

# MEDIACIÓN ESCOLAR

FORMACIÓN EN CENTRO-Alcolea del Río

24/04/17

# CONFLICTO



# FASES DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

- PREMEDIACIÓN
- PRESENTACIÓN
- NORMAS A CUMPLIR
- EXPLICACIÓN DEL PROBLEMA
- LLUVIA DE IDEAS. BÚSQUEDA DE SOLUCIONES
- EVALUAR Y ESCOGER LA MEJOR SOLUCIÓN PARA LOS DOS
- REVISIÓN

# PREMEDIACIÓN

- Petición de mediación por las partes o cualquier otro miembro de la comunidad educativa.
- Entrevista por separado con las partes en conflicto para crear condiciones que faciliten la mediación, generar confianza, recoger información, transmitir información sobre el proceso.
- Valoración para determinar si la mediación es apropiada, lo decidirá el coordinador del equipo de mediación junto al Jefe de Estudios.
- Aceptación formal y voluntaria de la mediación por las partes.
- Suspensión provisional de medidas de corrección.
- Nombramiento de mediadores, determinación de espacios y tiempos.

# CONSEJOS PARA ESCOGER EL MEDIADOR/A PARA CADA CASO

Puesto que los mediadores que intervengan en un conflicto, no pueden estar emocional ni afectivamente implicados con las partes, se sugieren los siguientes consejos:

- Al azar, si se dan las siguientes condiciones:
  - Que no tengan relación de amistad ni vínculo familiar.
  - Que ambas partes estén de acuerdo con los mediadores propuestos (si hay una negativa por alguna de las partes, se debe sustituir por otro mediador).

# MEDIADORES EN FUNCIÓN DE LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL CONFLICTO

- Para conflictos **entre alumnado**:
  - **Dos alumnos** o alumno-profesor.
- Para conflicto entre alumno-padre:
  - Un alumno y un profesor o padre.
- Para conflicto entre profesor- padre:
  - Un profesor y un padre.
- Para conflicto entre padres:
  - Un profesor y un padre.
- Para conflicto entre alumno-profesor:
  - Un alumno y un profesor.

# ¿Cómo preparamos la sesión de mediación?

**Nos preparamos los mediadores:**

Repasamos el manual, nos reunimos unos minutos antes con el otro co-mediador y acordamos las respectivas intervenciones. Nos olvidamos nuestras preocupaciones para poder concentrarnos mejor en la mediación.

**Preparamos la sala:**

Revisamos que todo esté a punto, las sillas bien colocadas, papel para tomar notas, la hoja de registro y la hoja de firma del acuerdo. Es recomendable tener pañuelos de papel por si lo necesita alguna de las partes en conflicto.

# PRESENTACIÓN

- **Recibimos a las personas en conflicto:** si lo consideramos oportuno, hacemos entrar a cada persona por separado (para evitar un enfrentamiento), pero si ya hemos hablado con ellos anteriormente y están tranquilos, podemos recibirlos a la vez. Nos mostramos hospitalarios y utilizamos un lenguaje sencillo. Dejamos que expresen sus emociones.
- **Creamos un clima de confianza:** nos presentamos y preguntamos sus nombres, intentando que se sientan cómodos y tranquilos. Hablamos despacio y con un tono de voz calmado.
- **Recordamos el funcionamiento de la mediación:** explicamos que nada de lo que se dice debe salir de la sala (respetar la confidencialidad), que 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 las soluciones que os convengan a ambas partes. Preguntamos si necesitan alguna aclaración.



# NORMAS A CUMPLIR

- Querer arreglar el problema.
- Decir la verdad de lo que ha pasado.
- No insultar.
- Respetar los sentimientos del otro.
- Respetar el turno de palabra.

**IMPORTANTE:** Las partes en conflicto deben aceptar de forma verbal todas y cada una de las reglas.

**¿Estás de acuerdo?**

# Presentación y reglas del juego



# EXPLICAMOS LO QUE HA PASADO

- Cada una de las partes cuenta su versión de los hechos.
- Parafraseo
- ¿Queréis añadir alguna cosa más?
- La pareja de mediadores hace preguntas para aclarar lo ocurrido, si es necesario (batería de preguntas).
- Preguntamos a cada parte cómo se ha sentido.
- Parafraseo.
- Preguntamos para que se pongan en el lugar del otro.
- Parafraseo
- Hacemos más preguntas si creemos que a las partes les queda alguna cosa más que explicar (batería de preguntas).

# BATERÍA DE PREGUNTAS

- ¿Puedes explicarme alguna cosa más?
- ¿Qué quieres decir con...?
- De todo lo que me has explicado, ¿qué es lo más importante para ti?
- ¿Qué te hace pensar que...?
- ¿Siempre? /¿Nunca?/¿Todos?/¿Ninguno?
- ¿Para qué lo necesitas?
- ¿Qué te gustaría que pasase con respecto a...?
- ¿Qué es lo más urgente para ti?

# SITUACIONES DIFÍCILES DURANTE LA MEDIACIÓN

- Las partes no respetan las normas.
- La comunicación está muy cortada o una de las partes está muy enfadada.
- Una de las partes dice que está siendo parcial o no está a gusto.
- Las partes no llegan a una solución y piden consejo.
- Las partes no llegan a una solución y la relación continúa rota.
- Se cuestiona la mediación.
- Las partes deciden no seguir con la mediación.
- La solución acordada no responde a las necesidades de las partes a juicio de los mediadores.

# CÓMO ABORDAR SITUACIONES DIFÍCILES (I)

- Las partes no respetan las normas pactadas:
  - No les acuses ni regañes, simplemente recuérdales lo que se había acordado al inicio de la mediación.
- La comunicación está muy cortada:
  - Te das cuenta de que no avanza la mediación y no tienes claro el por qué. Puedes recurrir a una **sesión privada\*** para aclarar si hay intereses ocultos y comprender la situación.
- Una de la partes está muy enfadada:
  - Pide un receso de la sesión para que se calmen los ánimos. Parafrasea “Veo que estás muy enfadado con esto, vamos a parar para que te puedas tranquilizar...”

# CÓMO ABORDAR SITUACIONES DIFÍCILES (II)

- Una de las partes dice que estás siendo parcial:
  - Deja que las partes expresen sus sentimientos y sus percepciones de las cosas.
  - Si la queja persiste, se puede proponer que continúe otro mediador/a.
- Una de las partes no está a gusto:
  - Puedes persuadirle sobre las ventajas que supondría acogerse a la mediación pero sin presionar y sin preguntar el por qué.
- Las partes no llegan a una solución y piden consejo:
  - Recuérdales que tu papel es favorecer que ellos mismos lleguen a un acuerdo y no imponer uno válido para ti.

# PELIGROS DEL MEDIADOR/A

## ¿Qué no debe hacer?

- **Preguntar demasiado**: es importante respetar los silencios.
- **Preguntar demasiados porqués**: es mejor utilizar la fórmula “explica más de lo que paso...”
- **Discutir con una de las partes**: no debemos dar nuestra opinión ni oponernos a lo que digan las partes.
- **Hacer juicios**: “estás mintiendo”, “eso es una tontería”.
- **Dar consejos**: “deberíais de...”, “lo mejor sería que...”



# PELIGROS DEL MEDIADOR/A

## ¿Qué no debe hacer?

- **Amenazar a las personas en conflicto**: “os van a expulsar”, “os van a castigar”.
- **Forzar la reconciliación**: no les pediremos que vuelvan a ser amigos, que se pidan perdón, que se disculpen o que se den la mano
- **Imponer la mediación**: las personas en conflicto son libres de dejar la mediación en un momento dado, es importante que sepan que pueden retomar la mediación en el momento que se sientan preparados o que les parezca oportuno.

# Cuéntame



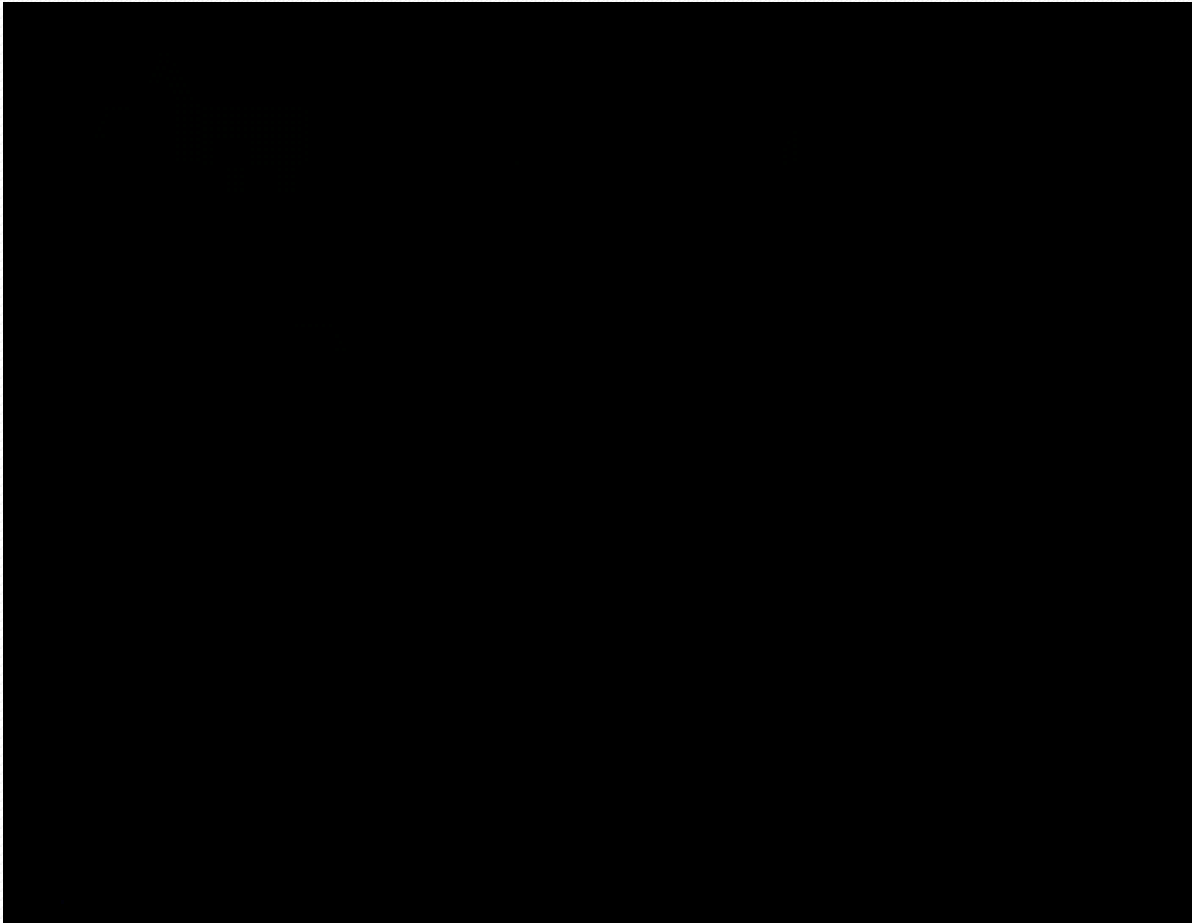
# LLUVIA DE IDEAS. BÚSQUEDA DE SOLUCIONES

- En esta fase debemos dar por válidas todas las ideas que surjan en el proceso, sin entrar a valorar si son posibles o no. El mediador debe ir apuntándolas todas.
- Tratar los aspectos del conflicto y buscar vías de solución de un modo abierto: explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y lo que le pide a la otra parte, dirigiendo el diálogo en términos de intereses, plantear, evaluar y seleccionar la solución más satisfactoria para los implicados, justa, y posible,)

# BATERÍA DE PREGUNTAS

- ¿Cómo crees que se puede resolver...?
- ¿Qué cambios propones?
- ¿Qué es lo más urgente para ti?
- ¿Esto crees que sería justo para tu compañero o compañera?
- ¿Te parece justo a ti?
- ¿Qué harás si no llegáis a un acuerdo?
- ¿Crees que el problema ya está resuelto?

# Proponer soluciones



# EVALUAR Y ESCOGER LA MEJOR SOLUCIÓN PARA LOS DOS

- Una vez tengamos las ideas apuntadas, pasaremos a leerlas e iremos analizando cuales de ellas pueden ser aceptadas por ambas partes, así como cuales son realizables y cuáles no. Se van separando las alternativas más viables y se intenta fijar una o varias como acuerdos de resolución.
- Organizamos el plan de acción: establecer las condiciones de la aplicación de la solución, quien hace que, cómo, cuándo y dónde.
- El mediador/a escribe el acuerdo .
- Preguntar si el problema está arreglado.
- Citar a ambas partes para la revisión.

# CARACTERÍSTICAS QUE DEBEN CUMPLIR LOS ACUERDOS:

- Equilibrado.
- Claro y simple.
- Que mantenga expectativas de mejora de la relación.
- Realista y posible.
- Aceptable por las partes.
- Específico y concreto.
- Evaluable.
- Redactado por escrito, así se evita el olvido y las malinterpretaciones y se facilita el seguimiento.

# DOCUMENTACIÓN A CUMPLIMENTAR

- Los acuerdos alcanzados en la mediación se recogerán por escrito, explicitando los compromisos asumidos y el plazo para su ejecución. *Los mediadores realizarán un seguimiento del cumplimiento de los acuerdos.*
- Si la mediación finalizase con acuerdo de las partes, en caso de haberse iniciado un procedimiento sancionador y una vez llevados a cabo los acuerdos alcanzados, la persona responsable lo comunicará a la Jefatura de Estudios.
- En caso de que la mediación finalice sin acuerdo entre las partes, o se incumplan los acuerdos alcanzados, el profesor responsable comunicará el hecho a la Jefatura de estudios para que actúe en consecuencia, según se trate de una conducta contraria a las normas de convivencia, aplicando las medidas de corrección que estime oportunas, o gravemente perjudicial para la convivencia en el centro, dando continuidad al procedimiento sancionador abierto.



# Acuerdo



# REVISIÓN DEL CASO

- Pasados unos días, normalmente una semana, si las soluciones acordadas no requieren de mayor tiempo para su ejecución, se citará de nuevo a las partes implicadas para realizar la revisión del caso.
- Se valorará si la solución se ha llevado a la práctica y ha resultado satisfactoria para ambas partes.
- Para finalizar se les preguntará a ambas partes:
  - ¿Está resuelto el conflicto?
  - En caso afirmativo se da por cerrado el caso.

No debemos olvidar felicitarlos por el esfuerzo que han realizado, su colaboración y recordarles que pueden acudir al servicio de mediación cuando lo necesiten.