

IES PABLO DÍEZ (BOÑAR, LEÓN)

CFIE LEÓN

9 HORAS

# LA MEDIACIÓN ESCOLAR

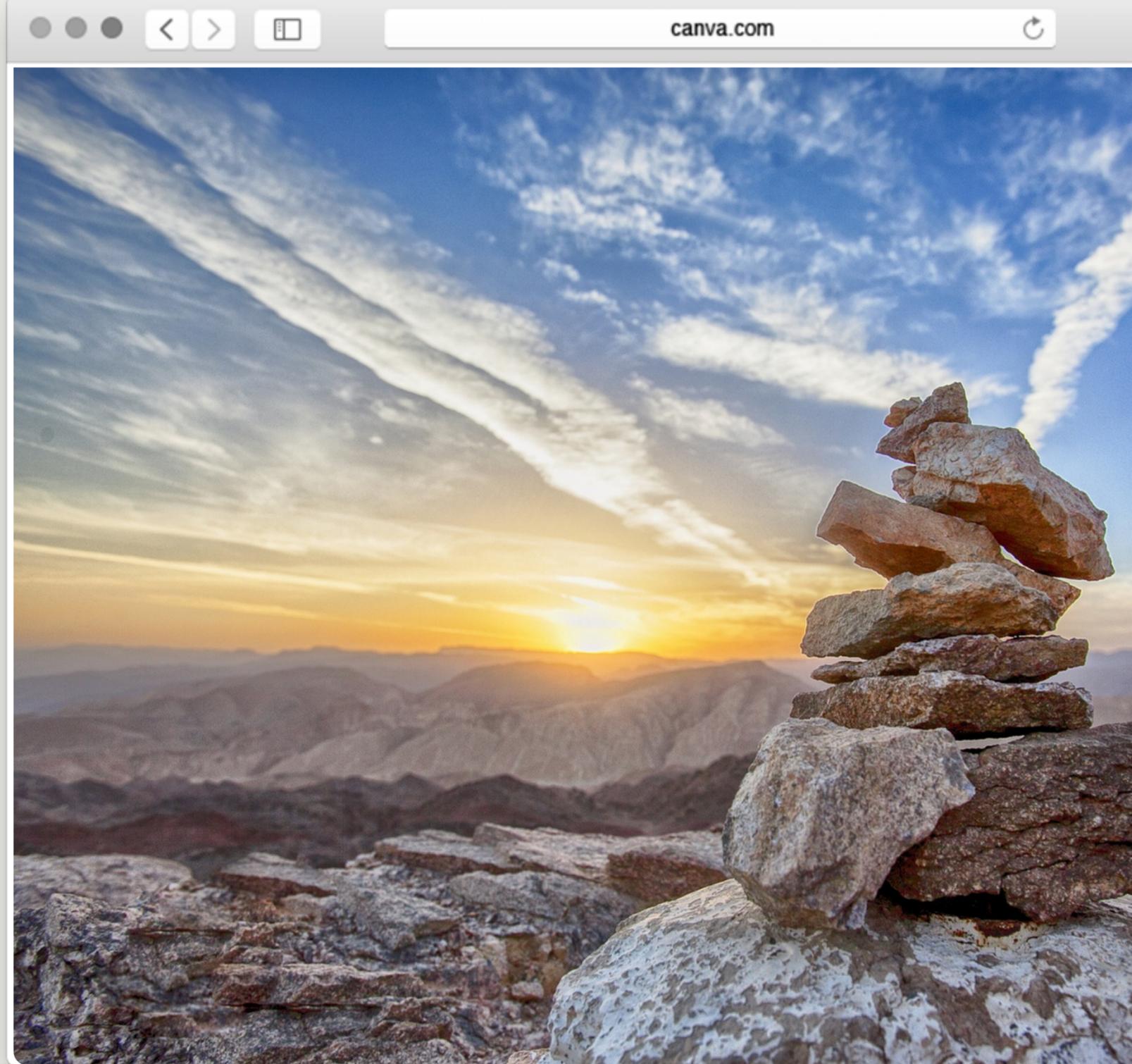


21, 28 de marzo; 4 y 6 de abril de 2022  
Vanessa Ramajo.

# Contenidos

- ¿Qué es la mediación escolar?
- Principios de la Mediación.
- El proceso de mediación.
- Habilidades, técnicas y herramientas de la mediación escolar.
- Casos prácticos.

# CONDICIONES PREVIAS



# CONDICIONES PARA IMPLEMENTAR EL PROYECTO

## Adherencia al sistema de mediación escolar

Se forma al alumnado pero es necesaria la implicación del profesorado.

Selección adecuada de las figuras mediadoras.

Disponer de condiciones físicas y medioambientales mínimas.

Desarrollo de actividades de sensibilización e información.

Difusión del sistema de mediación.

**CONTENIDOS**  
**FORMACIÓN**  
**EQUIPO**  
**MEDIACIÓN**



# CONTENIDOS FORMACIÓN MEDIADORES

## ¿Qué es la mediación?

- Qué es y para qué sirve.
- Tipos de mediación
- Roles del mediador
- Principios de la mediación
- Fases de la mediación
- Registro de la mediación

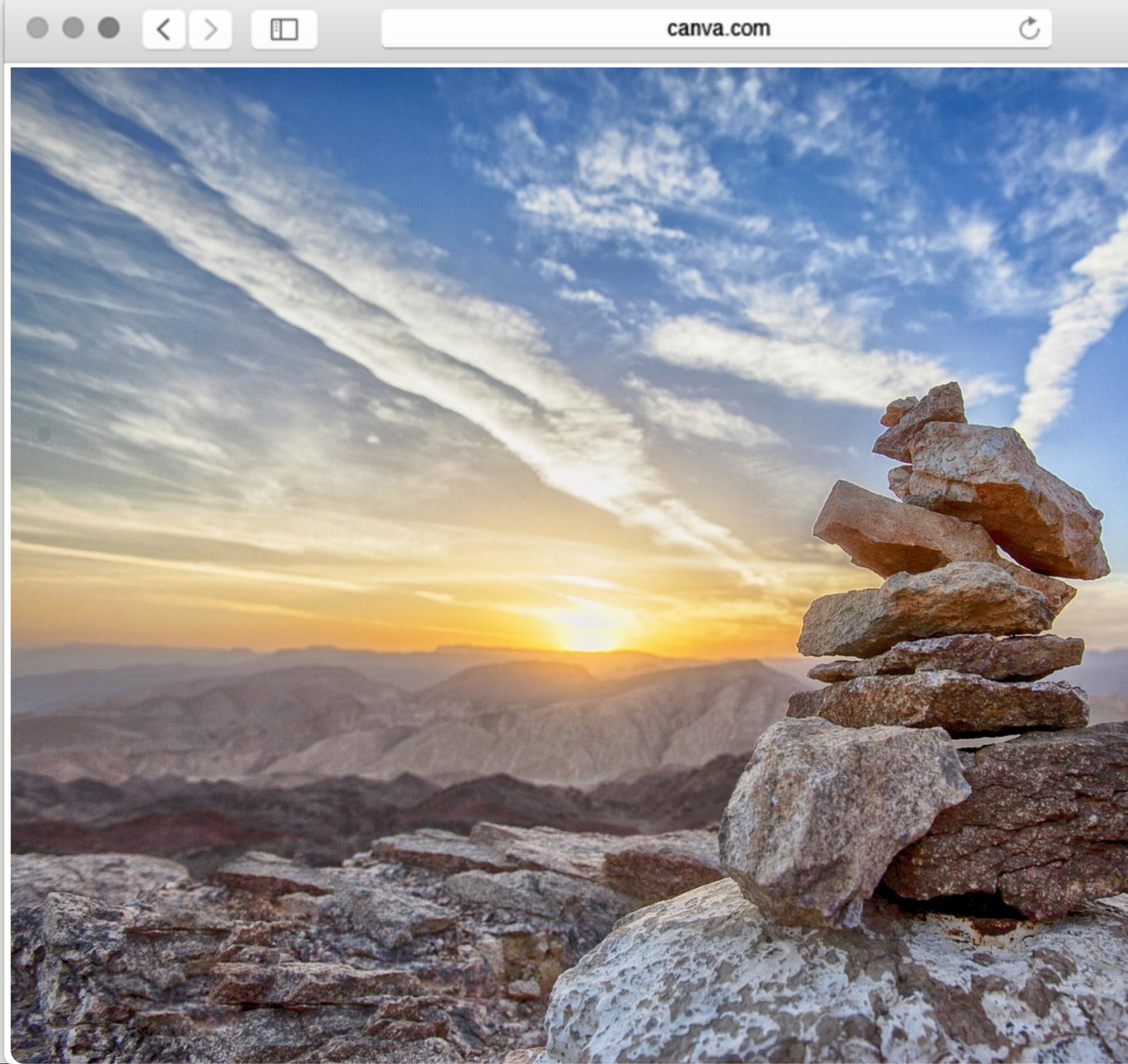
## El conflicto

- ¿Qué es y por qué aparece?
- Tipos de conflictos entre iguales.
- Como funciona el conflicto.
- Elementos y desarrollo del conflicto.
- Comportamiento ante un conflicto.
- Formas de solucionar un conflicto.

## Habilidades sociales

- Asertividad.
- Escucha activa.
- Empatía.
- El parafraseo.
- Saber preguntar.
- Expresión de emociones.

# DOCUMENTACIÓN PREVIA



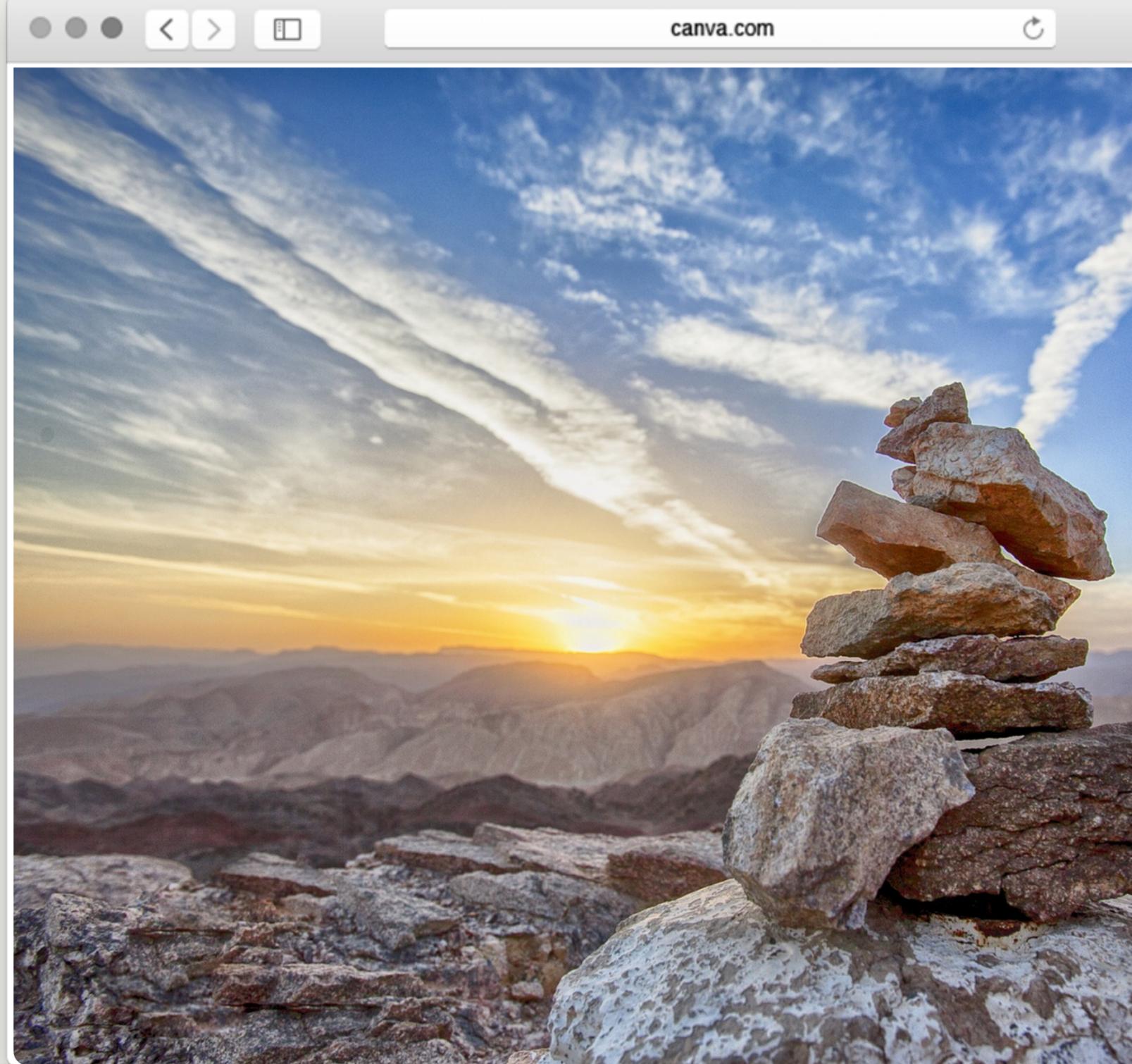
## **Anexos formación:**

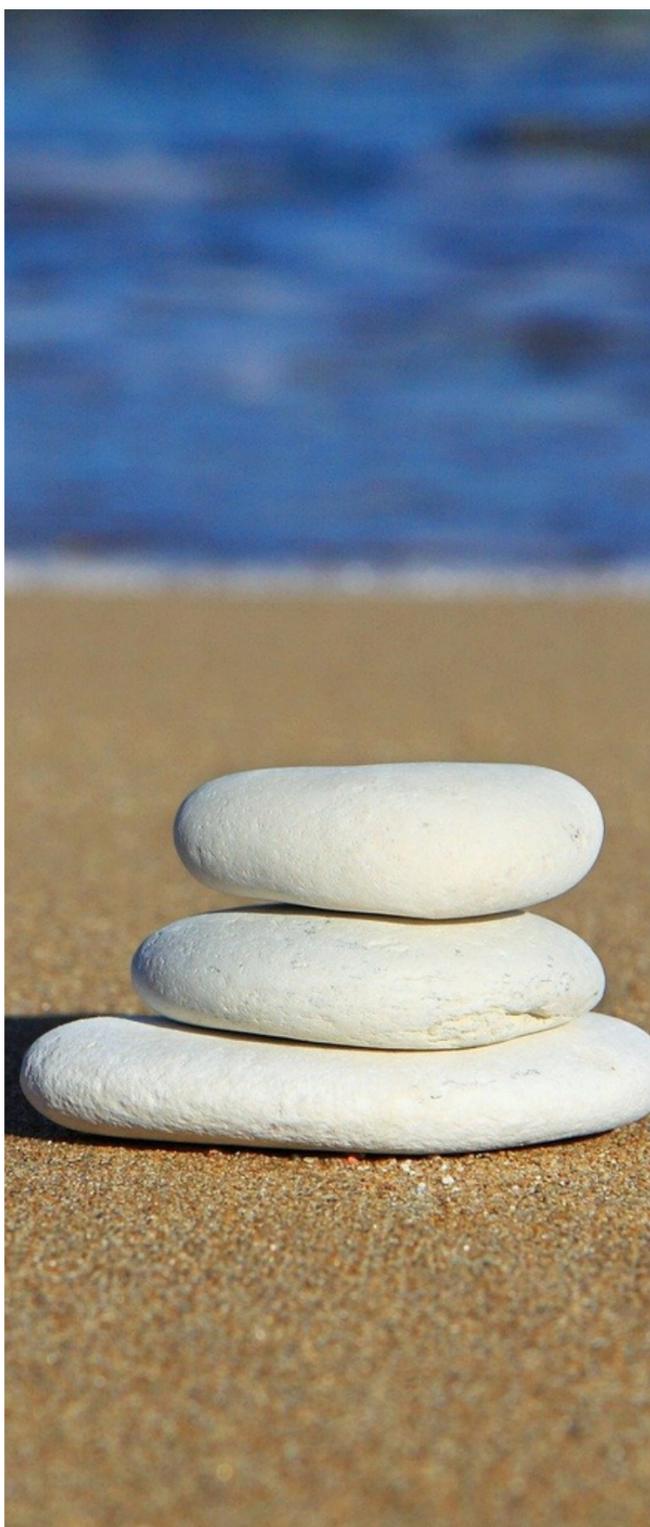
- **Ficha inicial. Situaciones que pueden ir a mediación**
- **Firma compromiso. Hoja de recogida del compromiso/acuerdo.**
- **Ficha registro mediación. Formación.**
- **Ficha valoración equipo Mediación.**

# Anexos Mediación:

- **Ficha inicial: Hoja de recogida del compromiso/acuerdo.**
- **Ficha premediación: Recogida previa de información**
- **Ficha Acta Sesión Mediación.**
- **Ficha seguimiento mediación. 3-6-9-12 meses**

# ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN ESCOLAR?





# La mediación es...

Es una forma de **resolución pacífica de los conflictos**, que permite que las partes implicadas puedan comunicarse entre sí, **expresando sus puntos de vista**, argumentos, intereses, necesidades y/o expectativas.

**Gestión de aula: compromiso.**

**Práctica restaurativa.**

## SI es...

- Definir el problema desde otro punto de vista. COMUNICACIÓN.
- Identificar y expresar emociones. EMPATÍA
- Escuchar las necesidades y sentimientos de la otra persona. GESTIÓN EMOCIONAL
- Crear soluciones. HHSS
- Escucha activa. ESCUCHA.
- Mensajes «Yo». ASERTIVIDAD.
- Búsqueda equilibrada de soluciones.
- Respeto a los derechos.

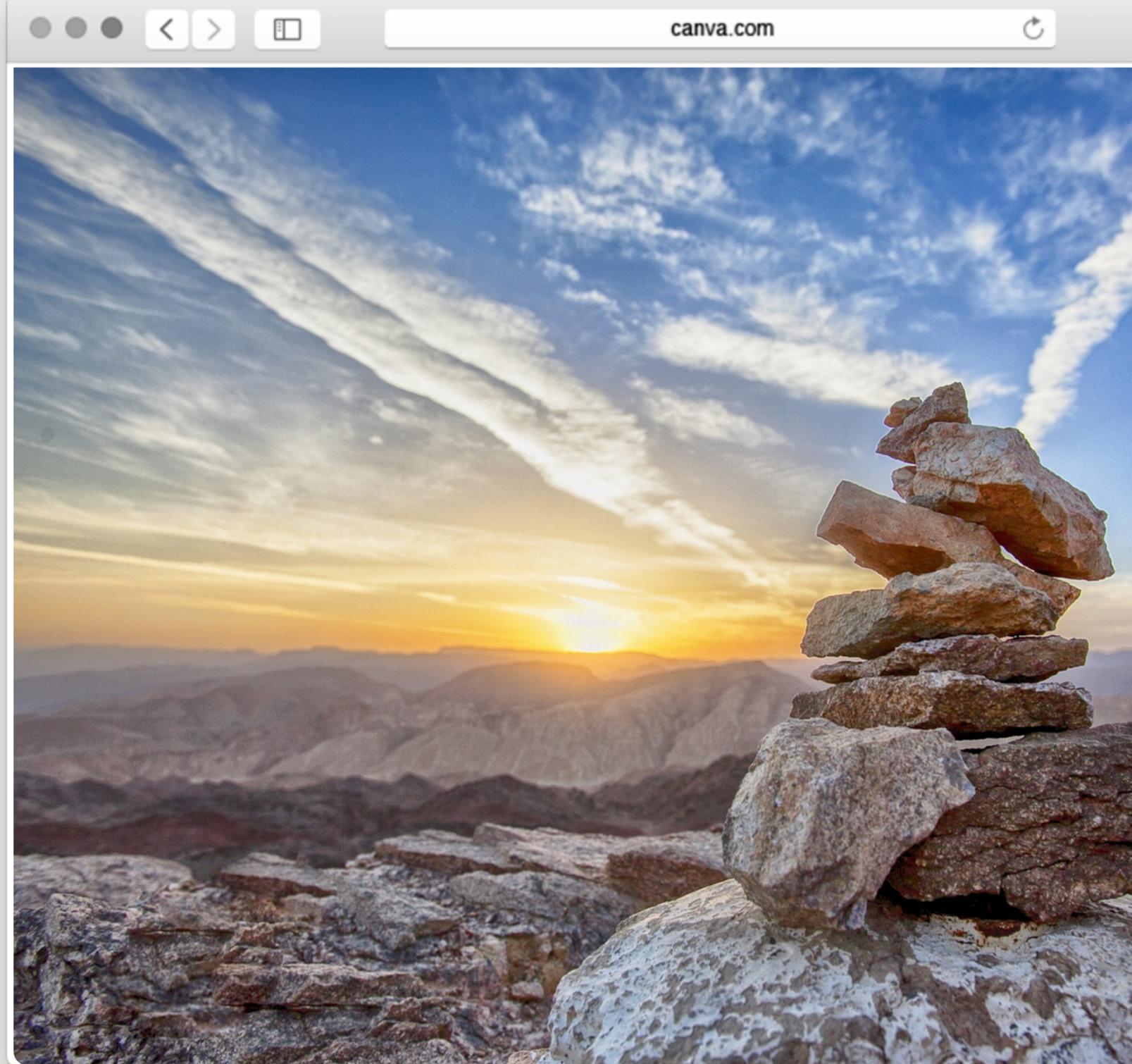
## NO es ...

- Decidir quién tiene razón y quién no (**ni jueces ni árbitros**)
- **Culpar** a una de las partes vs. ver parte de responsabilidad de cada uno/a
- **Dictar lo que deben hacer.** Se promueven soluciones, no se plantean.
- Hacer **demasiadas preguntas:** calidad vs. cantidad
- **Emitir juicios** (quienes median no juzgan, supervisan el proceso)
- **Dar consejos**—se intenta que las partes encuentren las opciones que tienen más sentido para ellas.
- **Forzar a la reconciliación**

**RECORDANDO**

**PRINCIPIOS**

**MEDIACIÓN**



# Principios de la mediación



**IMPARCIALIDAD**

**VOLUNTARIEDAD**

**INTIMIDAD**

**IGUALDAD**

**PARTICIPACIÓN  
DIRECTA**

**CONFIDENCIALIDAD**

**COMPROMISO DE  
DIÁLOGO**

**LEGALIDAD**

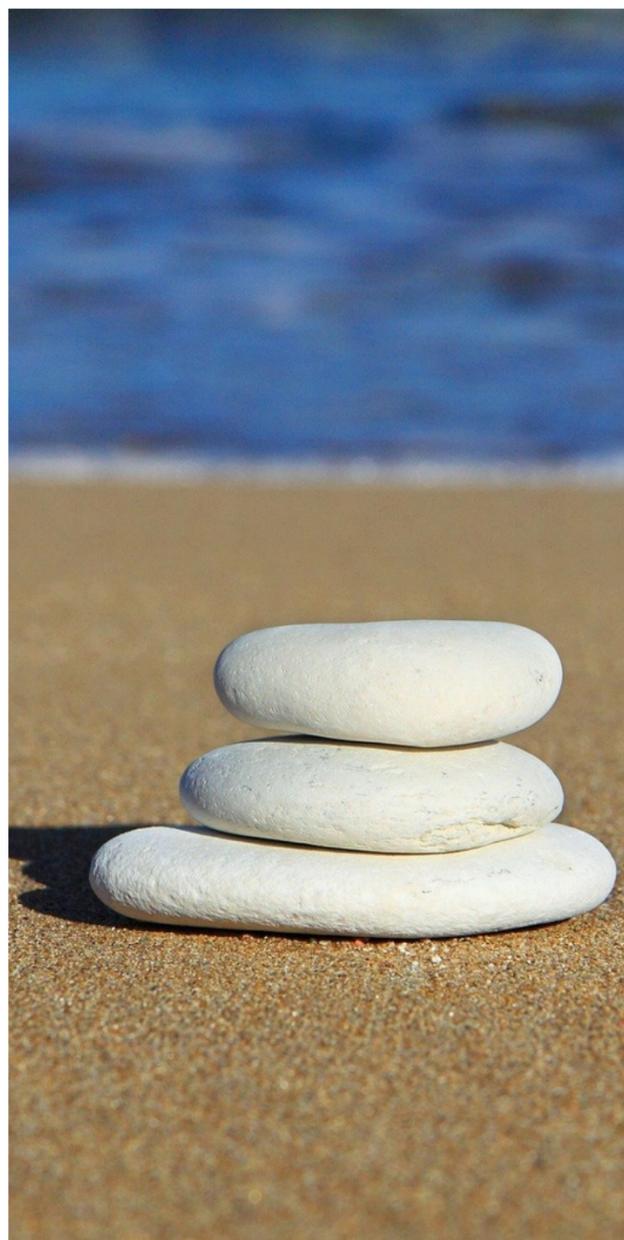
**LIBERTAD DE EXPRESIÓN**

**SEGURIDAD**

**SIMETRÍA ENTRE LAS  
PARTES**

# FIGURA DEL MEDIADOR/A





# **FIGURA DEL MEDIADOR/A**

Acompaña a los protagonistas del conflicto en la exploración de la situación y ayuda a que se den cuenta de lo que necesitan para llegar a una solución.

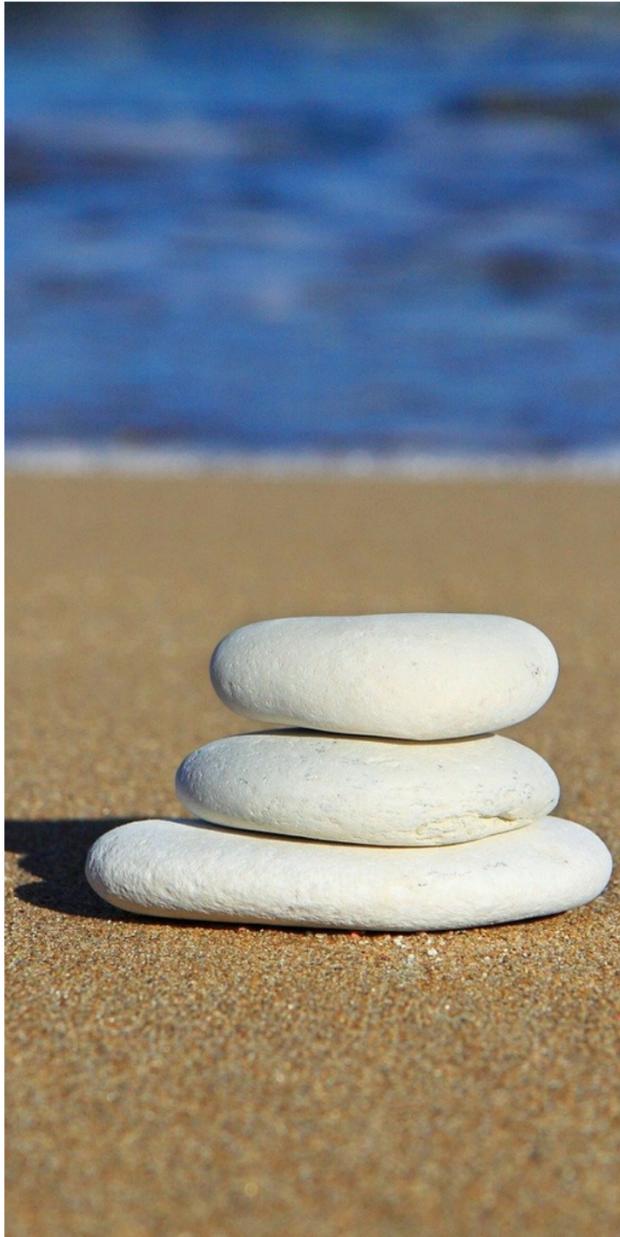
**FIRMA DE COMPROMISO**

**FIRMA DE CONFIDENCIALIDAD**

**ASISTENCIA A REUNIONES**

**FORMACIÓN EN HHSS Y HHEE**

# Alumnado mediador



## ¿QUIÉN?

- **Elegidos/as** y que gozan de la confianza de sus iguales.
- Seleccionados/as por el **profesorado**
- Por **iniciativa propia**

## ¿EN QUÉ SITUACIONES?:

- Problemas de adaptación, aislamiento y/ o rechazo.
- Malentendidos o rumores.
- Pequeños conflictos interpersonales entre iguales.
- Colabora en la gestión de algunas situaciones que afectan en la convivencia
- Acogida de nuevo alumnado y les trasladan su deseo de acompañarles en su proceso de adaptación .
- **Proceso de mediación.**
- Patios inclusivos/activos

# ALUMNADO AYUDANTE VS. MEDIADOR



## AYUDANTE

- +PROBLEMAS DE ADAPTACIÓN: en el grupo, aislamiento y/ o rechazo.
- +MALENTENDIDOS o rumores. Apagafuegos.
- +CONFLICTOS MEDIANOS: interpersonales entre iguales.
- +PREVENCIÓN Y MEJORA CONVIVENCIA: Colabora con el delegado/a en la gestión de algunas situaciones que afectan en la convivencia del grupo / centro.
- + ACOGIDA ALUMNADO que se incorpora en el centro (1º de la ESO o escolarización en cualquier momento de curso escolar).
- +VISITAS A 6º EPO: para darse a conocer e informarles del Programa, sus objetivos y funciones, de las ventajas de participar en el mismo y les trasladan su deseo de acompañarles en su proceso de adaptación y transición al centro de secundaria...

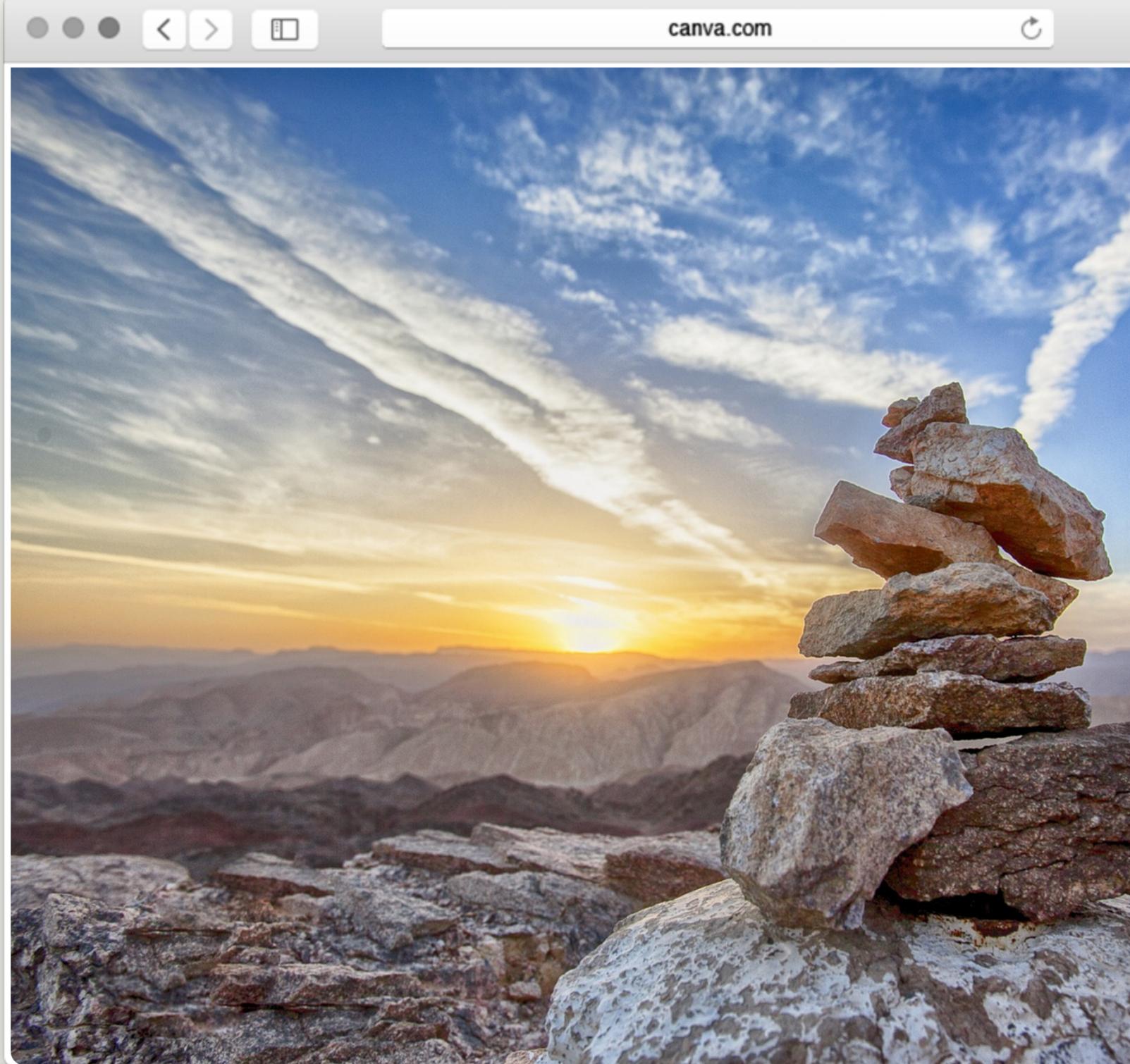
# ALUMNADO AYUDANTE VS. MEDIADOR



## MEDIADOR

- +SESIONES FORMATIVAS.
- +REUNIONES PREVIAS A UNA MEDIACIÓN.
- +SESIONES DE MEDIACIÓN.
- +REUNIONES SEGUIMIENTO.
- +EVALUACIÓN CONVIVENCIA Y EVALUACIÓN.

# EL PROCESO DE LA MEDIACIÓN



# Fases de la mediación

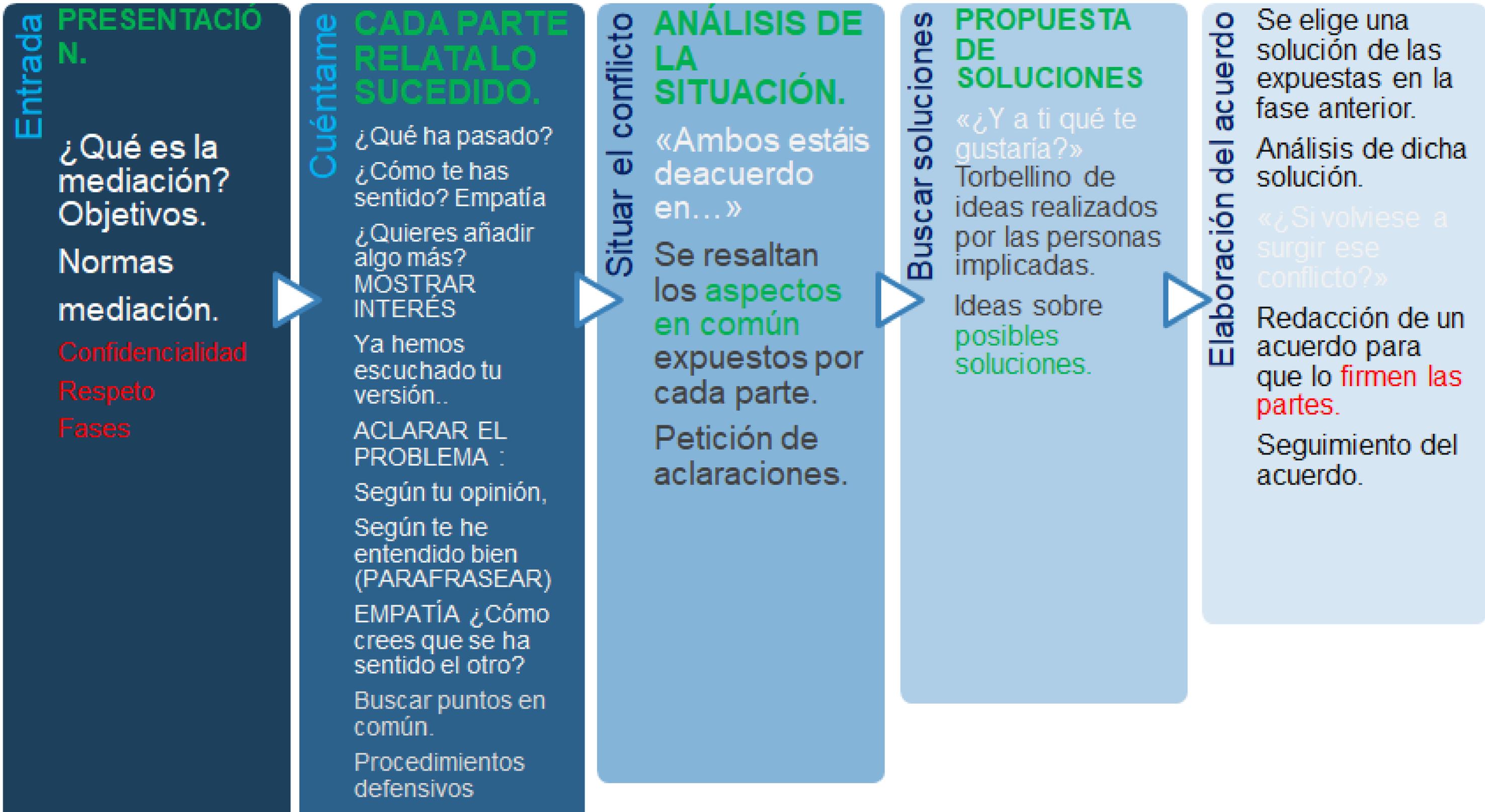
## Premediación

- **Primera toma de contacto** entre mediador/a y las partes.
- Se valora que **aceptan voluntariamente** acudir a mediación.
- **Explicación del proceso** de mediación.
- Descarga emocional

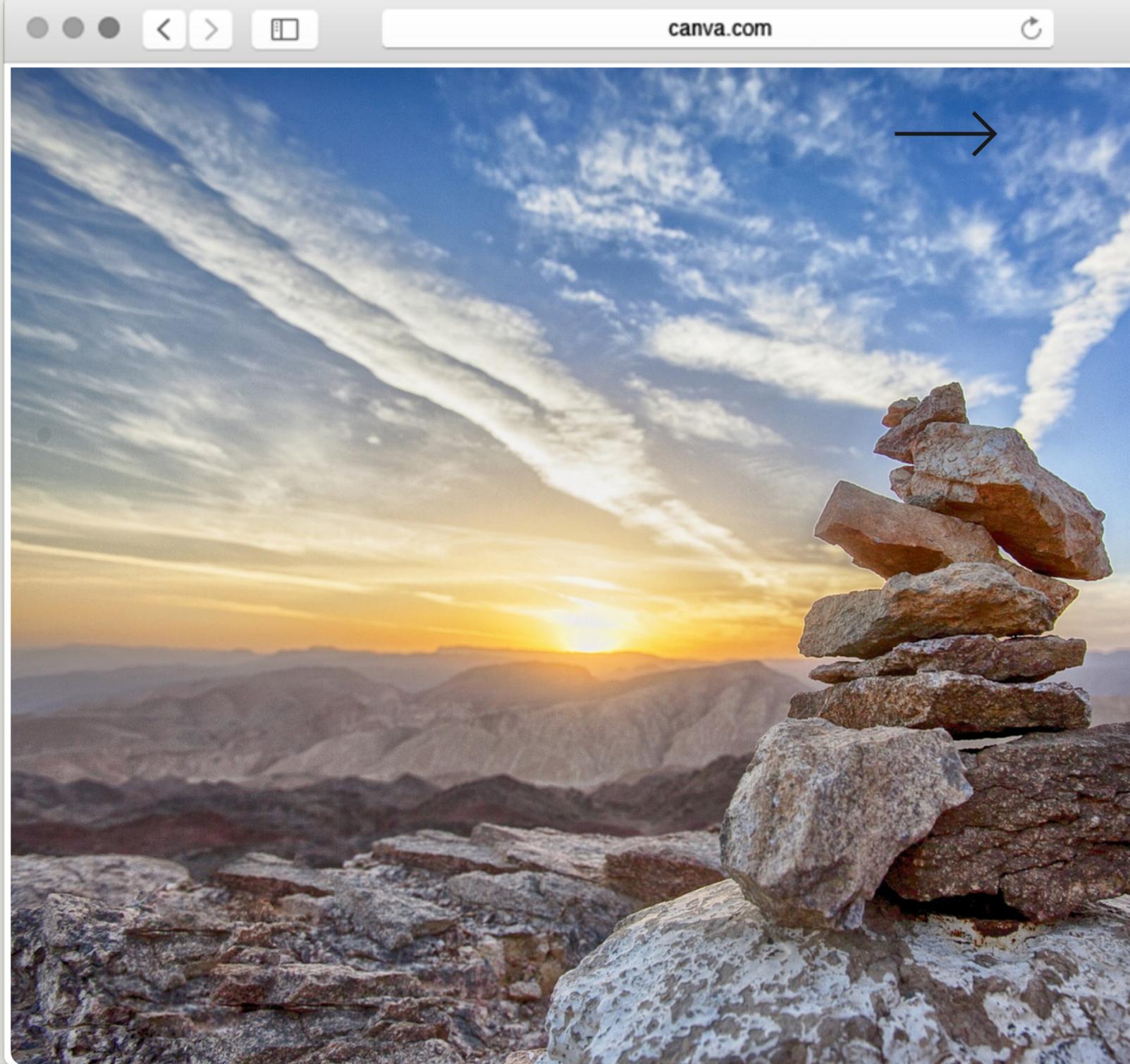
## Mediación

- Entrada.
- Cuéntame.
- Situar el conflicto
- Buscar soluciones
- El acuerdo

# Fases de la mediación



# HABILIDADES MEDIADOR/A



# HABILIDADES MEDIADOR/A

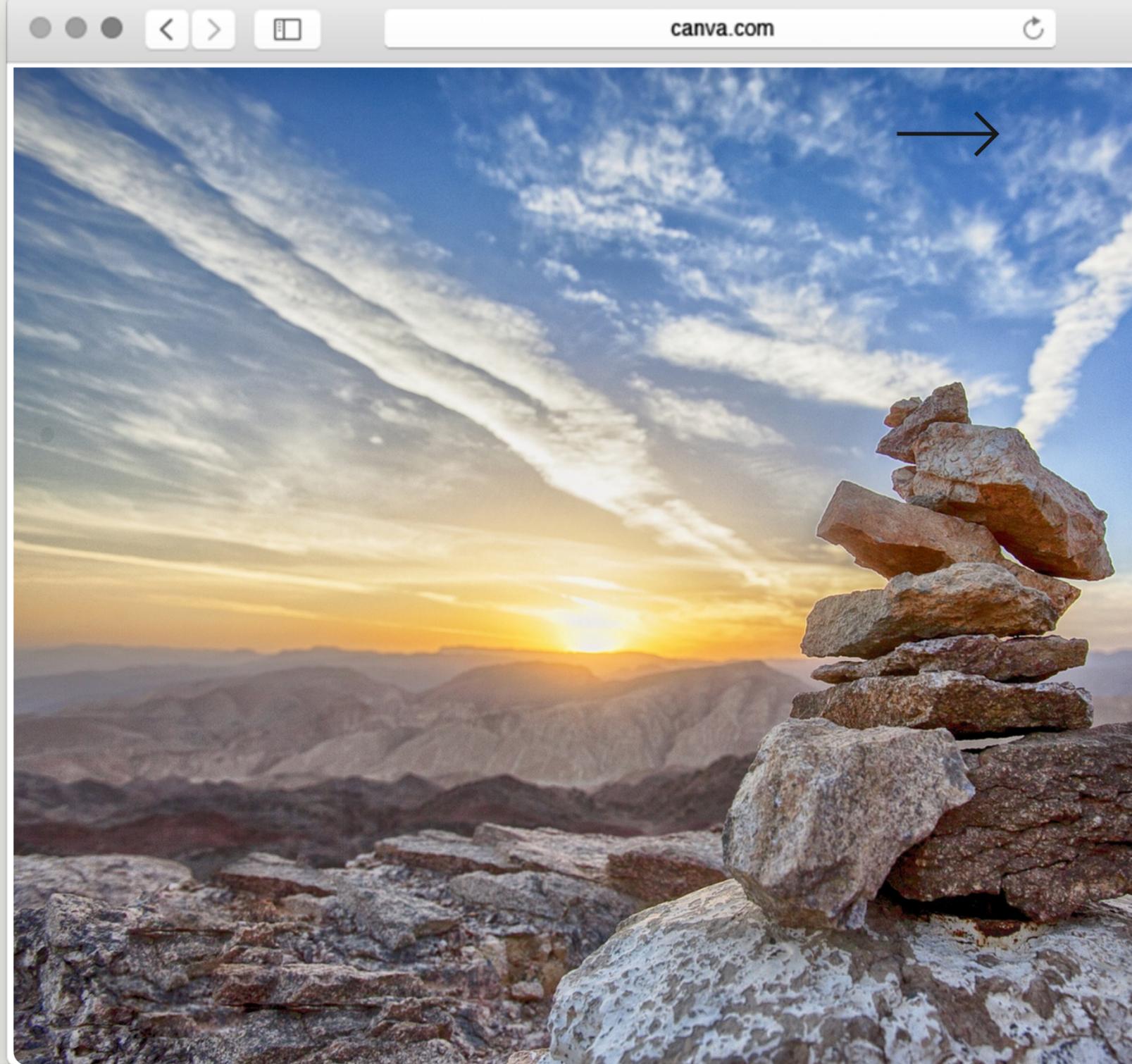
FASE	PERSONAS IMPLICADAS EN EL CONFLICTO	MEDIADOR/A
Premediación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatar el conflicto individualmente.</li><li>• Realizar <b>descarga emocional</b>.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Situar el conflicto ¿Dónde, cómo, cuándo?</b></li><li>• Buscar relaciones, sentimientos e intención de resolver el conflicto.</li><li>• Averiguar las demandas para la reparación y las posibles soluciones.</li></ul>
Entrada	* Presentarse y aceptar las normas.	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Explicar el proceso y las normas.</b></li><li>• Crear un clima de diálogo y de confianza.</li><li>• Dar expectativas de resolución.</li></ul>
Cuéntame	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatar el conflicto y ser escuchado por el otro.</li><li>• Mantener los turnos de palabra.</li><li>• Expresarse en mensajes "YO": sentimientos y percepciones personales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar <b>escuchar activa</b>.</li><li>• Mantener normas de forma asertiva.</li><li>• <b>Empatizar</b> sin tomar partido.</li><li>• Controlar el lenguaje corporal.</li></ul>

# HABILIDADES MEDIADOR/A

FASE	PERSONAS IMPLICADAS EN EL CONFLICTO	MEDIADOR/A
Situar el conflicto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Separar persona y problema: percibir la estructura del conflicto.</li><li>• Utilizar mensajes "YO".</li><li>• Empatizar con la otra parte.</li><li>• Ponerse al nivel del otro: horizontalidad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clarificar: preguntas abiertas y cerradas.</li><li>• Parfrasear.</li><li>• Reflejar sentimientos.</li><li>• Resumir: estructurar el conflicto y definirlo.</li><li>• Pasar del "yo" al "tú" y al "nosotros".</li></ul>
Buscar soluciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expresar demandas e intereses y las necesidades para solucionar la situación.</li><li>• Generar opciones de solución.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Resaltar los intereses comunes.</li><li>• Tener paciencia y creatividad: replantear asuntos sobre los intereses comunes.</li><li>• Realizar una lluvia de ideas.</li></ul>
El Acuerdo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Decidir las soluciones y los acuerdos de compromiso.</li><li>• Firmar el acuerdo y cumplirlo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizar la probabilidad de realización.</li><li>• Redactar en el lenguaje de quién lo ejecutará: entendible y estructurado.</li><li>• Mantener la imparcialidad.</li><li>• Realizar un seguimiento del acuerdo.</li></ul>

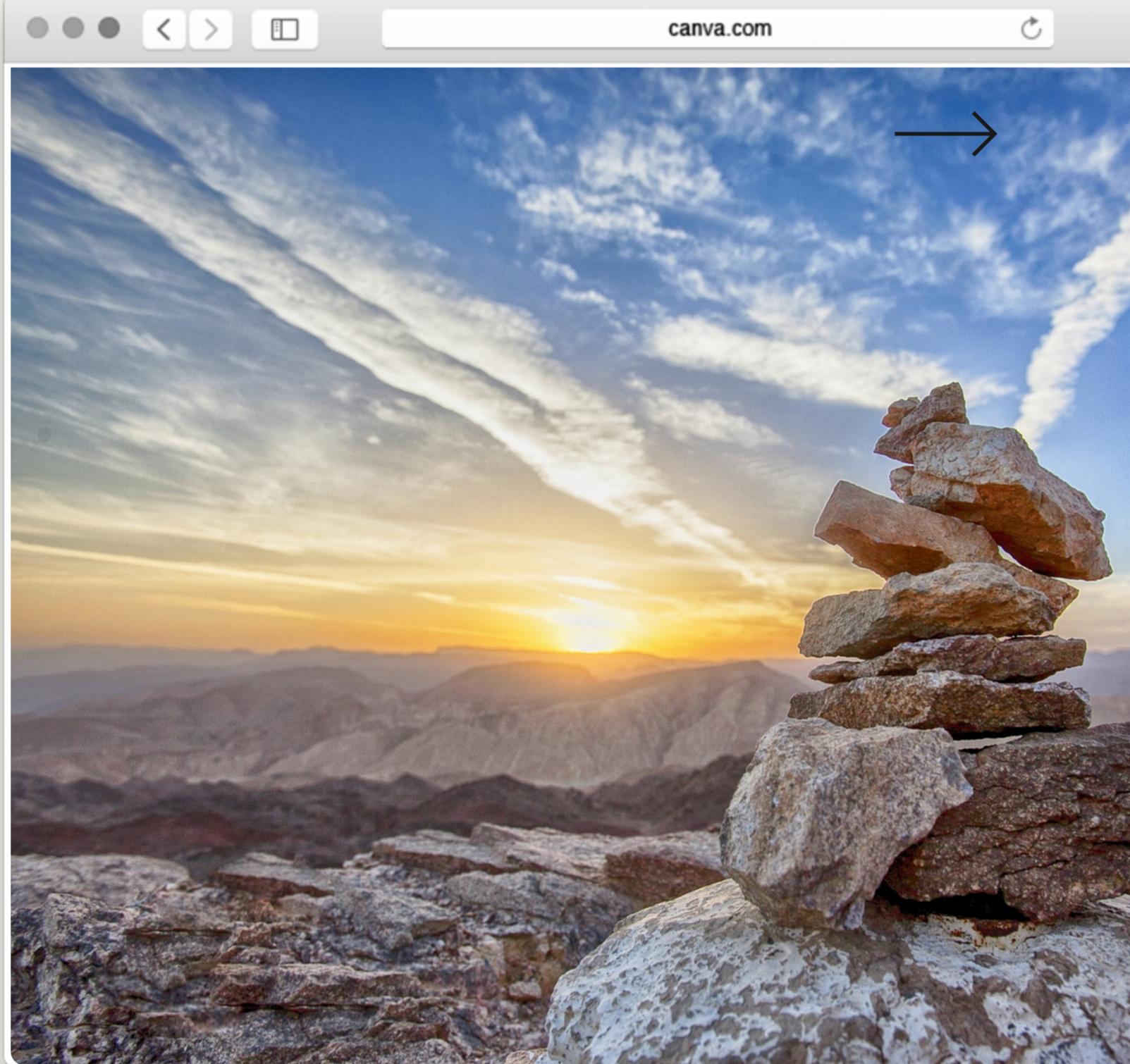
# HABILIDADES MEDIADOR/A

CONFLICTO



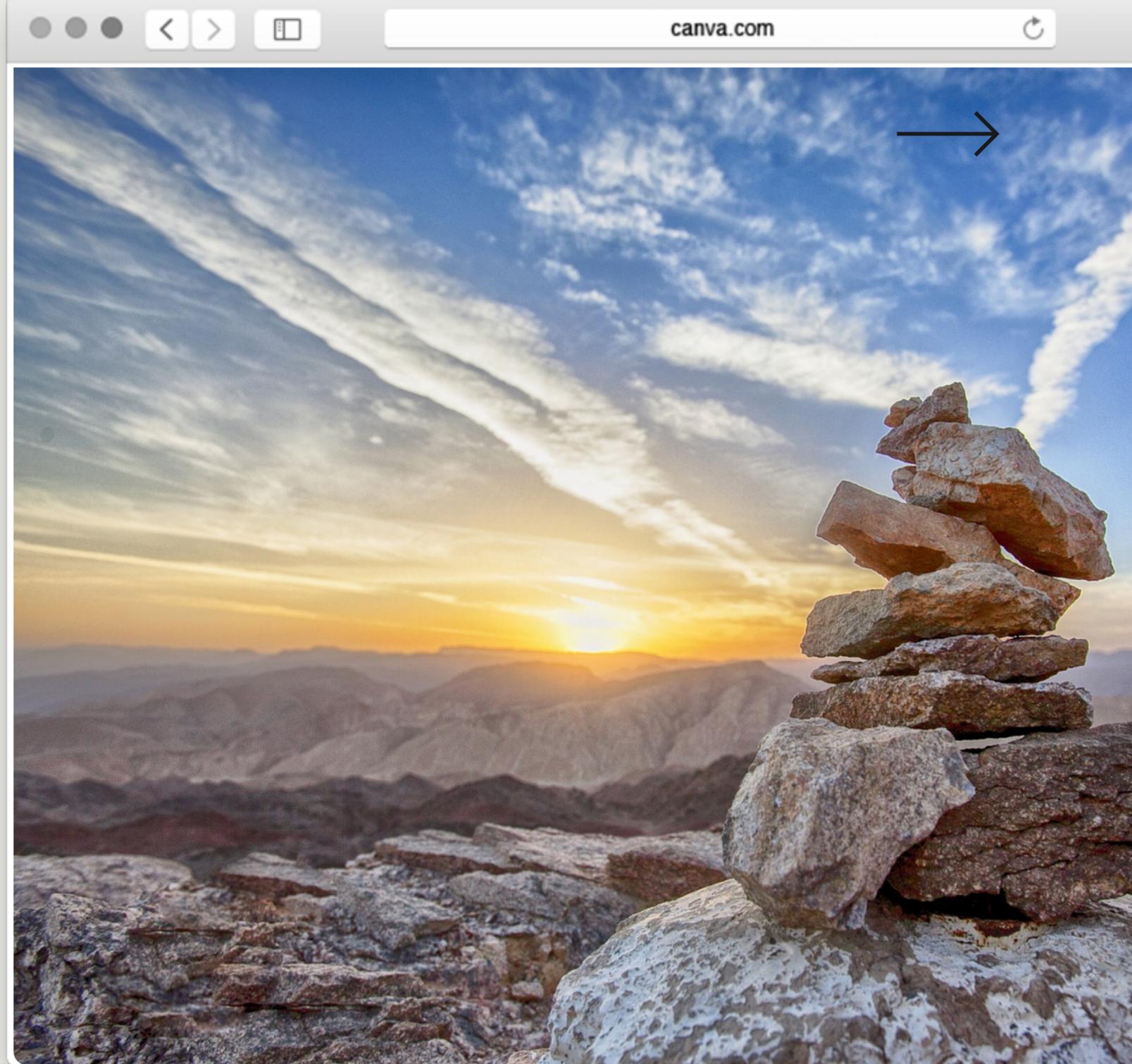
# MEDIADOR/A

Acompaña a los protagonistas del conflicto **en la exploración de la situación** y ayuda a que se den cuenta de lo que necesitan para **llegar a una solución.**



# HABILIDADES MEDIADOR/A

COMUNICACIÓN



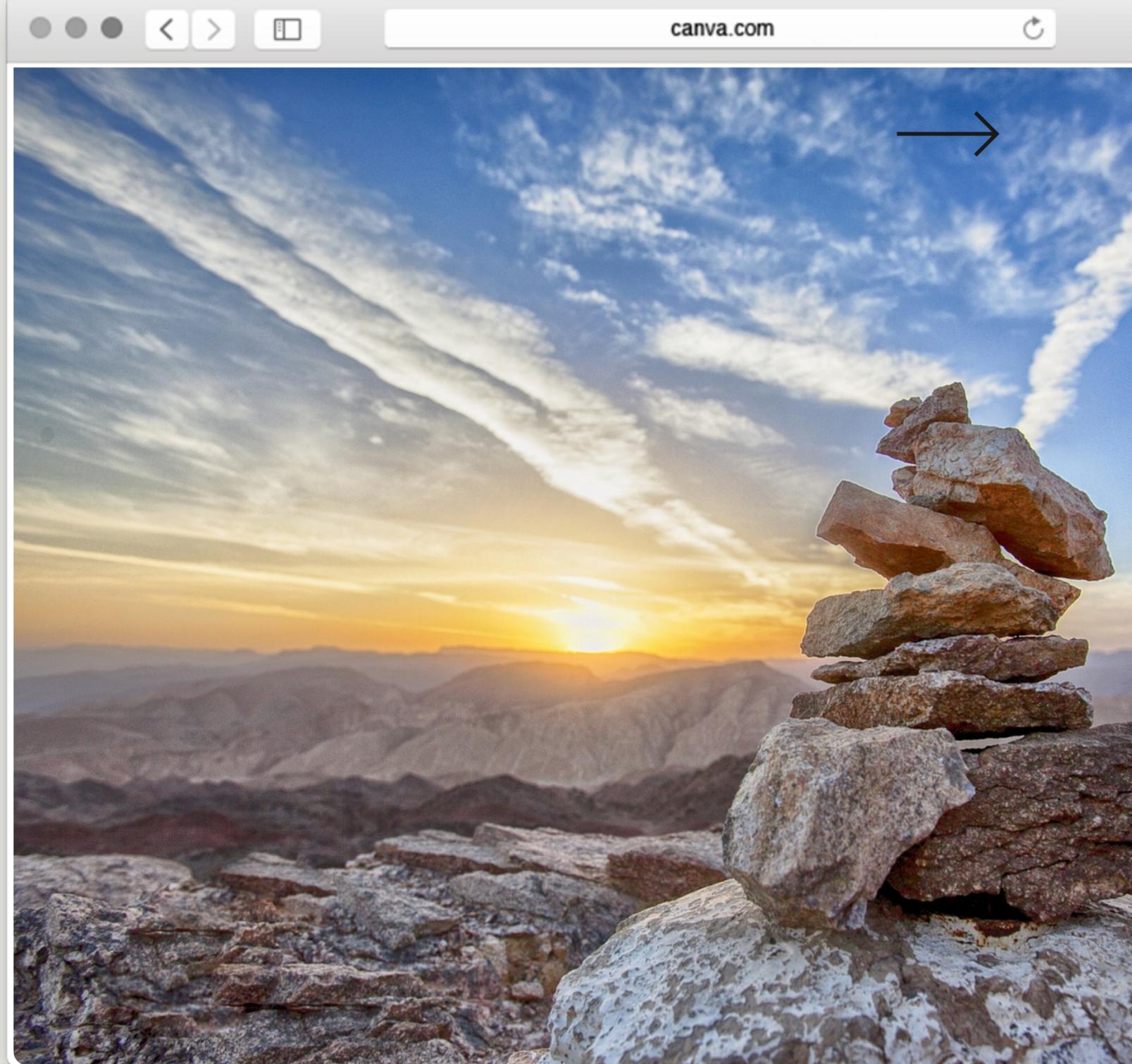
**SABER PREGUNTAR:** preguntar para buscar información de utilidad, animar a que sigan hablando, aclarar confusiones, ofrecer diferentes puntos de vista. →

Tres tipo de preguntas:

- **Abiertas:** no hay respuestas predeterminadas y permiten obtener mucha información. (¿Qué pasaría si...?, por qué,...)
- **Cerradas:** Preguntas de sí o no para aclarar informaciones o confirmar datos.
- **Circulares:** se usan para que las partes comprendan la influencia recíproca entre los distintos elementos presentes en la disputa: ¿Entonces hiciste eso porque...?

# HABILIDADES MEDIADOR/A

**Escucha Activa**



# Técnicas Escucha Activa

Es una habilidad que consiste en **esforzarse por comprender lo que las personas están expresando**, y que esto sea evidente para ambas partes.

Escuchar con respeto, atención, cuidado, responsabilidad, poniendo todos nuestros sentidos en el discurso.

Permite **devolver a las personas mediadas su discurso sin juzgar**.

**MEDIADORES:** Escuchar es entender el conflicto.

Ej. Mirar a la cara. Comunicación no verbal: mover la cabeza.

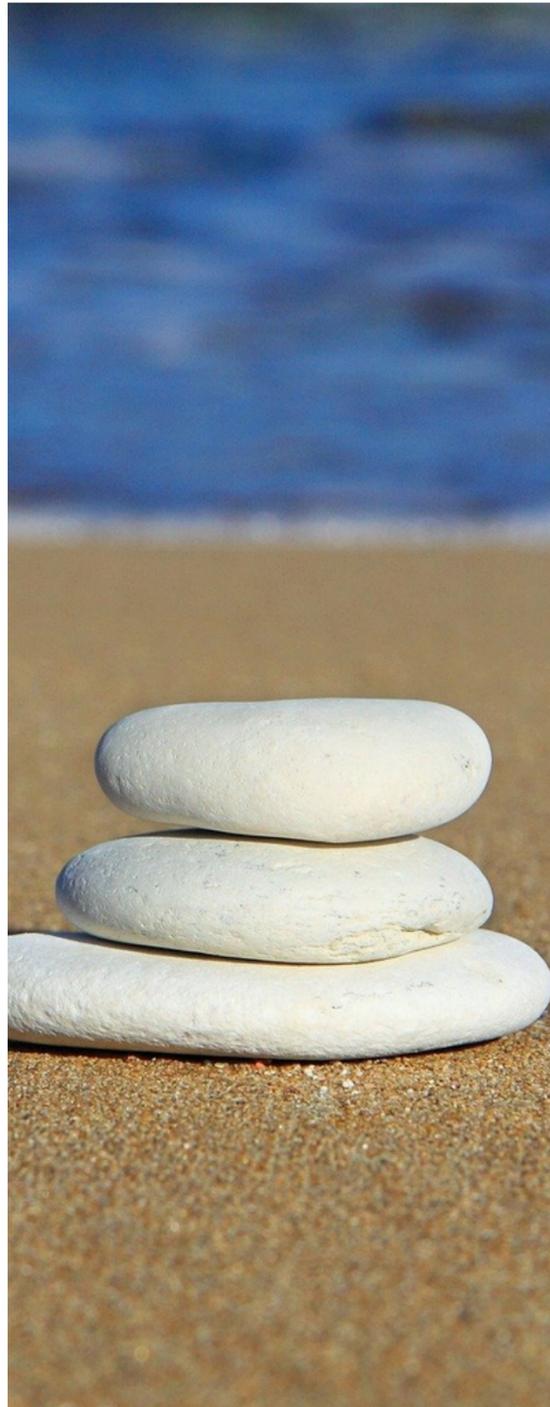
a. Mostrar interés .

b. Clarificar

c. Parafrasear

d. Reflejar sentimientos

e. Resumir



# Técnicas Escucha Activa

a. **Mostrar interés** . Asentir, ajá, ¿algo más?

b. **Clarificar:** Permite precisar qué se dijo o sucedió, cómo ocurrió (hechos, datos, etc.) y también, ayudar a ver otros puntos de vista. Preguntas abiertas. SOLICITAR ACLARACIONES

c. **Parafrasear:** Repetir con tus propias palabras las ideas/pensamientos principales expresados por la persona que habla. «Entonces...tú crees que ...»

**Sus funciones:**

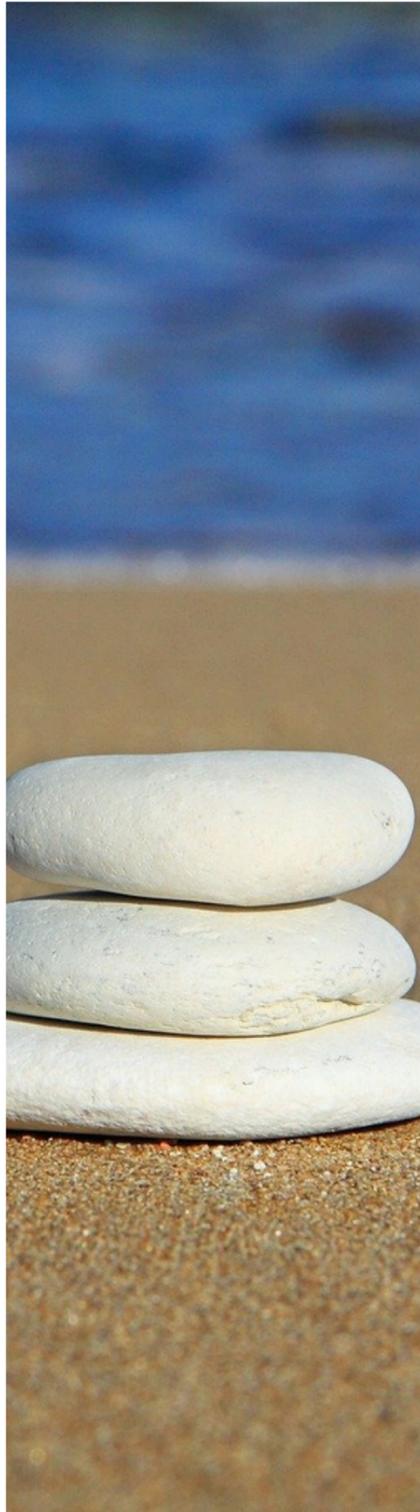
+Que la parte que **está hablando** se sienta escuchada y comprendida.

**INTERRUPCIÓN=MALESTAR**

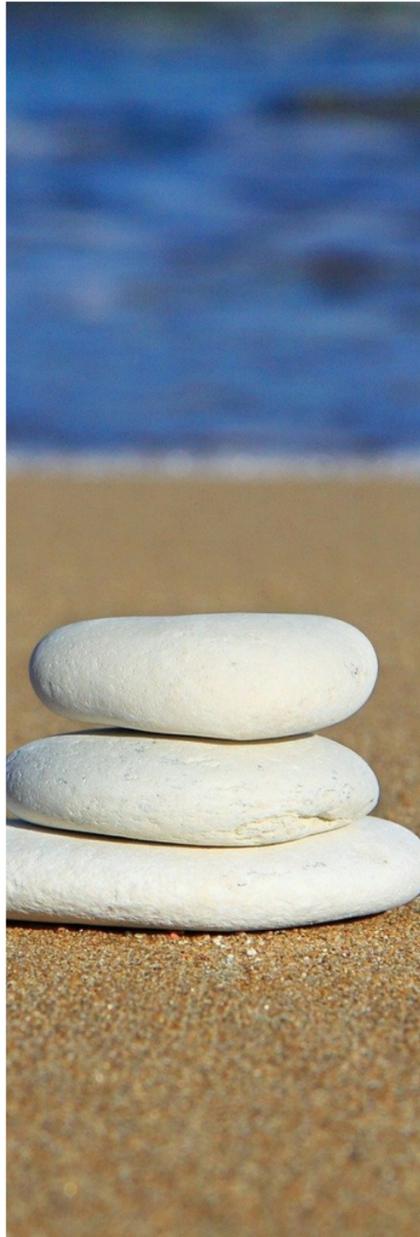
+Que la OTRA parte reciba el mensaje reformulado sin connotaciones acusatorias.

+Reordenar adecuadamente el suceso.

+Facilitar la comunicación asertiva.



# Técnicas Escucha Activa



**d. Reflejar sentimientos:** Contarle o indagar sobre los sentimientos que han afectado a la persona que estamos escuchando.

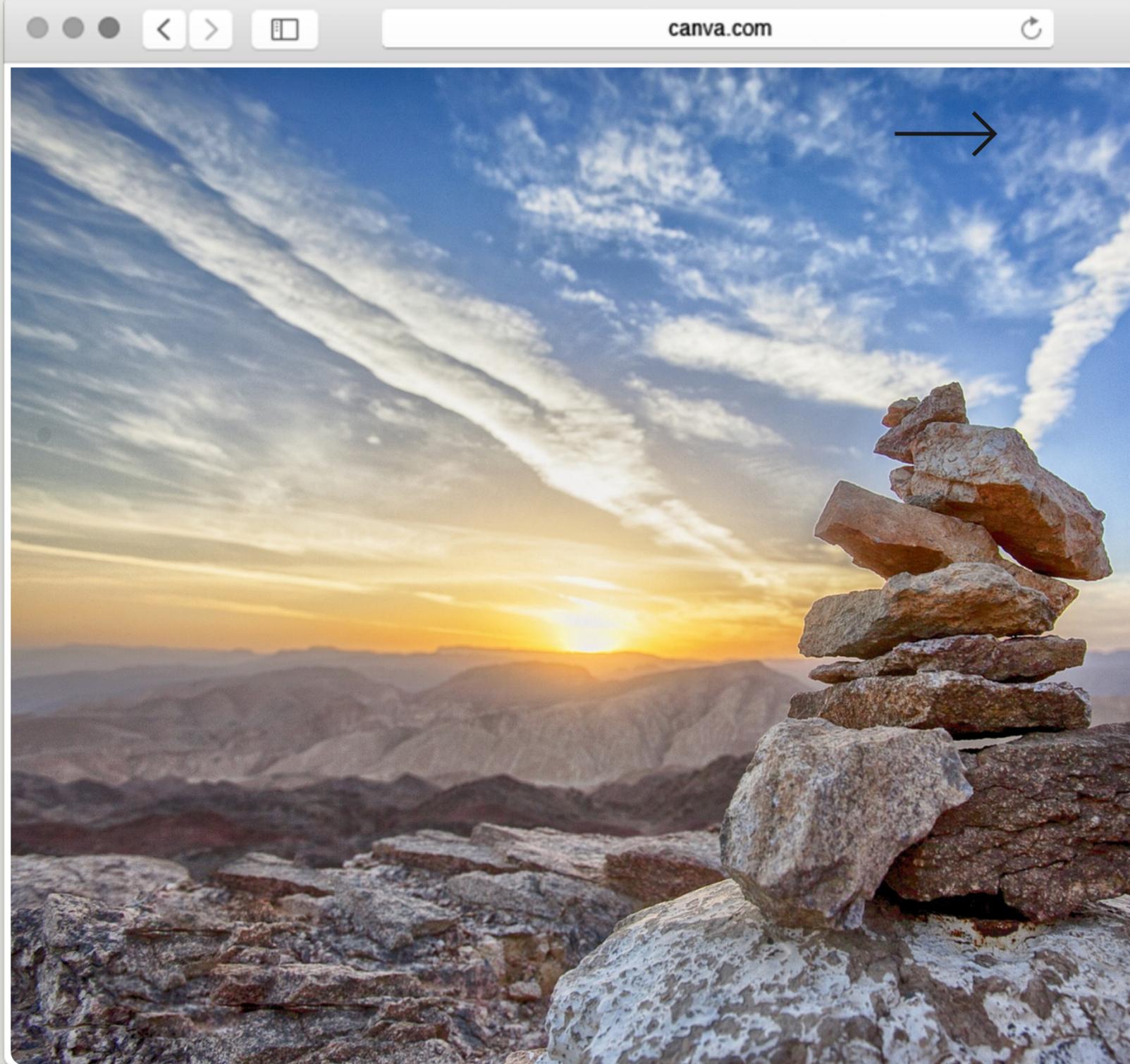
«Parece que esto te molesta»

**e. Resumir:** Agrupar, ordenar y sintetizar la información que da el que habla tanto en relación a sentimientos como a hechos.

«Entonces me comentas que el pasado lunes cuando estabas en ...sucedió... y después..»

# HABILIDADES MEDIADOR/A

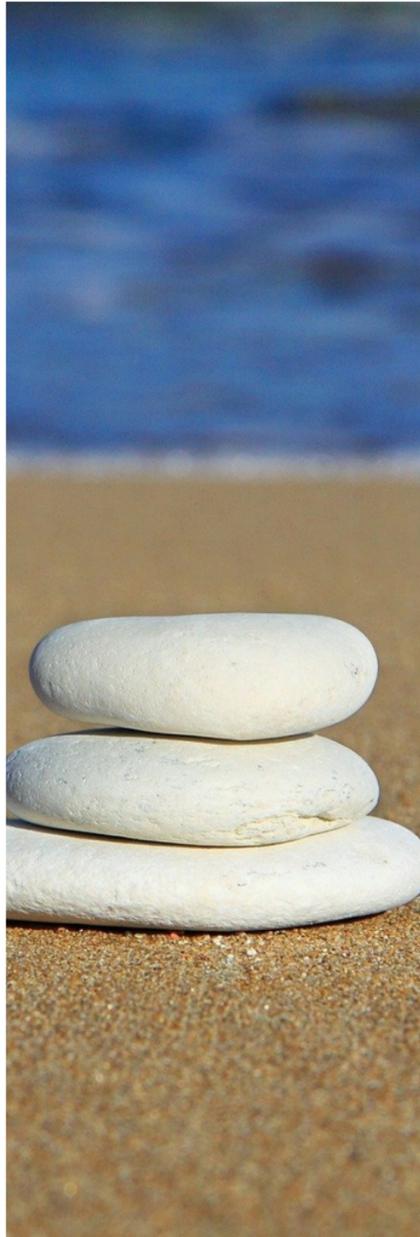
**ESTRUCTURAR**



# ESTRUCTURAR

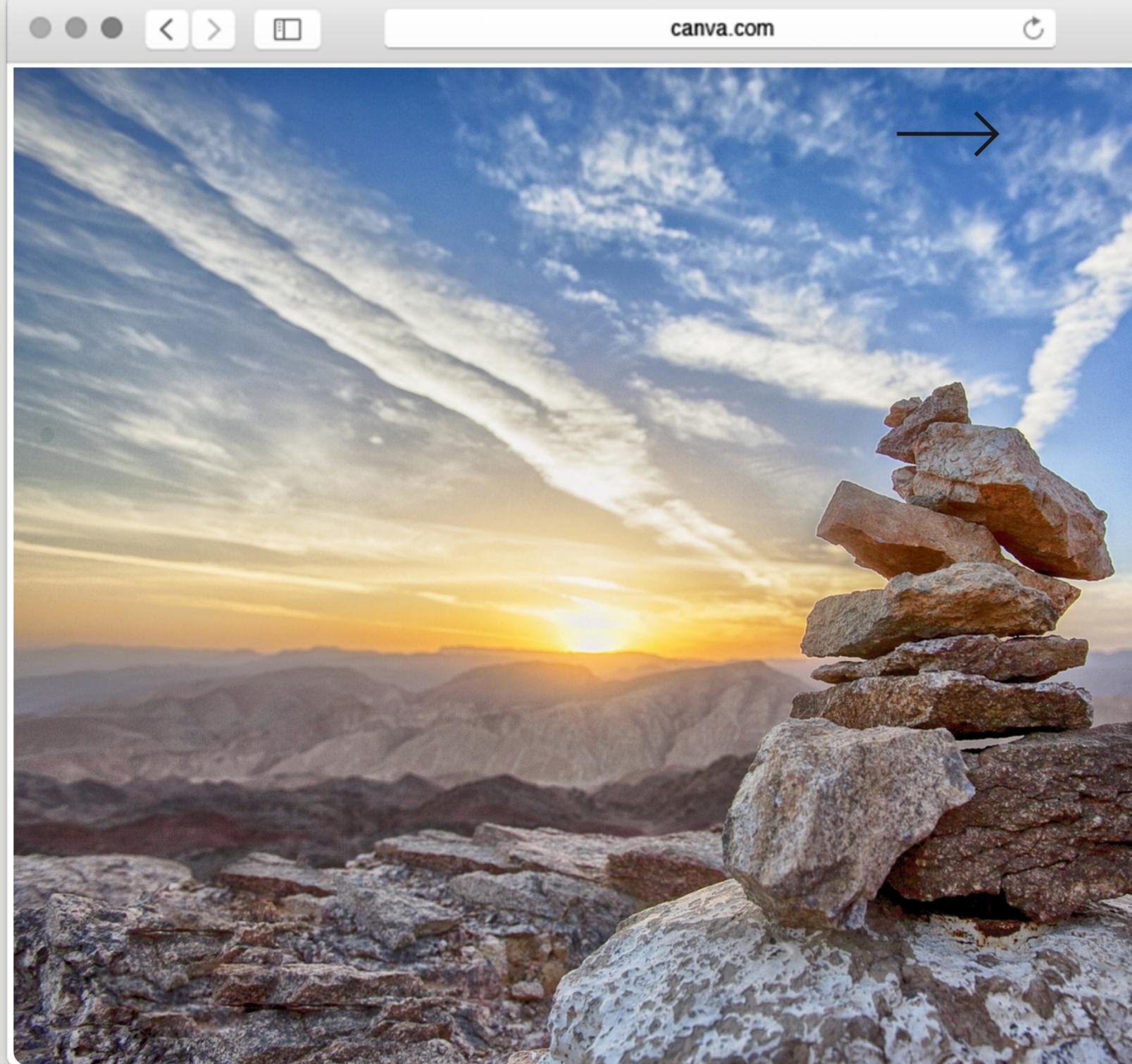
**Intervenciones encaminadas a :**

- **mantener el orden y la dirección del proceso de mediación**
- **alcanzar los objetivos específicos de cada una de las fases, gestionando el flujo y la intensidad de la comunicación hacia la desescalada del conflicto.**

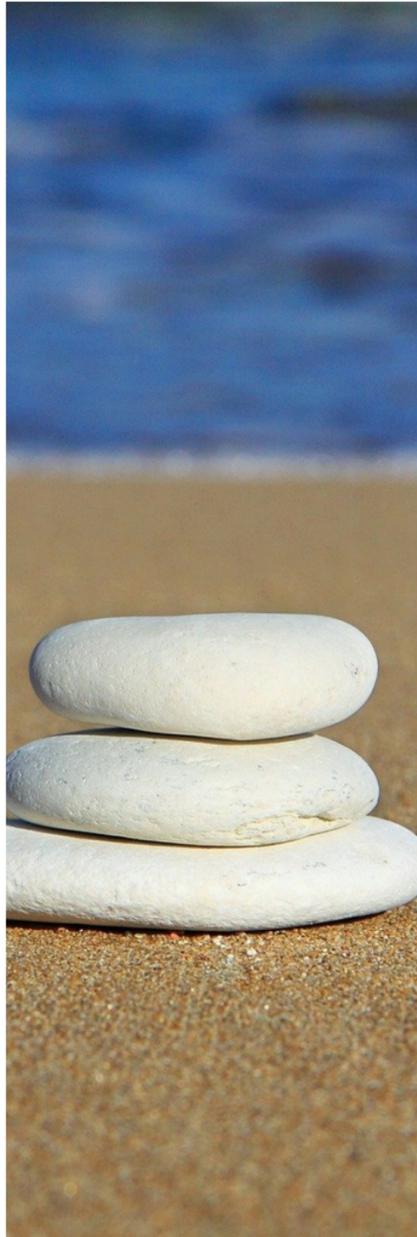


# HABILIDADES MEDIADOR/A

Mensajes "Yo"



# Mensajes "Yo"



Algo me causa un problema y lo cuento desde mi punto de vista (lo que pienso, siento, lo que necesito, deseo, etc)

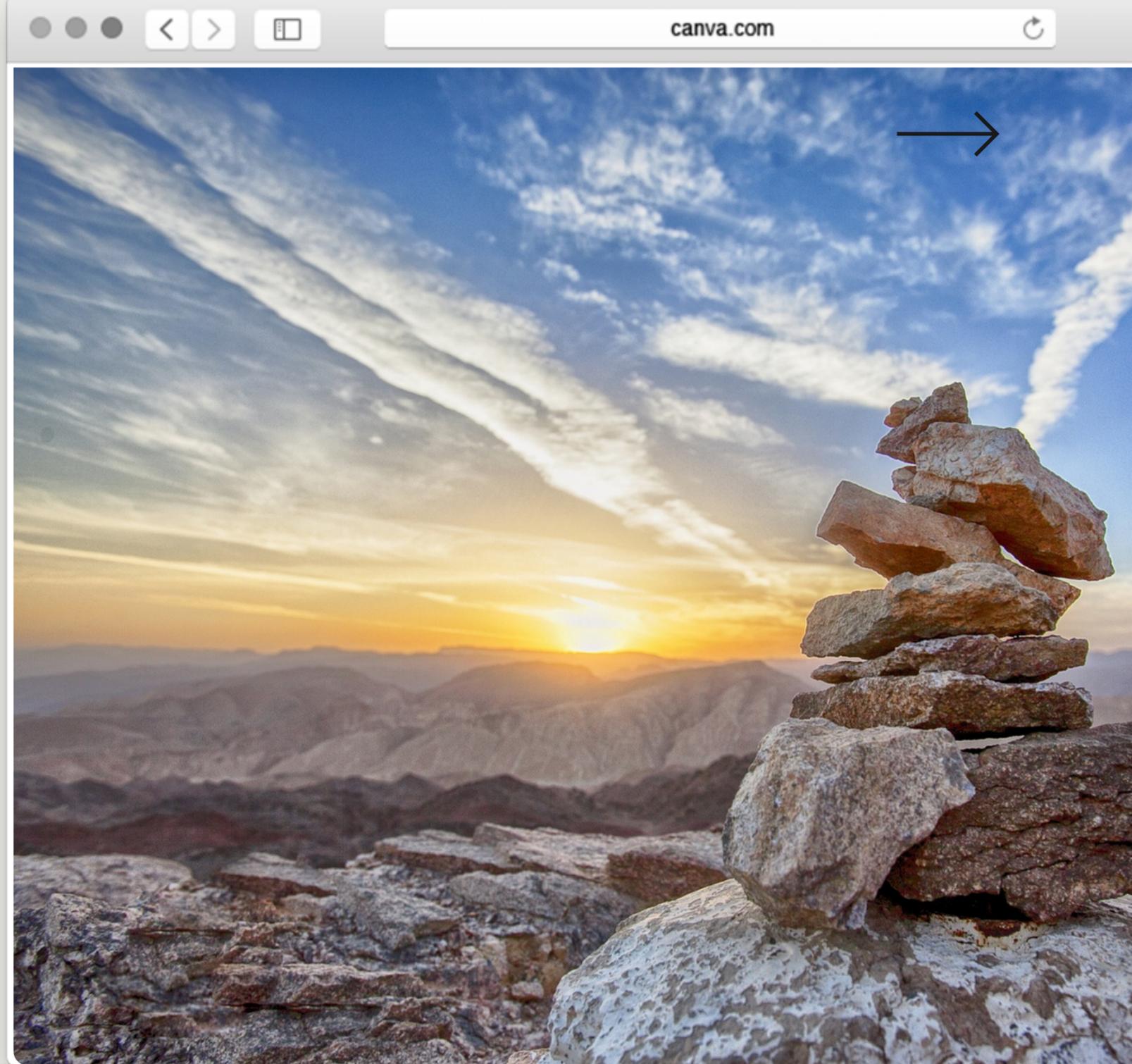
«A mi no me gustó cuando tú...»

**Mensaje en SEGUNDA PERSONA:** Algo «del otro» me causa un problema. «Tú me hiciste..»

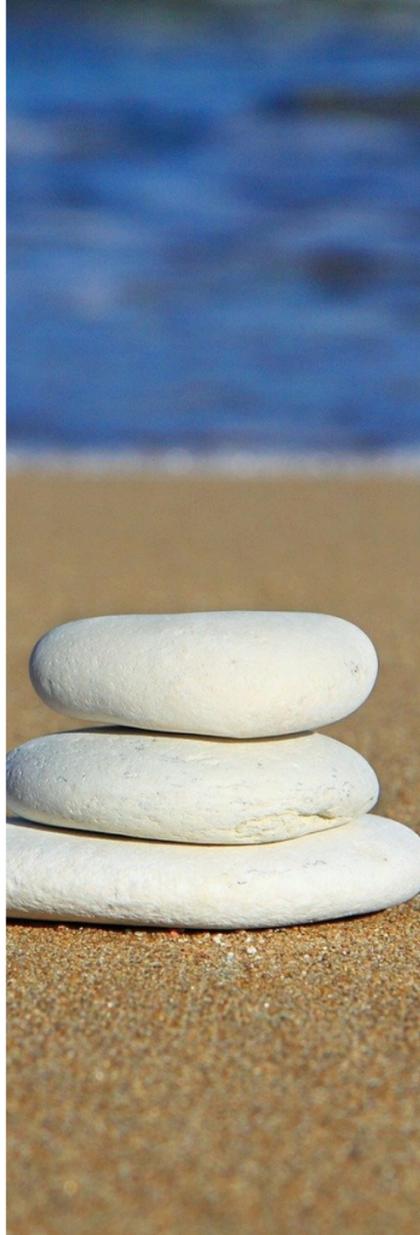
**ESCALADA DEL CONFLICTO**

# HABILIDADES MEDIADOR/A

**Empatía**



# Empatía



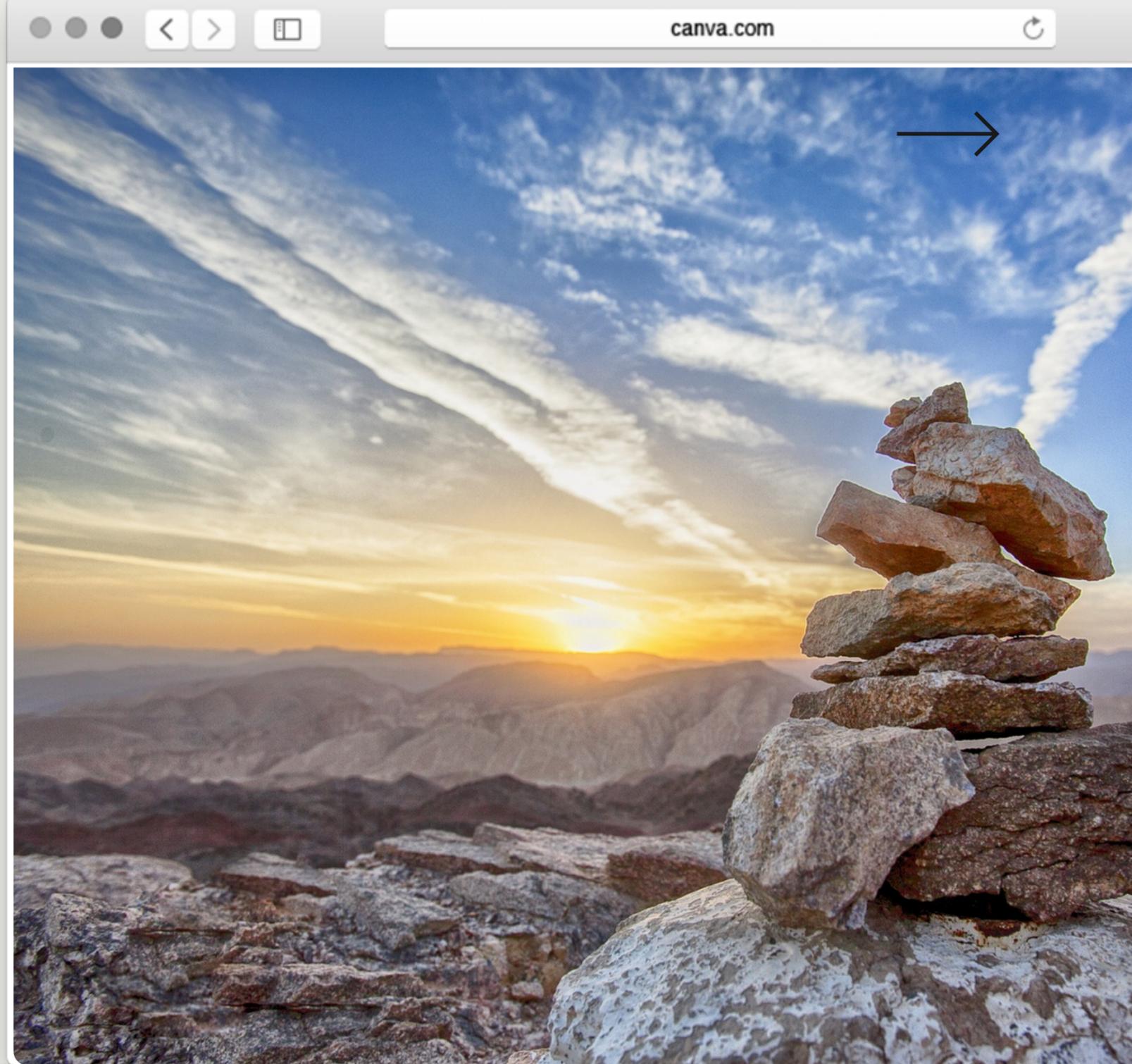
Capacidad para ponerse en el lugar de la otra persona, saber cómo se siente.

## **MEDIADORES:**

- +Comprender sus emociones.
- +No implica estar de acuerdo.
- +Sin juzgar, sin criticar.
- +Demostrar a través de tono de voz u nuestra expresión corporal.
- +Evitar interrumpir, dar consejos o hacer sugerencias.
- +Evitar hacer referencia a experiencias propias.

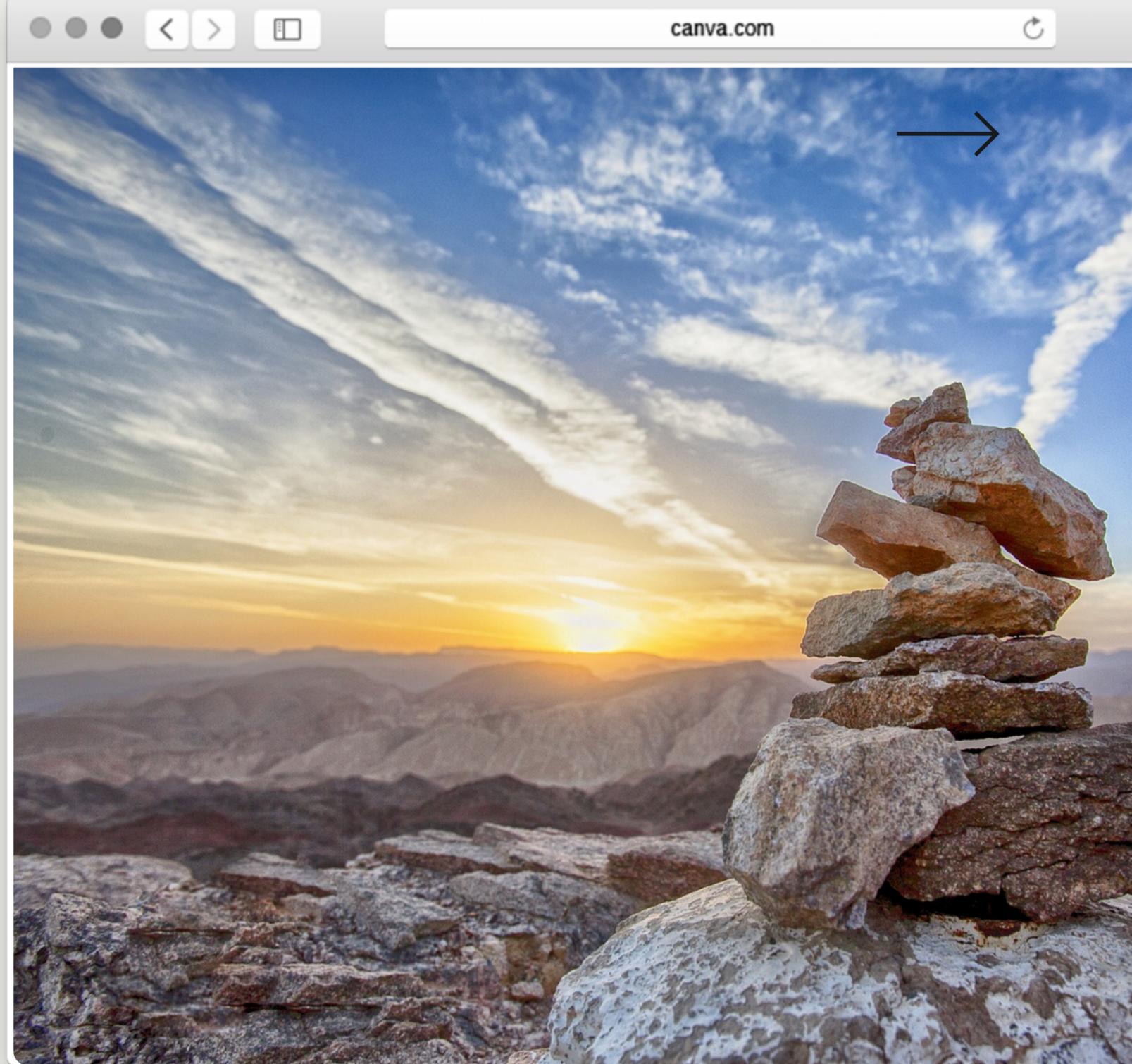
# HABILIDADES MEDIADOR/A

**Asertividad**



# HABILIDADES MEDIADOR/A

Gestión emocional



# MUCHAS GRACIAS

Vanessa Ramajo-Psicóloga

[VANESSARAMAJO@HOTMAILCOM](mailto:VANESSARAMAJO@HOTMAILCOM)

