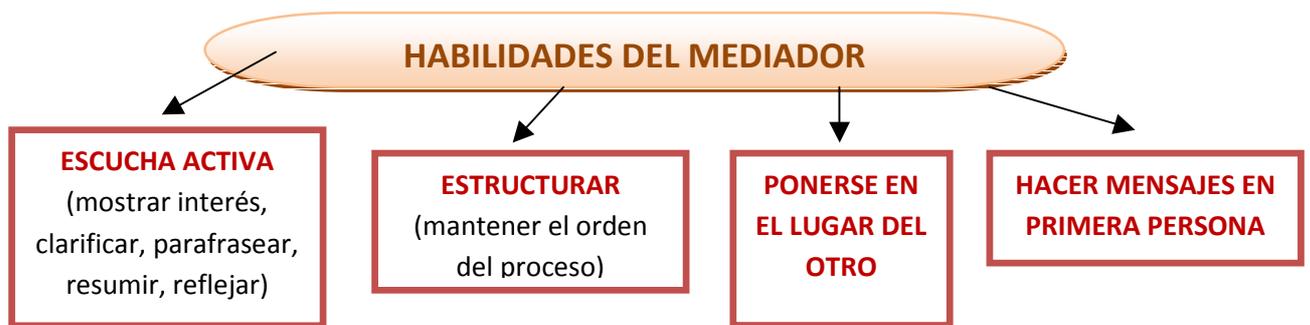
IES. LOS ANGELES -ALMERÍA-

1. Una vez que las partes han decidido cuál de las opciones es la más viable y satisfactoria, se redacta la plantilla de “Acuerdo de confidencialidad” y “Acuerdo de conflicto”. Donde las partes darán su consentimiento.
2. El acuerdo deberá resolver el problema, preservar la relación y prever necesidades futuras.
3. Evitar ambigüedades o términos que no se entiendan.
4. Concretad todo lo posible: fechas límite, cantidades u otras condiciones específicas.
5. Explicad los términos de confidencialidad y los aspectos o temas que se tienen en cuenta bajo esta condición.
6. Dejad abierta la posibilidad de solicitar un nuevo proceso de mediación o de seguimiento.



HABILIDADES DEL MEDIADOR

El mediador/a debe potenciar ciertas cualidades para mejorar el proceso de mediación. Estas habilidades mejorarán la fluidez, la consecución de la empatía entre las partes y posibilitan técnicas que ayuden a que las partes en conflicto lleguen a un acuerdo.



Técnicas	Objetivo	Procedimiento	Ejemplo
Mostrar interés	Comunicar interés. Favorecer que el otro hable.	No manifestar acuerdo o desacuerdo. Utilizar palabras neutrales.	“Puedes contarme más sobre esto?”
Clarificar	Aclarar lo dicho. Obtener más información. Ayudar a ver otros puntos de vista.	Preguntar. Pedir que aclaren algo que no has entendido.	“Y tu, ¿qué hiciste en ese momento?” “¿Desde cuándo estáis peleados?”
Parafrasear	Demostrar que estamos entendiendo lo que pasa. Verificar el significado.	Repetir las ideas y hechos.	“¿Entonces para ti el problema es?” “Entonces, lo que me estás diciendo es ...”
Reflejar	Mostrar que se entienden los sentimientos. Ayudar a que la otra persona sea más consciente de lo que siente.	Reflejar los sentimientos del que habla.	“Dices que Paco te molesta y te quita los amigos y te sientes engañada” “Te duele que te acuse de quitarle el bocadillo”

Resumir	Revisar el progreso que ha habido.	Reflejar los sentimientos del que habla.	“Entonces, María pegó a Laura y ha ti te ha molestado que te vean como la causante de la pelea”
----------------	------------------------------------	--	---

RESUMEN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

PREMEDIACIÓN

Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación:

- Averiguamos quien ha solicitado la mediación.
- Explicamos qué es la mediación y qué hacen los mediadores.
- Invitamos a ir a la mediación.
- Mostramos empatía, amabilidad y respeto.
- Valoramos si el conflicto es o no mediable.

MEDIACIÓN

1

PRESENTACIÓN Y REGLAS DE JUEGO:

Crear confianza en el proceso.

- 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.

2

CUÉNTAME:

Poder expresar su versión de los hechos y expresar sus sentimientos.

- Preguntamos qué ha pasado y cómo les afecta.
- Parafraseamos: “Si lo entiendo bien, dices que... ¿correcto?”
- Clarificamos: “¿Puedes ampliar esta información?”
- Reflejamos los sentimientos.
- Velamos para que se respeten las normas.

3

ACLARAR EL PROBLEMA:

Identificamos en qué consiste el conflicto y consensuamos los temas importantes para las partes.

- Pasamos de posiciones a interés.
- Exploramos otros aspectos del conflicto.
- Les pedimos que se pongan uno en lugar del otro.
- Preguntamos a cada uno que necesitaría para cambiar la situación.
- Definimos la situación conjuntamente.

4

PROPONER SOLUCIONES:

Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo. Evaluamos las distintas propuestas.

- 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.

5

LLEGAR A UN ACUERDO:

Definir un plan de trabajo, indicando quién hace qué, cómo, cuándo y dónde.

- 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.
- Complimentamos la plantilla de “Acuerdo de confidencialidad” y “Acuerdo del conflicto”.
- Acordamos una fecha para la revisión.

6

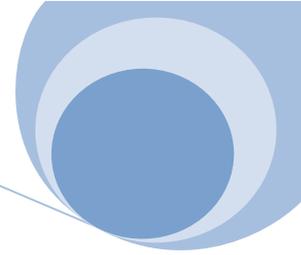
CERRAR LA MEDIACIÓN:

- Revisamos el grado de cumplimiento de los acuerdos.
- Valoramos en punto se halla el conflicto.
- Damos la oportunidad de introducir mejoras.
- Preguntamos qué han aprendido de este conflicto.

BIBLIOGRAFÍA Y MATERIAL UTILIADO:



- “Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas”; Torrego, J.C.
- “Tiempo de Mediación”; M^a Carmen Boqué.
- Apuntes del Curso de Mediación impartido por Ángela Martínez Torres y Javier Delgado, en el IES. Nicolás Salmerón - IES. Los Ángeles, 2009.
- Programa Nacional de Mediación: Taller de Difusión, Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología; elaboración del material Marta García Costolla.



- Propuestas del Equipo de Mediación del IES. Ramiro II, La Robla, León.
- Propuestas del Equipo de Mediación del IES. De Aller, Asturias.



IES. Los Ángeles
C/ Maestría, 2