

Material para la Mejora de la Convivencia Escolar

Mediación en la resolución de conflictos
Programa de Alumnado Ayudante



4 Mediación
en la Resolución
de CONFLICTOS
y Programa de
Alumnado
Ayudante



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

La Consejería de Educación agradece a D José Antonio Binaburo Iturbide y a los nueve centros del Puerto de Santa María (Cádiz) que forman parte del proyecto “Redes de Convivencia”, pertenecientes a la Red Andaluza “Escuela: Espacio de Paz”, la cesión desinteresada de algunos de los materiales que se incluyen en este cuadernillo.

4

Edita: Consejería de Educación de la Junta de Andalucía
Dirección General de Participación y Solidaridad en la Educación

Diseño de portada y contraportada: Carmen Herrera Romero

Depósito legal: SE-4.869/07

ISBN: 978-84-690-8115-0

Maqueta e imprime: Tecnographic, SL

Índice

	Pág.
INTRODUCCIÓN	5
LA MEDIACIÓN ESCOLAR	7
MARCO NORMATIVO Y MEDIACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	13
NORMAS DE CONVIVENCIA Y MEDIACIÓN	17
COMO PONER EN MARCHA UN SERVICIO DE MEDIACIÓN EN UN CENTRO EDUCATIVO	21
• Pasos a seguir	21
• Documento para informar al Claustro y al Consejo Escolar.....	23
• Información clara y precisa de qué es la mediación	25
DISCIPLINA Y MEDIACIÓN. CASO PRÁCTICO DE MEDIACIÓN	27
• Fundamentos	27
• Criterios para la relación entre ambos modos de regulación de la convivencia.....	29
• Posibles relaciones entre la mediación y la disciplina	30
• Fases de la mediación	32
• Proceso de la mediación en cada una de las fases	33

4



[Introducción

La mediación escolar es un método de resolución de conflictos aplicable a las situaciones en las que las partes han llegado a un punto en el que la comunicación entre ambas está bloqueada y, por lo tanto, no pueden intentar resolver las desavenencias a través de la negociación directa.

La mediación es una actuación que se desarrolla de forma habitual en la familia, con los amigos y amigas, en el entorno social, en definitiva, que se aplica de forma rutinaria en todos los ámbitos de la vida.

La mediación a la que nos referimos aquí está centrada en la convivencia escolar. Es una de las posibles medidas que los centros pueden incluir en su Plan de Convivencia para prevenir, mediar y resolver los conflictos que pudieran plantearse en el centro entre los distintos miembros de la comunidad educativa.

4



La mediación escolar

El mediador o mediadora ayuda a alcanzar un acuerdo aceptable para las partes en conflicto pero inicialmente debe tenerse en cuenta que:

- La mediación es un proceso informal, en tanto no tiene procedimientos rigurosamente establecidos.
- Sin embargo, es un proceso estructurado pues tiene una secuencia o fases flexibles, unos recursos y unas técnicas específicas.
- Es voluntaria, tanto para las partes como para el mediador o mediadora.
- Es confidencial, los asuntos tratados no pueden ser divulgados por las partes ni por el mediador o mediadora.
- Es cooperativa, como negociación asistida que es, las partes deben cooperar en la resolución de su conflicto.
- Confiere protagonismo a las partes. El acuerdo a través del cual se resuelva el conflicto depende exclusivamente de la voluntad de las partes. El mediador o mediadora no está autorizado para imponerlo.

La mediación en el campo escolar es una realidad relativamente reciente entre nosotros pero con un gran porvenir precisamente por su potencial educativo latente, pues la mediación, más que una técnica de resolución de conflictos, es un auténtico proceso educativo para los que intervienen en ella. La mediación constituye una oportunidad de desarrollo personal para quienes la protagonizan y una posibilidad de mejorar la convivencia en todo el centro escolar.

Los conflictos forman parte de la vida de todas las personas porque somos diferentes y tenemos intereses diversos, por eso surgen. El conflicto es diferencia y diversidad, no es negativo. Por ello, el problema no está en el conflicto, sino que, de cómo lo afrontemos dependerá que podamos obtener efectos negativos o beneficios para la educación, como mostramos en el siguiente cuadro:

4

SEGÚN COMO AFRONTEMOS UN CONFLICTO	
EFFECTOS NEGATIVOS	POTENCIAL EDUCATIVO
<ul style="list-style-type: none"> • Deterioro del clima social. • Pérdida de motivación. • Tendencia a buscar culpables de las experiencias desagradables. • Distorsión del flujo de comunicación. • Postura defensiva y agresiva hacia las partes de las que se desconfía. • Dificultad de empatizar. • Se toman decisiones de poca calidad. • Tendencia a evitar a personas que se perciben como hostiles. • Pérdida de energía en el logro de los objetivos. • Se imponen las decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendemos a tomar decisiones y a actuar. • Estimulamos el pensamiento reflexivo. • Aprendemos a afrontar la realidad y a recuperarnos de la adversidad. • Descubrimos que todos podemos ganar. • Aprendemos a valorarnos a nosotros mismos y a valorar las diferencias. • Desarrollamos la creatividad y las habilidades para buscar soluciones. • Aprendemos más sobre nosotros mismos y las demás personas. • Disfrutamos más el tiempo que pasamos juntos. • Aprendemos a generar relaciones sólidas y duraderas. • Incrementamos nuestra motivación para aprender.

Ayudar y enseñar a resolver conflictos en la educación significa ayudar a buscar salidas satisfactorias, es creer que hay callejones con salida. Desde este planteamiento, los programas de mediación serán tanto más efectivos, cuanto más vivenciados sean como proyectos colectivos asumidos por todo el centro educativo.

Conviene reseñar que no todos los conflictos son susceptibles de tratarse a través de la mediación. Para ello se tendrán en cuenta estos posibles casos:

CASOS	
MEDIABLES	NO MEDIABLES
<ul style="list-style-type: none">• Las partes así lo desean y la normativa lo prevé.• Las relaciones y/o el vínculo son importantes para las partes.• Necesariamente se comparten espacios comunes entre las partes.• No existe un desequilibrio de capacidades comunicativas y de personalidad entre las partes.	<ul style="list-style-type: none">• Las partes no desean ir a la mediación.• Los casos ya fueron mediados y no se cumplió con lo pactado.• Falta de confianza y credibilidad en el espacio de la mediación.• Se trata de hechos de especial y notoria gravedad.

4

Parece oportuno reseñar que educar para la paz y la resolución de conflictos es un camino con futuro, no sólo porque la educación es la apuesta de futuro de cualquier sociedad, sino también porque la resolución de conflictos para ser auténtica resolución debe tener por meta la paz y la justicia; ya que no se trata sólo de encontrar soluciones para los conflictos, sino que se trata sobre todo, de encontrar soluciones justas.

Marco normativo y mediación en la resolución de conflictos

La mediación, como método para la resolución de conflictos, se ha implementado en el ámbito educativo con diferentes modalidades y con la participación de todos los agentes de la comunidad educativa: profesorado, alumnado y familia. Así es como lo regula el Decreto 19/2007, de 23 de enero, por el que se adoptan medidas para la promoción de la Cultura de Paz y la mejora de la convivencia en los centros educativos sostenidos con fondos públicos, desarrollado posteriormente en el artículo 9 de la Orden de 18 de julio de 2007:

- Entre otras medidas los centros podrán crear el servicio de mediación, para la mejora de la convivencia. Dicha mediación puede plantearse con carácter previo a la aplicación del régimen sancionador que pudiera corresponder. En caso de que el procedimiento finalice con un acuerdo positivo entre las partes, esto podrá ser tenido en cuenta en el correspondiente procedimiento sancionador.

4

- Contará con la formación en mediación de los miembros de la comunidad educativa: profesorado, persona responsable de la orientación en el centro, alumnado, miembros de la Comisión de Convivencia, delegados y delegadas de padres y madres y tutores y tutoras. Además podrán realizar tareas de mediación los educadores y educadoras sociales.
- El Plan de Convivencia incluirá el procedimiento general para derivar un caso de conflicto hacia la mediación escolar, qué tipo de casos son derivables, quiénes son los agentes, a qué tipo de compromisos se puede llegar, el proceso a seguir y la finalización del mismo.
- Deberá incluir el procedimiento para la comunicación a la Comisión de Convivencia del centro, al tutor o tutora y a la familia del alumnado implicado.
- Será el director o directora quien, a petición de cualquier miembro de la comunidad educativa, ofrecerá al alumnado implicado en conductas contrarias a las normas de convivencia la posibilidad de acudir a la mediación escolar, dejando constancia escrita de la aceptación de las condiciones por todas las partes, así como del compromiso de que, en caso de acuerdo, se aceptará la realización de las actuaciones que se determinen.

Normas de convivencia y mediación

Cabe destacar que la mediación no sustituye al conjunto de normas que elabora un centro escolar a través de su Plan de Convivencia, pero sí es un método constructivo para resolver conflictos. La posibilidad de recurrir a la mediación en la resolución pacífica de conflictos, se plantea como un procedimiento que se agrega al tratamiento de algunos conflictos:

- Como una medida previa en aquellos conflictos para los que las normas de convivencia en el centro educativo, por alguno de los aspectos de las mismas, prevén algún tipo de sanción.
- Como una medida para la resolución de aquellos conflictos en los que no se da una transgresión a ninguna norma de convivencia del centro, pero se ofrece la mediación como una posibilidad de abordarlos de forma pacífica y dialogada.
- Como una medida posterior, reparadora, en casos de disfunciones a la convivencia que se abordan según lo previsto en la normativa, pero en los que más allá de las medidas que el centro educativo adopte, se ofrece como una oportunidad de reconstrucción, de reconciliación y de resolución.

La finalidad de implementar la mediación en los centros educativos, a partir del Decreto 19/2007, de 23 de enero, es la de presentar una estrategia más de mejora de la convivencia y de fortalecimiento de las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa a todos los niveles, ya que el simple convivir no garantiza la desaparición de los conflictos.

La mediación escolar constituye una de las herramientas que permite abordar la resolución de conflictos como estrategia preventiva, ya que las diferentes acciones que pone en marcha pueden favorecer el aprendizaje de las habilidades sociales necesarias para mejorar la convivencia, en tanto provee mecanismos para abordar los conflictos de un modo cooperativo, previniendo su escalada hacia manifestaciones de violencia.

4

En las diversas experiencias ya consolidadas sobre mediación escolar en los centros de la Red Andaluza “Escuela: Espacio de Paz”, ésta parece contribuir a la prevención de la violencia y constituye otra de las vías posibles de educar para la democracia, la paz y los derechos humanos. Si bien no resuelve la complejidad de todos los problemas de la convivencia, resulta una herramienta potente que justifica ampliamente los esfuerzos de los centros educativos para su implantación.



Cómo poner en marcha un servicio de mediación en un centro educativo

Pasos a seguir

Puesto que la resolución de conflictos de forma pacífica es algo novedoso en los centros educativos, antes de proponer estas técnicas de transformación y/o resolución de conflictos es necesario saber con qué apoyos se cuenta en los centros. La puesta en marcha de programas de mediación ha de ser apoyada por un amplio colectivo. Caso de no contarse con suficiente apoyo es casi imposible que funcionen con éxito.

Las indicaciones para llevar a cabo programas de mediación en centros escolares son:

- 4
- Si cualquier miembro de la comunidad educativa tiene interés por desarrollar un programa de mediación, dará traslado de ello a la dirección.
 - La dirección informará al claustro del sentido y los pasos del programa y, si se percibe una actitud positiva y de apoyo, se elevará la propuesta al Consejo Escolar para su aprobación.
 - La dirección informará del programa a todos los sectores de la comunidad educativa para que se apunten las personas voluntarias para esta tarea.
 - Posteriormente se reunirá a todos los voluntarios y voluntarias para ampliar la información de tal forma que sólo las personas que voluntariamente acepten participar en el programa lo hagan.
 - Se decidirá quién puede coordinar el programa en el centro. Conviene que sea la persona encargada de orientación, por su accesibilidad. En todo caso debe ser una persona realmente interesada en el proyecto.
 - Se organizará una sesión introductoria para todo el claustro y se presentarán los materiales a utilizar. Es importante que todo el profesorado tenga una idea clara del enfoque y las técnicas que se utilizan. Esto previene de miedos y prejuicios causados por el desconocimiento.
 - Se organizará una formación intensiva para todas las personas interesadas tanto del profesorado como del alumnado y de las familias. La formación se impartirá en horario a convenir por las personas participantes y los responsables de la formación.
 - Una vez terminada la formación es necesario dar a conocer al resto de la comunidad escolar qué es la mediación y el servicio de mediación del centro. Por ello, la última actividad de la formación será la elaboración de un folleto para explicar qué es la mediación a las personas del centro que no han participado en ella .

Una vez que se ha puesto en marcha un servicio de mediación hay que cuidarlo mucho, sobre todo en sus inicios, para que no se desvirtúe su misión.

Documento para informar al Claustro y al Consejo Escolar

Presentación del programa de mediación para su aprobación

Presentamos una nueva herramienta que nos permita hacer de nuestro centro educativo un recinto de paz donde la mayoría de los problemas de confianza se diriman desde el diálogo, la comunicación y el consenso.

Esta nueva herramienta es la Resolución de Conflictos, que cuenta con una reciente pero intensa historia en otros países y que está dando buenos resultados en aras de conseguir un entorno de paz donde poder educar, formarnos como personas y enriquecernos en la comunicación cotidiana.

No queremos crear falsas expectativas y por ello no queremos que penséis que orientando para la resolución de conflictos los problemas de convivencia van a desaparecer. Los problemas de convivencia son inherentes a las relaciones humanas y no desaparecerán nunca. Lo que sí podemos conseguir con este programa es que los afrontemos desde la confianza en que podemos dirimirlos pacíficamente y con ello habremos conseguido mucho.

Como toda técnica y filosofía nueva puede crear algunos recelos, algunas reticencias a su implantación. Por ello queremos trasladar los aspectos positivos que señalan los centros educativos en los que ya existe:

- Crea un entorno pacífico en el que poder educar.
- Fomenta la actitud dialogante del alumnado, el profesorado, la familia y el personal no docente.
- Fomenta actitudes cooperativas en la comunidad escolar.
- Reduce la violencia en los conflictos y aumenta la capacidad de resolución no violenta de estos.
- Ayuda a reconocer las necesidades de las otras personas.
- Reduce el número de sanciones y expulsiones.
- Disminuye la intervención de las distintas autoridades del centro en los conflictos entre el alumnado, porque, este ha desarrollado las capacidades para resolverlos por si mismo.

En suma, pensamos que con este programa transmitiremos una Cultura de Paz que nos permitirá crecer en humanidad.

Con este programa no pretendemos eliminar las vías recogidas en las disposiciones legales para el tratamiento de los problemas de convivencia. Abogamos por un modelo mixto para el tratamiento de la misma. Es decir, creemos conveniente que se ofrezca la posibilidad de tratar mediante mediación aquellos conflictos en los que las partes, previa información, quieren que se diriman a través de la mediación, siempre que no se trate de conflictos no mediables. Todas las vías legales quedan abiertas para los conflictos no mediables y para quienes no quieran acudir al servicio de mediación.

Información clara y precisa de qué es la mediación

Es conveniente que tengamos una información clara y precisa de qué es la mediación. Por ello recogemos a continuación las características fundamentales:

- La mediación es un proceso de comunicación en libertad ante una tercera persona, que realiza el papel de mediador o mediadora, y que garantizará que las partes se comuniquen desde el respeto y busquen las soluciones a sus conflictos.
- Las personas que desempeñan el papel de mediación no son quienes dan las soluciones; sólo ayudan para que las busquen las partes.
- La mediación no puede imponerse, se acude a ella voluntariamente y todo lo que ocurra durante el proceso de mediación y lo que allí se diga es confidencial.
- No todos los conflictos son mediables: no puede mediar un conflicto si una de las partes está sufriendo violencia por parte de la otra. Estos conflictos requieren otras intervenciones. Caso de que un conflicto de esta índole llegase al servicio de mediación del centro, éste debe derivarlo a los órganos competentes del centro: Dirección, Jefatura de Estudios, Comisión de Convivencia...
- A la mediación puede acudir el alumnado, el profesorado, el personal no docente del centro y las familias del alumnado, es decir toda la comunidad educativa, en función de lo que el centro determine en su Plan de Convivencia.

4



Disciplina y mediación.

Caso práctico de mediación

Conviene que se entienda la mediación en su relación con el sistema disciplinario actualmente vigente en los centros educativos. Mediación y disciplina no se pueden confundir. Por eso, antes de realizar la práctica de la mediación, habría que entender adecuadamente en qué contexto se realiza y señalar las siguientes precisiones y actividades.

Fundamentos

- La disciplina y la mediación son métodos basados en sistemas fundamentalmente distintos. Cada uno se basa en unos principios y fundamentos diferentes y tiene su propia coherencia interna.
- La mediación no puede verse como un mecanismo que posibilita la negociación de las consecuencias de las normas. Estas consecuencias no son negociables. Esta confusión socava la integridad y los fundamentos del sistema disciplinario.
- La mediación no es parte de la disciplina escolar (en el sentido de código disciplinario). La solución basada en los intereses se alcanza mediante la colaboración y ha de ser voluntaria. La mediación

obligatoria o la mediación como consecuencia del incumplimiento de la norma ponen en peligro también la integridad de este enfoque.

- En el diseño de un programa de mediación hay que establecer el modelo de relación de ambos sistemas, qué conflictos son mediables y cuáles no.
- Para que esta relación funcione bien es necesario utilizar correctamente el sistema disciplinario, con consistencia. Ello implica que, al comenzar un programa de mediación, el centro ha de analizar cómo garantizará el cumplimiento de las normas.

4

Criterios para la relación entre ambos modos de regulación de la convivencia

- El sistema disciplinario se aplica siempre que se rompe una norma. La consecuencia de una norma incumplida se aplica en todo caso. La mediación se aplica cuando hay un conflicto entre alumnos y/o alumnas o con otras personas de la comunidad educativa y quieren solucionarlo voluntariamente. Y ello independientemente de si se ha incumplido o no una norma en el origen o desarrollo del conflicto.
- Por ejemplo: un conflicto entre dos alumnos o alumnas que discuten por el modo de seleccionar los jugadores de los equipos de fútbol. Se gritan, se enfadan y a partir de aquí no se hablan. ¿Qué hacemos?, ¿Han roto una norma? No. Sólo cabe solucionar su conflicto personal, si ellos quieren, mediante la negociación o la mediación
- En esta misma situación, la discusión se acalora, comienza una pelea, y se pegan puñetazos y patadas. Hasta que alguien termina dándole una buena paliza a una de las personas implicadas, que resulta herida. ¿Qué hacemos? Como es necesario hacer cumplir una norma importante para la convivencia, aplicamos la disciplina. Por otra parte, hay que considerar si el hecho de aplicar la consecuencia de la norma (sanción) supone la solución del conflicto. Si no es así, como sucede habitualmente, cabe una mediación si las personas implicadas, alumnos, alumnas u otras personas de la comunidad educativa, están dispuestos a ello.
- Si los mismos alumnos o alumnas se cansan de jugar al fútbol y empiezan a jugar a columpiarse en la portería hasta que cae al suelo y la destrozan arrancándole los postes y lanzándolos a la zona ajardinada del patio, ¿qué hacemos ante esta situación? ¿Cabe la mediación?

Este ejemplo refleja que es importante diferenciar conductas de conflictos. La norma se centra habitualmente en conductas concretas (como modo de evitar conflictos normalmente) y la mediación se centra en el conflicto de fondo que tienen dos personas, muchas veces relacionado con una conducta que viola una norma y otras veces no. Una cosa es el tema de un conflicto y otra la conducta que un alumno o alumna tiene en respuesta a ese tema.

Posibles relaciones entre la mediación y la corrección de las normas

El reto estará en acertar cuando, ante una situación, no está claro si es adecuado emplear la mediación, la aplicación de la norma o ambas posibilidades.

4

- Sólo disciplina
- Sólo mediación
- Disciplina y mediación:
 - Primero disciplina y luego mediación.
 - Primero mediación y luego disciplina

¿Qué criterios hemos de tener en cuenta ante cada situación?, ¿Cuál será la decisión más acertada?, ¿Cómo ha de aplicarse la disciplina/mediación dadas las características especiales de cada conflicto?

Después de discutir la oportunidad de las distintas estrategias, se puede realizar una práctica de mediación. Para ello sería necesario seguir estos pasos:

- Anunciar que la clase va a ser dividida en pequeños grupos de cuatro o cinco personas, para practicar el rol de mediador o mediadora.
- Los miembros de cada grupo deberán decidir quiénes asumirán el rol de mediadores y mediadoras, y quiénes el rol de disputantes. Algunos alumnos y alumnas pueden actuar como observadores. Los disputantes representarán un conflicto y permitirán que les ayuden quienes desempeñan el rol de mediación, que pueden usar una hoja con el procedimiento, para seguirlo paso a paso.
- Es importante observar a alumnos y alumnas durante la práctica. Lo más probable es que sólo haya un profesor o profesora que les entrene en la mediación, por lo que tendrá que ir desplazándose entre los grupos. Como alternativa se puede colocar un grupo delante de toda la clase y que el resto observe.
- Se pueden elegir los conflictos anteriores o se puede hacer que alumnos y alumnas confeccionen una lista con los conflictos típicos que se presentan en un centro educativo. El alumnado seleccionará uno de esos conflictos para escenificarlo.
- Hay que explicarles que después de completar todos los pasos y de haber resuelto el conflicto, deben discutir la forma como se hizo la práctica: qué funcionó bien y qué puede mejorarse.
- En este paso, alumnos y alumnas deben cambiar de roles y continuar practicando hasta que sean llamados a conformar nuevamente el grupo grande.

Fases de la mediación

Fases de la mediación		
	OBJETIVOS	PROCEDIMIENTO
APERTURA	Lograr que los disputantes acuerden usar el proceso de resolución de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar, brevemente, el proceso y las reglas básicas. • Discutir los beneficios. • Preguntar si están dispuestos a intentarlo.
FASE 1	Ayudar a cada uno de los disputantes a explicar y definir el problema tal y como lo ven.	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar las reglas básicas y obtener de cada disputante la aceptación de cada una de ellas. • Indicar que en esta fase los disputantes se deben dirigir a los mediadores (no deben hablar entre ellos). • Preguntar a cada uno qué es lo que ocurrió. • Repetir. • Preguntar cómo le ha afectado el problema. • Repetir. • Clarificar algunos puntos. • Resumir las preocupaciones de cada uno de ellos.
FASE 2	Ayudar a que cada uno de los disputantes entienda mejor al otro.	<ul style="list-style-type: none"> • Pedir que hablen entre ellos. • Hacer que cada uno repita lo del otro. • ¿Tuvo cada uno de los disputantes una experiencia similar a la que el otro está describiendo? • Reconocer el esfuerzo de ambos.
FASE 3	Ayudar a que los disputantes encuentren soluciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Pedir que cada uno exponga una solución razonable. • Confirmar que cada una de las soluciones sea equilibrada, realista y específica. • Encontrar soluciones para todos los asuntos importantes que hayan salido a la luz. • Felicitarlos por su buen trabajo.

4

Proceso de la mediación en cada una de las fases

APERTURA: PREPARAR A LOS DISPUTANTES	
OBJETIVOS	TRABAJO DEL MEDIADOR
<ul style="list-style-type: none"> • OBTENER CONFIANZA 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Introducción del mediador (presentación).</i>
<ul style="list-style-type: none"> • CONSEGUIR ACUERDO PARA UTILIZAR EL PROCESO 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Explicar el papel del mediador.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • CALMAR LA CÓLERA Y EL ENOJO... 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Explicar brevemente el proceso y las reglas básicas.</i> • <i>Discutir las ventajas de usar el proceso de mediación.</i> • <i>Confirmar la aceptación del proceso por parte de los disputantes.</i>

FASE 1: DEFINIR EL PROBLEMA

OBJETIVOS	TRABAJO DEL MEDIADOR
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un ambiente positivo. • Establecer las reglas básicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • BIENVENIDA • Bienvenida a los disputantes. • Establecer el objetivo de la sesión. Decir: “Todo lo que digas en esta habitación permanecerá en esta habitación, excepto las amenazas o actos serios de violencia (maltrato infantil, acoso...)” • Enunciar las reglas básicas y lograr el acuerdo de cada uno de los disputantes. <ul style="list-style-type: none"> • No interrumpir. • No insultarse o usar apodos. • Ser todo lo honesto/a que se pueda. • Al principio hablar sólo al mediador.
<ul style="list-style-type: none"> • Recoger información. • Entender las preocupaciones de cada uno de los disputantes. • Definir el problema. • Conseguir un trabajo efectivo de grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> • DEFINIR EL PROBLEMA (Uno de los mediadores toma nota) • Decidir quién habla primero. • Preguntar a cada uno qué ocurrió y cómo le afectó (cómo se siente). • Repetir con tus propias palabras lo que dijo cada uno. • Hacer preguntas que puedan ayudarte a comprender mejor el problema. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> – ¿Qué quieres decir con eso? – ¿Cuánto tiempo hace que os conocéis? – ¿Puedes decirme algo más sobre eso? – ¿Desde cuándo existe el problema? • Localizar los problemas y sentimientos más importantes. • Identificar las semejanzas. • Resumir el asunto para cada persona.

4

FASE 2: AYUDAR A LOS DISPUTANTES A COMPRENDERSE MUTUAMENTE	
OBJETIVOS	TRABAJO DEL MEDIADOR
<ul style="list-style-type: none"> • Ayudar a que los disputantes se hablen entre sí. • Asegurarse de que se escuchan mutuamente. • Ayudarlos a comprenderse mutuamente. • Mantener centrada la discusión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Decidir qué problema se discutirá primero (utilizar el resumen de la fase 1). • Hacer que hablen entre sí sobre cada uno de los problemas. • Técnicas y sugerencias de preguntas: <ul style="list-style-type: none"> – ¿Cómo reaccionaste cuando ocurrió? – ¿Puedes describir qué hizo él/ella que te molestó? – ¿Por qué te molesta? – ¿Qué es lo que quieres que él/ella sepa sobre ti? – ¿Qué expectativas tienes sobre él/ella? • Pedir a los disputantes que repitan con sus propias palabras lo que han escuchado a la otra persona. • Si es necesario, recapitular lo dicho hasta el momento, para lograr que una persona entienda a la otra. • Preguntar si alguna de las personas en conflicto tuvo previamente una experiencia semejante a la que la otra persona está describiendo. • Resumir lo que se ha logrado. Reconocer y validar su cooperación en el diálogo para solucionar el conflicto.

**FASE 3: AYUDAR A LOS DISPUTANTES
A ENCONTRAR SOLUCIONES**

OBJETIVOS

- Ayudar a los disputantes a desarrollar una solución justa y realista, que sea aceptable para ambas partes.

TRABAJO DEL MEDIADOR

- Pedir a cada uno de los disputantes cuál es la solución que consideraría justa
Asegurarse de que se tienen en cuenta todos los problemas mencionados en la Fase 1.
- Conseguir el acuerdo de ambas partes para cada solución.
Asegurarse de que las soluciones son:
 - Realistas
(pueden llevarse a cabo).
 - Específicas
(qué, cuándo, dónde, quién).
 - Equilibradas
(contribuyen ambas partes).
- Preguntar a los disputantes cómo harían para controlar la situación si volviera a aparecer.
- Resumir o repetir todos los puntos del acuerdo.
- Escribir el acuerdo en el impreso: “INFORME DEL MEDIADOR”
- Pedir a los disputantes que den a conocer en su entorno que el conflicto se ha resuelto, a fin de evitar la difusión de rumores.
- Felicitar a los disputantes por su esfuerzo para alcanzar un acuerdo.

4

the 1990s, the number of people with a mental health problem has increased in the UK (Mental Health Act 1983, 1990).

There is a growing awareness of the need to improve the lives of people with mental health problems. The Government has set out a strategy for mental health care in the UK (Department of Health 1999). The strategy is based on the following principles: (1) to improve the lives of people with mental health problems; (2) to reduce the need for hospital care; (3) to improve the effectiveness of mental health services; (4) to improve the way in which mental health services are funded; (5) to improve the way in which mental health services are managed; (6) to improve the way in which mental health services are delivered; (7) to improve the way in which mental health services are evaluated; (8) to improve the way in which mental health services are researched.

The strategy is based on the following principles: (1) to improve the lives of people with mental health problems; (2) to reduce the need for hospital care; (3) to improve the effectiveness of mental health services; (4) to improve the way in which mental health services are funded; (5) to improve the way in which mental health services are managed; (6) to improve the way in which mental health services are delivered; (7) to improve the way in which mental health services are evaluated; (8) to improve the way in which mental health services are researched.

The strategy is based on the following principles: (1) to improve the lives of people with mental health problems; (2) to reduce the need for hospital care; (3) to improve the effectiveness of mental health services; (4) to improve the way in which mental health services are funded; (5) to improve the way in which mental health services are managed; (6) to improve the way in which mental health services are delivered; (7) to improve the way in which mental health services are evaluated; (8) to improve the way in which mental health services are researched.

The strategy is based on the following principles: (1) to improve the lives of people with mental health problems; (2) to reduce the need for hospital care; (3) to improve the effectiveness of mental health services; (4) to improve the way in which mental health services are funded; (5) to improve the way in which mental health services are managed; (6) to improve the way in which mental health services are delivered; (7) to improve the way in which mental health services are evaluated; (8) to improve the way in which mental health services are researched.

The strategy is based on the following principles: (1) to improve the lives of people with mental health problems; (2) to reduce the need for hospital care; (3) to improve the effectiveness of mental health services; (4) to improve the way in which mental health services are funded; (5) to improve the way in which mental health services are managed; (6) to improve the way in which mental health services are delivered; (7) to improve the way in which mental health services are evaluated; (8) to improve the way in which mental health services are researched.

The strategy is based on the following principles: (1) to improve the lives of people with mental health problems; (2) to reduce the need for hospital care; (3) to improve the effectiveness of mental health services; (4) to improve the way in which mental health services are funded; (5) to improve the way in which mental health services are managed; (6) to improve the way in which mental health services are delivered; (7) to improve the way in which mental health services are evaluated; (8) to improve the way in which mental health services are researched.

