

**APUNTES PARA ALUMNOS/AS MEDIADORES.
IESO PUENTE DE DOMINGO FLÓREZ**

QUE ES LA MEDIACIÓN

- Proceso no competitivo para resolver conflictos.
- Va más allá del proceso negociador.
- Implica la intervención de un tercero.
- Es un proceso voluntario.
- Potencia la inteligencia emocional.
- Se basa en las necesidades de las personas.
- Debe satisfacer a las partes en conflicto.
- Profundamente educativo a nivel: semántica, emocional, relacional, cognitivo

FASES DE LA MEDIACIÓN

1. **Premeditación:** Las personas mediadoras se presentan, hablan con las **partes por separado y comprueban que están dispuestas a colaborar voluntariamente**. Según las condiciones deciden si la mediación es el camino adecuado. Si lo es, se acuerda una próxima reunión en conjunto.
2. **Presentación/ reglas de juego:** en esta fase el equipo mediador se presenta en conjunto a las partes y ellas hacen lo mismo. Se comenta cómo va a ser el proceso (voluntario, confidencial, respetuoso, colaborar), que reglas se van a seguir y cuál es el papel de las y los mediadores, que no van a forzar ningún acuerdo sino supervisar el proceso.
3. **Cuéntame:** Se anima a las partes a contar sus versiones y lo que han sentido, sus preocupaciones, cómo ha cambiado la relación entre ellas. Etc. El equipo mediador ha de mostrar interés y neutralidad y aplicar las técnicas de la escucha activa (aclarar, parafrasear, reflejar, resumir,...). Se pide a las partes que intenten hacer lo mismo con las versiones y los sentimientos de la otra.
4. **Aclarar el problema:** las personas mediadoras hacen preguntas para concretar aspectos poco claros en el cuéntame. Es importantísimo descubrir qué posiciones, intereses, sentimientos y valores entren en juego. Conviene que quienes median hagan un resumen con las posturas de las partes.
5. **Proponer soluciones:** Se pregunta a las partes sobre el modo en que podrían encontrar una solución y lo que estarían dispuestas a hacer, sus necesidades, sus propuestas. En fin, se trata de discutir y valorar cada propuesta y la medida en que resulta justa para todas.
6. **Llegar a acuerdos:** Se ayuda a las partes a definir claramente el acuerdo. El acuerdo se escribe, se lee y se firma por las partes. Quienes han mediado darán una copia a cada una y archivarán el original. Es importante felicitarlas por lo que han conseguido y poner un plazo para evaluar si el acuerdo se cumple en el futuro.

Una mediación adecuada debe evitar algunos errores. Los presentamos aquí con algunas alternativas:

1. **Hacer demasiadas preguntas:** - importa la calidad más que la cantidad. Conviene practicar la escucha activa y dejar libertad para que se expresen las partes.
2. **Discutir o disgustarse con una de las partes:** - hay que mantener una neutralidad
3. **Emitir juicios:** - quienes median no juzgan, supervisan el proceso
4. **Dar consejos:** - quienes median aconsejan, intentan que las partes encuentren las opciones que tienen más sentido para ellas.
5. **Amenazar a las partes:** - la mediación es un proceso voluntario.
6. **Forzar a la reconciliación:** - el único acuerdo válido es el elegido por las partes. Si no hay reconciliación hay que respetar esa postura.
7. **Imponer la mediación:** - las partes no han de sentirse forzadas, al fin y al cabo han elegido este camino. Es importante mantener un buen clima de diálogo y respetar lo que elijan aunque suponga dejar la mediación por un tiempo a para siempre.

FASES DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

Fases de Mediación Escolar	PERSONAS EN CONFLICTO	MEDIADORES
PREMEDIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Relatar el conflicto individualmente. Posiciones y percepción de la situación - Realzar una descarga emocional 	<ul style="list-style-type: none"> - Situar el conflicto: ¿dónde, cómo, cuándo? - Buscar las relaciones, los sentimientos, y ver la intención de resolver que tiene las partes - Averiguar que pide cada parte y las posibles soluciones que plantean
ENTRADA	<ul style="list-style-type: none"> - Presentarse y aceptar las normas 	<ul style="list-style-type: none"> - Explicar el proceso y las normas - Crear un clima de diálogo y de confianza - Dar expectativas: es posible solucionarlo
CUÉNTAME	<ul style="list-style-type: none"> - Relatar el conflicto y ser escuchado por el otro - Mantener turnos de palabra - Expresarse en mensajes Yo: sentimientos y percepciones personales 	<ul style="list-style-type: none"> - Escuchar con atención lo que nos cuentan - Mantener las normas de forma educada - Intentar no tomar partido - Controlar los gestos que hacemos y que hacen: nerviosismo, tranquilidad, hostilidad, confianza.....
SITUAR EL CONFLICTO	<ul style="list-style-type: none"> - Separar persona y problema: percibir la estructura del conflicto - Utilizar mensajes Yo - Empatizar - Ponerse al nivel del otro: horizontalidad comunicativa 	<ul style="list-style-type: none"> - Hacer preguntas abiertas y cerradas - Repetir cosas que hemos escuchado para aclararlas - Hablar sobre los sentimientos de cada parte y buscar empatía entre ambas - Resumir la historia del conflicto para aclararlo y estructurarlo - Pasar del yo/tú al "nosotros". Todos colaboramos para la resolución positiva
BUSCAR SOLUCIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Expresar las demandas, los intereses y las necesidades para una reparación - Generar opciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Resaltar intereses comunes y cosas que han dicho ambas partes. Repetirlas como posibles soluciones - Tener paciencia, creatividad: replantear asuntos sobre los intereses - Realizar una lluvia de ideas de posibles soluciones en caso de estancamiento
EL ACUERDO	<ul style="list-style-type: none"> - Decidir las soluciones y los acuerdos de compromiso - Firmar el acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar si puede realizarse y mantenerse - Redactar en el lenguaje de quien lo ejecutará: entendible por ambas partes - Mantener la imparcialidad en el acuerdo - Realizar un seguimiento del acuerdo