

I.- INTRODUCCIÓN

1.1.- Valores del equipo de convivencia / mediación

CONFIDENCIALIDAD	Mantén en silencio las intimidades o dificultades de las personas a las que brindas ayuda
COMPROMISO	Tanto con el equipo como con tu actitud de ayuda. Puede ser que tengas que obrar bien hacia alguien con quien mantienes una relación difícil
RESPECTO	Respeta siempre a los compañeros/as que requieren tu acompañamiento. Respeta la imagen que debes dar ante los demás. Actúa de acuerdo con lo que promulgas
SOLIDARIDAD	Sé solidario hacia el dolor, dificultad, debilidad, diferencia del otro. Respeta las diferencias y busca el encuentro en vez de la lucha
DISPONIBILIDAD	Sé accesible cuando se te requiera. Haz que los demás de verdad vean que estás dispuesto/a a escucharles y ayudarles

1.2.- Funciones del equipo de convivencia / mediación

INFORMAR	Informar a los demás sobre tu posible ayuda y del equipo del centro
DIFUNDIR	El servicio que realizáis en equipo
ACOGER	Al alumnado recién llegado o al alumnado que se encuentre solo o rechazado
ESCUCHAR	A las personas que acudan a contarte sus conflictos o inquietudes. No aconsejes, no enjuicies, no critiques.
DETECTAR	Posibles conflictos y discutirlo en las reuniones periódicas para buscar formas de intervenir antes de que aumente
DERIVAR	Aquellos casos en los que no sepamos bien cómo actuar o traten sobre abusos sexuales, agresiones físicas con armas, agresiones muy fuertes o cuando las personas implicadas reflejen mucho dolor y graves dificultades personales. Un miembro adulto del equipo valorará con vosotros las alternativas de acción a seguir

II.- EL CONFLICTO

2.1.- ¿Qué es un conflicto?: un conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento entre dos o más personas

2.2.- Diferencias entre acoso y conflicto:

CONFLICTO	ACOSO
Es una situación puntual	Es una situación que se mantiene en el tiempo, es decir, que se repite en muchas ocasiones
Son situaciones cotidianas esporádicas en las que alguien se siente herido como: bromas desagradables, comentarios hirientes, discusiones por el trabajo de clase, etc.	Va dirigido a hacer daño intencionado a la otra persona o grupo
No existe desequilibrio de poder	Existe un desequilibrio de poder entre las dos partes: el acosador es mayor, es más fuerte, son varios que se unen,...

2.3.- Tipos de violencia

a) **VIOLENCIA FÍSICA:** Se ejerce contra alguna parte del cuerpo con la voluntad de hacer daño al otro

b) **VIOLENCIA VERBAL Y PSICOLÓGICA:** Se realiza a través de insultos, comentarios negativos, gritos, etc., con ánimo de afectar negativamente la autoestima del otro y minimizar su valor

c) **VIOLENCIA ESTRUCTURAL:** Forma parte de la estructura social, e impide cubrir las necesidades básicas de las personas. Por ejemplo, la generada por la desigualdad social, la desnutrición

d) **VIOLENCIA CULTURAL:** Aspectos del ámbito simbólico (religión, dialecto, arte, etc.) que legitiman la violencia o la hacen parecer un medio aceptable de respuesta al conflicto, algo "normal"

2.4.- Elementos del conflicto

PARTES	Son los protagonistas del conflicto, pudiendo ser individuos o grupos
PROBLEMA	Es el asunto en disputa y los temas o aspectos sobre los cuales, los actores involucrados quieren manifestarse
POSICIONES	Aquello que los involucrados quieren, exigen o demandan
INTERESES /NECESIDADES	Es la razón o justificación de la posición. Es la respuesta a: ¿Por qué piden o exigen tal cosa? ¿Qué es lo que quieren satisfacer?
ACTITUDES	Identifican las emociones, sentimientos y percepciones que tiene cada una de las partes involucradas respecto al conflicto y respecto al otro
COMPORTAMIENTOS	Hacen referencia a cómo están actuando los actores involucrados o cómo manejan esta situación conflictiva

III.- ESTILOS DE AFRONTAR LOS CONFLICTOS

3.1.- ¿Cómo me comporto cuando hay un conflicto?

Lee las siguientes afirmaciones y debes puntuarlas de la siguiente forma:

- Siempre o casi siempre: 3 puntos
- A veces: 2 puntos
- Rara vez o nunca: 1 punto

- 1.- Amenazas o peleas con la otra persona
- 2.- Tratas de negociar los puntos de vista de la otra persona tanto como los tuyos
- 3.- Buscas un punto medio, que cada uno ceda un poco
- 4.- Aceptas que estás equivocado/a aun cuando no lo creas así
- 5.- Tratas de no encontrarte con la otra persona
- 6.- Buscas constantemente argumentos para sostener tu opinión
- 7.- Tratas de averiguar en qué coinciden y en qué no para reducir el conflicto
- 8.- Tratas de alcanzar una solución de compromiso
- 9.- Te rindes
- 10.- Cambias de tema
- 11.- Gritas o te quejas hasta que obtienes lo que quieres
- 12.- Tratas de exponer tus preocupaciones al otro y escuchar las suyas
- 13.- Concedes un poco y pides a la otra persona que haga lo mismo
- 14.- Finges estar de acuerdo
- 15.- Tratas de transformar la situación en una broma

	A	B	C	D	E
	1.-	2.-	3.-	4.-	5.-
	6.-	7.-	8.-	9.-	10.-
	11.-	12.-	13.-	14.-	15.-
TOTALES					

REVISA LOS RESULTADOS CON EL PROFE

3.2.- Para profundizar un poco

Comentad qué hacéis y cómo os sentís en estas situaciones:

- 1.- Alguien me empuja
- 2.- Saludo a alguien y no me contesta
- 3.- Alguien usa mis cosas sin pedírmelas
- 4.- Me hacen un chiste o me ponen un apodo que no me gusta
- 5.- Un amigo o amiga no me invita a una salida en grupo
- 6.- Alguien me acusa de algo que no hice

IV.- ASERTIVIDAD

4.1.- Estilos de comunicación

	AGRESIVO "...y tú más"	PASIVO "vale, lo que tú digas"	ASERTIVO "Respeto tu opinión, pero yo pienso que..."
¿Cómo soluciona los problemas?	Con amenazas y ataques Yo siempre gano y tú pierdes	Los evita, los ignora o los deja para otro momento Tú siempre ganas y yo me aguanto	Afronta el problema cuando sucede Negocia para llegar a una solución en la que las dos partes ganen
Estilo de comunicación	Cerrado, no escucha Nunca se pone en el lugar de los demás, no los respeta Interrumpe, no deja hablar	Siempre de acuerdo No habla Se disculpa constantemente No confía en sí mismo	Sabe escuchar Se expresa de manera directa sobre sus sentimientos y sobre lo que quiere Considera y respeta los sentimientos de los demás
Conducta no verbal	Cara y gestos amenazadores Se mueve o se inclina demasiado cerca, incluso tocando Voz muy alta e interrupciones frecuentes	Poco contacto visual Cabizbajo Encoge el cuerpo, da pasos hacia atrás Voz débil o muy débil	Postura relajada y firme Voz fuerte, firme y que se oiga Mirada directa a los ojos
Conducta verbal	Palabrotas o lenguaje abusivo Términos sexistas, racistas, ... Realiza amenazas directas	Pide disculpas, da excusas, se calla Palabras de relleno: "vale, bueno, sí, sí, lo que tú digas,..." Quita importancia: "en realidad no es tan importante", "no estoy seguro"	Lenguaje directo Respeto al otro pero usando la palabra "yo" y "nosotros" Propone alternativas Expresa sus deseos y lo que piensa

4.2.- Y tú, ¿qué harías?

En las siguientes situaciones, ¿tú qué harías?

- a) Estamos en una excursión. Después de comer hay un montón de desperdicios, papeles, plásticos,... ¿Tú qué harías?
- b) Después de comer en una excursión, el profesor indica que hay que limpiar la zona. Algunos estáis recogiendo los restos que quedaron por el suelo, pero otras personas se hacen los remolones riéndose y haciendo burlas a los que trabajáis. ¿Tú qué harías?
- c) Estás en clase. Tienes que realizar una tarea que te ha pedido la profesora, pero no te concentras porque un grupito está molestando y alborotando. ¿Tú qué harías?
- d) Vas por la calle con tu pandilla. Os cruzáis con una persona que tiene un defecto físico. Alguien de tu pandilla empieza a hacer "chistes" y a burlarse de ella imitando su defecto. ¿Tú qué harías?
- e) Estás en el recreo. Una compañera no tiene bocadillo porque se le hizo tarde y vino sin desayunar. ¿Tú qué harías?
- f) Estás en el recreo. Hay un amigo que todos los días te pide parte de tu bocadillo y hace lo mismo con el resto. ¿Tú qué harías?

4.3.- Situaciones yo-yo

Completa los siguientes mensajes en primera persona.

- a) Has oído que alguien de clase va diciendo por ahí que has sacado buena nota en matemáticas porque has copiado en el examen.

Cuando.....

Me siento.....

Porque.....

Lo que me gustaría / necesitaría / desearía es

- b) Cuando vas a salir de casa, pasas por la cocina para recoger el bocadillo que te has preparado para el recreo y te das cuenta de que se lo está comiendo tu hermana

Cuando.....

Me siento

Porque

Lo que me gustaría / necesitaría / desearía es

- c) El profesor de sociales te ha puesto deberes para mañana. Tu amigo viene a buscarte y, como le dices que no puedes, te dice que eres un empollón y un muermo

- d) Es lunes y te acabas de enterar de que Arantxa, tu mejor amiga, ha salido durante el fin de semana con el chico que sale contigo. Nada más llegar al instituto, la buscas

V.- HABILIDADES SOCIALES

Cuestionario

	Destaco	Debo mejorar
Cuando surge un problema no me dejo llevar, sino que ofrezco mi ayuda para que, entre todos, lleguemos a distintas soluciones		
Puedo entender cómo se sienten los demás aunque no lo demuestren		
Espero mi turno para hablar en las discusiones que tienen lugar en clase		
Me alegro cuando tengo éxito en lo que hago		
Sospecho quién necesita ayuda, aunque no lo pida abiertamente		
Intento ser aceptado por la mayoría y que tengan una buena opinión de mí		
Preveo las consecuencias de las diferentes soluciones que se le pueden dar al conflicto de alguien		
Pienso en cómo se pueden sentir los demás antes de hacer algo que pueda molestar		
Procuro no ofender a una persona durante una discusión cuando no estoy de acuerdo con ella		
Participo en los juegos y me divierto con los compañeros de clase		
Pienso que los demás creen que pueden apoyarse y confiar en mí		
Comprendo cómo se siente una persona cuando parece disgustada		

VI.- ESCUCHA ACTIVA Y ATENCIÓN

Vas a realizar una serie de dinámicas con tu profe

Técnicas de la escucha activa

MOSTRAR INTERÉS	Verbal: "¿Puedes contarme algo más sobre esto...?" No verbal: Gestos claros que denoten interés
ACLARAR	Para obtener la información necesaria para comprender Preguntas abiertas: "¿Y tú qué hiciste en ese momento?"
PARAFRASEAR	Para comprobar que has entendido lo que el emisor ha querido decir. "Entonces, lo que me estás diciendo es que..."
REFLEJAR SENTIMIENTOS	Para comprobar que has entendido los sentimientos que ha expresado el emisor "Te duele que te acusen de quitarle el bocadillo"
RESUMIR	Agrupar la información que se ha obtenido. DA la oportunidad de corregir o añadir algo "Entonces, si no te he entendido mal..."

VII.- EMPATÍA

- a) Ver el vídeo "La cadena de la empatía" de Fábrica inconformistas

Por grupos, proponer una cadena de empatía dentro del instituto.

VIII.- PRÁCTICA DE LA AYUDA

8.1.- Pasos en el acercamiento

- 1.- Nos presentamos, mostramos interés, favorecemos la confianza y aseguramos la confidencialidad. Si fuera necesario contárselo a alguien, por ejemplo para pedir ayuda, pediremos permiso
- 2.- Preguntamos qué ha pasado
- 3.- Mostramos empatía entendiendo cómo se siente
- 4.- Preguntamos cómo podríamos ayudarle
- 5.- Decirle, si fuera necesario, en qué podemos ayudarle (ejemplo: "Si quieres, podemos hablar con la persona que te hace eso...")
- 6.- Quedar a su disposición y despedirnos (ejemplo: "Sabes que puedes venir aquí cuando quieras, que puedes contar con nosotros..." "Gracias por tu confianza, esperamos que te vaya bien...")

8.2.- Casos para practicar

- a) Dos compañeros tienen un enfrentamiento en el recreo. Parece que no hay un motivo serio, pero uno va sangrando por la nariz e insultando al otro
- b) A mitad de curso, una compañera de Marruecos se ha incorporado y no conoce a nadie. No habla ni entiende castellano. Dicen que su familia no quiere que venga al instituto
- c) Una compañera no se relaciona con el resto. Es muy inhibida. Tenía mucha amistad solo con otra compañera que acaba de cambiar de centro. Cada vez está más y más delgada.

- d) Un alumno se ha sentido ofendido por un comentario de la profesora y le ha faltado al respeto. Ahora está castigado. Piensa que le tiene manía
- e) Una compañera lleva dos semanas muy callada y triste. Se aísla del grupo. Parece ser que sus padres se han separado
- f) Un grupo de tres alumnos se está metiendo últimamente con un compañero que es tímido y muy estudioso. Se burlan de él, le empujan, le quitan el bocadillo,... El grupo lo empieza a ver con normalidad
- g) Este año hay una compañera que tiene muchos problemas para entender las matemáticas. Está muy nerviosa y, cuando el profesor intenta explicarle, se bloquea. Parece que en casa no tiene mucha tranquilidad para estudiar. Se junta con los amigos de su hermano mayor, que dicen que "trapichea" con sustancias

IX.- ¿CUÁNDO ACTUAR?

ANTE UN PROBLEMA DE INTEGRACIÓN: Aislamiento, rechazo o un problema de integración.

- Observar y comunicárselo al tutor
- Invitarle a que te acompañe en el recreo
- Observar con quién puede congeniar

ANTE UN CONFLICTO

- Violento (agresión física = peleas): NO MEDIABLE, AVISAR A UN ADULTO
- No violentos (=MEDIABLES): Intervenir en el momento, hablando con ambas partes
 - o Insultos: presenciales o en redes sociales
 - o Diferencias de opinión
 - o Malentendidos
 - o Molestar al compañero
 - o Envidias

X.- PASOS DE LA MEDIACIÓN

10.1.- EVALUACIÓN

Esta es una etapa previa a la mediación propiamente dicha. Se realiza después de estar cómodamente instalados en un espacio adecuado, libre de interrupciones y ruidos.

En este momento, la persona mediadora recoge información de ambas partes por separado e identifica si el problema puede ser mediado, si ellos tienen real ánimo de dialogar o si se requiere una intervención especial por lo complejo o serio del asunto.

También se explica a las partes en qué consiste el proceso, cuál es el rol que asumirá la persona mediadora y que todo lo que diga quedará entre ellos.

10.2.- PAUTANDO EL PROCESO

Esta etapa busca que los involucrados confíen en el proceso y sientan que el mediador los va a ayudar a resolver su conflicto.

- Os presentáis y pedís a las partes que se presenten.
- Explicáis brevemente qué es y cuáles son las reglas de la mediación.
- Tomáis una decisión acerca de quién empezará contando su problema.

Las partes involucradas se presentan y la persona mediadora explica las reglas que deberán ser aceptadas y respetadas a lo largo de la mediación.

Las reglas a seguir son:

- Estar dispuestos a resolver el conflicto y llegar a una solución
- Escuchar con atención
- No interrumpir cuando el otro tenga el uso de la palabra
- Respetar al otro. No insultarse ni agredirse
- Decir la verdad, no inventar o mentir sobre los hechos
- Comprometerse a respetar el acuerdo al que lleguen y cumplirlo
- Comprometerse a asistir a todas las sesiones necesarias

10.3.- DIALOGANDO

Esta etapa permite a las partes manifestar su versión de los hechos desde su punto de vista, escuchar al otro y expresar sus emociones y sentimientos. Se les pide que se expresen en primera persona, es decir, que digan su punto de vista ("Yo me siento...", "Yo creo que...", "Yo deseo...")

Asimismo, favorece la identificación de intereses, necesidades, actitudes de las partes y la aplicación de algunas técnicas como la escucha activa, el parafraseo y las preguntas.

- Pedís a cada una de las partes que cuente su versión del problema y que exprese sus sentimientos y emociones de un modo no agresivo. En esta fase uno de los mediadores debe ir controlando los turnos de exposición de cada parte. El otro debe ir tomando notas para:
 - o Identificar los puntos centrales del problema, es decir, los "temas".
 - o Ver los puntos de encuentro y los de confrontación.
 - o Registrar las percepciones, emociones, sentimientos, hechos y valores de cada uno.
 - o Practicar ambos la escucha activa.
- Después de recoger la información más relevante, es aconsejable que ambos mediadores redefinan la estrategia, para ajustar prioridades, puntos de encuentro,...

10.4.- IDENTIFICANDO EL PROBLEMA

Después de recoger suficiente información sobre el conflicto, la persona mediadora debe identificar en qué consiste el problema, de qué trata el conflicto,...

Es importante que la persona mediadora tenga en cuenta los intereses de ambas partes.

En esta parte es muy importante que los implicados estén de acuerdo sobre los temas que van a abordar durante la mediación.

- Realiza preguntas para profundizar o concretar aspectos que queden poco claros.
- Señala los temas importantes, el meollo del conflicto. Intenta resumir ambas posturas.
- Tened en cuenta que hasta este momento, cada una de las partes está convencida de que su explicación del problema y su posición es la correcta, que tienen la razón y que dicen la verdad.
- Por eso es muy importante este paso, ya que gracias a las preguntas que tú les hagas se darán cuenta de "las dos caras de la moneda", y se irán aclarando sobre su situación.
- Tened especial cuidado para que las preguntas no les induzcan a cuestionar su relato.

Se puede realizar una lista de los temas y ponerla en lugar visible.

Es recomendable que la persona mediadora comience explorando los temas donde considere que las partes involucradas tienen mayor probabilidad de llegar a un acuerdo, esto los motivará a seguir trabajando y a confiar en el proceso.

10.5.- BUSCANDO SOLUCIONES

Después de haber escuchado las versiones de cada parte, haber identificado el problema y conocido los temas que se quieren tratar durante la mediación, se motiva a las partes para que expresen todas las ideas que consideren adecuadas para resolver cada problema identificado.

- Debéis preguntar a las partes acerca de las posibles soluciones. Cuáles serían las vías para resolver el conflicto, discutir y evaluar cada una de ellas.
- En problemas complejos es aconsejable empezar a elaborar acuerdos sobre temas sencillos y secundarios, para destrabar y crear la sensación de que avanzan y colaboran; así van llegando a acuerdos, bajando la hostilidad y llegando a los puntos más conflictivos en una actitud más colaboradora.
- Para hacer esto, debéis realizar un plan de prioridades de los temas a tratar, para ir de lo más simple a lo más complejo, de lo menos importante a lo más importante.
- Modera exigencias que no sean realistas.

10.6.- EL ACUERDO

Una vez que se haya hecho una lista de posibles soluciones, los involucrados empezarán a aceptarlas o rechazarlas.

Se evaluarán las soluciones aceptadas por ambas partes, señalando las ventajas o desventajas que puedan tener. Sobre estas posibles soluciones los involucrados construyen un acuerdo final, que puede ser total o parcial.

El acuerdo debe tener ciertas características:

- Ser expresado por escrito
- Ser claro y sencillo
- Ser real y concreto
- Ser total o parcial
- Ser aceptado por ambos involucrados
- Ser ejecutable

El equipo de mediación debe asegurarse de que las partes conozcan los alcances del acuerdo, así como la magnitud de los compromisos que están asumiendo. Este acuerdo debe plasmarse en un documento tipo acta.

Asimismo, se sugiere que sean los estudiantes involucrados en el proceso quienes conversen con sus compañeros de aula sobre esta experiencia, lo que evitará rumores, chismes o malos entendidos, y animará a los demás a que busquen ayuda para resolver mejor sus conflictos en ocasiones futuras

- Una vez que se ha decidido cuál de las opciones es la más viable o la que más satisface a ambas partes, se redacta el acuerdo, que es como un contrato en el que las partes se comprometen a cumplir aquello que han acordado, y lo firman.
- Tened en cuenta que las partes deben tener claro, durante todo el tiempo, qué es lo que están acordando y qué implicaciones tiene. Deben dar su consentimiento.
- No debéis olvidar que lo más importante son las relaciones, ya que a veces, aclarando un incidente se mejora la relación y no es necesario redactar un acuerdo; en cualquier caso, el acuerdo deberá resolver el problema, preservar la relación y prever necesidades futuras.
- Evita ambigüedad o términos que no se entiendan.

- Concreta todo lo posible, teniendo en cuenta fechas límite, cantidades u otras condiciones específicas.
- Preferiblemente, utiliza expresiones afirmativas. Ej.: Precisar "lo que harán" en vez de "lo que no harán".
- Explica los términos de confidencialidad y qué aspectos o temas se tendrán en cuenta bajo esta condición.
- Decide qué hacer con las notas, apuntes,... Si se van a destruir, quién lo hará, cómo y cuándo.
- Deja abierta la posibilidad de solicitar un nuevo proceso de mediación o de seguimiento.

XI.- GUION DE MEDIACIÓN

PARTE	AYUDA PARA DIRIGIR EL PROCESO
1.- PREMEDIACIÓN - Información sobre el proceso de mediación - Recordar las reglas antes de empezar: respeto mutuo y al mediador - Destacar la importancia del diálogo en la resolución de un conflicto, la escucha activa y la comprensión	- Proceso: Voluntario, Confidencial e Imparcial (mediador) - <u>Son las partes las responsables</u> de llegar a un acuerdo, el mediador sólo facilita la comunicación
2.- CUÉNTAME - Cada parte da su versión y expresa sus sentimientos - Debemos prestar <u>atención a las emociones y sentimientos</u> mostrados y al contenido del relato - Usamos el resumen después de cada intervención y confirmamos que hemos entendido bien la historia - También podemos usar el <u>parafraseo y el reflejo</u> (transmitir sus mismas palabras para que se escuchen) - Debemos hacer conscientes a las partes de las emociones y la situación que ha vivido la otra parte	- Cuéntame, ¿qué ha pasado? - Hay algo que no he entendido bien, ¿me podrías decir algo más? - ¿Cómo te has sentido? ¿De qué forma te ha afectado? - Entonces, si he entendido bien, me has contado que... - Ves que lo que dice tu compañero/a es que... - ¿Puedes repetir con tus palabras lo que dice tu compañero? ¿Te has dado cuenta de cómo se sintió? Resume con tus palabras sus sentimientos
3.- ACLARAR EL PROBLEMA - Haz preguntas para profundizar o concretar ciertos aspectos poco claros - Diferencia entre <u>intereses y posiciones</u> - Capta <u>sentimientos</u> después de cada relato - <u>Resume</u> las posturas de cada parte de forma objetiva e imparcial	- ¿Qué quieres decir con...? ¿Podrías explicármelo otra vez de forma distinta? - ¿De qué manera, cómo, con quién, cuándo, dónde exactamente? - Entonces, te sentiste decepcionado cuando... - ¿Qué es lo más importante para ti? - Tus intereses principales son... Y los tuyos son...
4.- PROPONER SOLUCIONES - Pregunta a las partes sobre posibles soluciones - Pídeles que valoren cada una de las posibles soluciones - En esta parte es muy importante la <u>negociación</u> , ambos deben cubrir sus intereses	- ¿Cómo pensáis que podéis resolver el asunto? - ¿Qué estaríais dispuestos a hacer para arreglar la situación? ¿Qué necesitáis del otro? - ¿Crees que así se resolverá el problema? - ¿Qué propones a la otra parte? - ¿Continuará vuestra relación en un futuro? ¿Cómo creéis que podríais mejorarla?
5.- LLEGAR A UN ACUERDO - Ayuda a las partes a definir claramente y de forma concreta el <u>acuerdo</u>	- ¿Podemos considerar que esto resuelve vuestro problema? - ¿Mejorará vuestra relación?

XII. - NO DECÁLOGO

En este decálogo se especifican aquellas prácticas que no se deben realizar durante una mediación. Intenta dar un ejemplo de cada una de ellas

ACTITUD	EXPLICACIÓN	EJEMPLO
MANDAR	Decir al otro lo que debe hacer	
AMENAZAR	Decir al otro lo que le puede pasar si no hace lo que le decimos	
SERMONEAR	Aludir a la norma externa para decir lo que debe hacer el otro	
DAR LECCIONES	Aludir a la experiencia para decir lo que es bueno o malo para el otro	
ACONSEJAR	Decir al otro lo que es mejor para él	
TRIVIALIZAR	Decir al otro que lo que le pasa es poco importante	
APROBAR	Dar la razón al otro	
DESAPROBAR	Quitar la razón al otro	
INSULTAR	Despreciar al otro por lo que dice o hace	
INTERPRETAR	Decir al otro el motivo oculto de su actitud	
INTERROGAR	Sacar información al otro	
IRONIZAR	Reírse del otro	

En las siguientes situaciones, intenta dar una alternativa:

Situación 1

María (a Elena): "Estoy hasta las narices de que siempre me interrumpas en clase; eres una pesada"

Mediadora (a Elena): "A María le sabe mal lo pesada que eres"

Alternativa:

Situación 2

Juanjo: "Eres un bocazas porque vas contándole a cualquiera mis intimidades"

Miguel: "Solo se lo he contado a tres personas"

Mediadora: "A Juanjo le ha sentado mal lo que has hecho ¿Por qué eres tan bocazas?"

Alternativa:

Situación 3

José (a Raúl): "Eres un alumno con una actitud muy negativa"

Raúl: "No, yo no soy negativo"

Mediador: "Raúl ¿me puedes explicar, por favor, por qué tienes esa actitud?"

Alternativa:

Situación 4

Ernesto (después de 10 minutos seguidos hablando sin parar y sin interrupciones): "...y fue entonces cuando..."

Marta: "Bueno, déjame contar de una vez mi versión"

Ernesto: "No espérate"

Mediador: "Ernesto, me parece injusto que lleves 190 minutos hablando y que no dejes intervenir a Marta"

Alternativa:

Situación 5

Lucas: "Tú eres un mediador un poco inútil, ¿no te parece?"

Mediador: "Yo con imbéciles no medio. Lárgate de aquí, la mediación se ha terminado"

Alternativa:

XIII.- ERRORES COMUNES: LO QUE NO SE DEBE HACER

A continuación, presentamos un listado con los errores más comunes que suele cometer la persona mediadora.

En general, te darás cuenta de cuáles son los errores por los que la mediación no avanza. Suelen tener relación con las "doce típicas".

Hacer demasiadas preguntas

No es fundamental disponer de más información sino tener claro que dispones de lo más importante.

Practica la escucha activa y deja que las partes se expresen a su modo, incluso respetando sus silencios.

Preguntar demasiados "porqués"

En lugar de "¿Por qué le insultaste?", dile mejor: "Cuéntame más de lo que ocurrió justo antes de que él / ella dijera que le habías insultado"

Discutir con una de las partes

No muestres disgusto ni te opongas a lo que diga una de las partes.

Emitir juicios

No digas: "Uno de vosotros está mintiendo...", sino: "Ambos tenéis puntos de vista diferentes sobre lo que ocurrió.

Tampoco digas: "Estas son tonterías", di en su lugar: "Si esto os interesa especialmente podemos verlo en otro momento".

Dar consejos

En lugar de decir: "Debéis recordar lo importante que es el respeto mutuo", formularlo como: "¿Cómo os gustaría que fuera vuestra relación en el futuro?"

Amenazar a las partes

No digas: "Si no resolvéis esto tendréis que solucionarlo con una sanción". En cambio puedes decir: "Acordasteis intentar resolverlo, puede que sea duro, pero a pesar de ello hemos avanzado mucho, y es importante que sigamos en ese sentido"

Forzar la reconciliación

Será obvio cuando las partes lleguen a un acuerdo, no lo fuerces. No les pidas que sean amigos otra vez, que pidan disculpas o que se den la mano, pregúntales: "¿Qué podéis hacer para encontraros más satisfechos?" o "¿Qué soluciones serían más justas para las dos partes?"

Imponer la mediación

Indaga cómo les afecta las decisiones que están tomando en ese momento, la proyección que tendrá para ellos en el futuro, para que sean conscientes de lo que sean capaces. Lo más importante es que sepan que pueden retomarlo en el momento en que se sientan preparados o cuando les parezca oportuno, que tienen la puerta abierta. Felicítales por los esfuerzos que han hecho y lo que han colaborado, y respeta sus sentimientos de no querer continuar.

XIV.- GUIÓN PARA LA MEDIACIÓN

14.1.- Presentación y reglas del juego

1.- Hola, me llamo ____ y yo _____. Somos mediadores. Si queréis podemos trabajar con vosotros para resolver este problema.

¿Tu nombre es _____? ¿Y el tuyo _____?

2.- Esto es lo que vamos a hacer: tras comentar las reglas que hay que respetar, nos vais a contar, por turnos, vuestro problema desde vuestro punto de vista. Nosotros os haremos algunas preguntas para aclarar aquello que ha sucedido y estar seguros de que os hemos entendido bien. Luego os preguntaremos acerca de vuestras ideas sobre cómo resolver este problema, para que con ellas podamos construir una solución con la que ambos estéis de acuerdo y, finalmente, escribirlo y firmarlo. Nosotros no vamos a tomar partido ni a deciros lo que tenéis que hacer. Si en algún momento lo creemos necesario y estamos todos de acuerdo, haremos alguna sesión por separado con cada uno de vosotros, que en su momento definiremos en qué condiciones.

3.- Tenemos algunas reglas sobre las que debemos estar de acuerdo antes de empezar:

- Primera: ¿Estáis de acuerdo en que habéis venido voluntariamente y todo lo que digáis aquí será confidencial?
- Segunda: ¿Estáis de acuerdo en escucharos el uno al otro y no interrumpiros?
- Tercera: ¿Estáis de acuerdo en no insultaros o agrediros, ni en utilizar un lenguaje ofensivo o motes para dirigiros el uno al otro?
- Cuarta: ¿Estáis de acuerdo en esforzaros en resolver el problema, siendo lo más honestos y sinceros que podáis?
- Quinta: Vais a disponer de iguales espacios de tiempo para comentar vuestro problema. ¿Lo fijamos en cinco minutos para la exposición de cada uno?

Uno de los mediadores debe atender a los turnos de exposición.

Empieza su relato el que solicitó la mediación y, si lo solicitaron simultáneamente, el que esté más tenso o el que las partes decidan.

14.2. - Cuéntame

Contadnos: Lo que ha pasado. Cómo te has sentido. Más acerca de ...

Aseguraos de si hay alguien más afectado o implicado en este problema.

Preguntad si quieren agregar algo más.

14.3. - Aclarar el problema

¿Qué es lo que quieres decir con ...?

Perdona, pero no te entiendo. Podrías explicármelo otra vez pero de una forma distinta.

De todo lo que has contado, ¿qué es lo más importante para ti?

He entendido bien si digo ...

Es correcto si digo ...

¿Te has sentido traicionado / desilusionado ...?

Yo entiendo que en vuestra diferencia tus intereses principales son ... y los tuyos ...

¿De qué manera / qué / cómo / cuándo / dónde / cuánto / quién exactamente ...?

¿Cómo sabes tú ...?

¿Qué pensarías / harías / dirías si ...?

¿Comparado con qué?

¿Qué te hace creer que ...?

¿Siempre? / ¿Nunca? / ¿Todos? / ¿Nadie?

A la hora de aclarar el conflicto ten en cuenta los siguientes aspectos:

- Relaciones / Comunicación: Se mejoran cuando se logra una mayor colaboración. Indagad si se ven como compañeros o como enemigos y si podrán mantener una relación pacífica o afectará a quienes les rodean.
- Compromiso: Es el grado en el que se involucran en la negociación, en el proceso, en los acuerdos, las ganas que tienen de llegar a buen puerto. Procura que siempre quede explícito.
- Intereses: Son las razones que nos llevan a pedir lo que demandamos. Para descubrirlos pregunta: ¿Por qué / para qué lo quieres / necesitas?
- Límites: ¿Qué vais a hacer si no acordáis? ¿Hasta qué punto os conviene seguir negociando?
- Legitimidad: Identificar criterios justos y normas, ya que no se puede hacer nada ilegal, dado que sirven de marco para la negociación y para evaluar las opciones.

14.4.- Proponer soluciones

Separa siempre el proceso de crear las propuestas, del de evaluar y decidir cuál es la más adecuada o la que más responde a mis necesidades.

- ¿Qué te gustaría que ocurriera como resultado de estos encuentros?
- ¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse?
- ¿Qué cambios propondrías?
- ¿Qué se podría cambiar?
- ¿Qué es lo que más os gustaría?
- ¿Qué podéis hacer para resolver el problema?
- ¿Qué pasaría si ...?
- ¿Qué pasa si no encontramos una solución?
- ¿Qué es lo peor que te podría pasar?
- ¿Qué no puedo tolerar o permitir que ocurra?
- ¿Qué es lo mejor que te podría pasar?
- ¿Qué términos serían satisfactorios para ti?
- ¿Estáis buscando ganancias mutuas?
- ¿Cómo puedes mejorar tu proposición para hacerla más aceptable por la otra parte?
- ¿Qué es lo más importante / urgente para ti?

(preguntas sobre la relación)

- ¿Podrías continuar con vuestra relación? ¿Cómo?
- ¿Podemos mejorar la relación?

(Haz preguntas para garantizar un acuerdo justo, convincente, legítimo o satisfactorio)

- ¿Te parece justo?
- ¿Esto sería justo para el otro?
- ¿Creéis que así se resolvería el problema?
- ¿Nadie se siente ignorado, engañado o timado?
- ¿En qué circunstancias me conviene retirarme y no negociar?
- ¿Esto sería legítimo?

(Deberás resumir ambas propuestas, contemplando las necesidades de ambas partes. Asegúrate de si hay que consultar a terceros antes de escribir el acuerdo)

14.5.- Llegar a un acuerdo

- ¿Estáis dispuestos a firmarlo?

AGENDA DE MEDIACIÓN

CENTRO:

MEDIADOR/MEDIADORA:

CASO:

FECHA:

SUGERENCIAS DE UTILIZACIÓN

I.- CUÉNTAME: ¿QUÉ PASÓ?

Es importante que además de dejar claro el suceso, cada una de las partes explique cuáles son sus sentimientos

II.- SITUARNOS

Tendremos que definir el punto central a solucionar, además de ayudar a que cada parte tenga claro el por qué y para qué quiere negociar

III.- ALTERNATIVAS QUE PUEDEN ENCONTRARSE

Deberás recoger todas las alternativas que se den, por cada una de las partes, para solucionar el conflicto

IV.- ANÁLISIS DE OPCIONES

Cada parte tendrá que elegir la mejor y peor opción, teniendo en cuenta todas las alternativas dadas previamente

V.- ME COMPROMETO

Es conveniente recoger escuetamente los compromisos de cada una de las partes, haciendo hincapié en la voluntad de llevarlos a la práctica.

VI.- SEGUIMIENTO DE ACUERDOS

Anota cómo se van a llevar a cabo los compromisos adquiridos (aspectos significativos, fechas, lugar,...), así como las incidencias que hayan surgido

VII.- QUÉ NO VAMOS A CONTAR

Recogeremos todo aquello que ambas partes decidan que no se debe hacer público

VIII.- AUTOEVALUACIÓN

Autorreflexión sobre el proceso de mediación realizado

RECUERDA

- EXPLICA EL PROCESO DE LA MEDIACIÓN
- RECUERDA QUE, EN TODO CASO, LOS IMPLICADOS DEBEN QUERER QUE TÚ MEDIES
- DA LA BIENVENIDA A LOS PARTICIPANTES E INVÍTALOS A PRESENTARSE
- INFORMA SOBRE LOS OBJETIVOS QUE SE PRETENDEN ALCANZAR
- PIDE QUE SE RESPETEN LOS TURNOS DE INTERVENCIÓN
- PIDE QUE SE EVITEN LOS OFENSAS PERSONALES
- SE DEBE LLEGAR AL ACUERDO SOBRE QUÉ SE DIRÁ Y QUÉ SE MANTENDRÁ EN SECRETO

I.- CUÉNTAME: ¿QUÉ PASÓ?

PARTE 1	PARTE 2
¿QUÉ PASÓ?	¿QUÉ PASÓ?
¿CÓMO ME SIENTO?	¿CÓMO ME SIENTO?

II. - SITUARNOS

¿QUÉ?	
PARTE 1	PARTE 2
PUNTO CENTRAL A SOLUCIONAR	

¿POR QUÉ?	
PARTE 1	PARTE 2
MOTIVOS PARA ENCONTRAR UNA SOLUCIÓN	

¿PARA QUÉ?	
PARTE 1	PARTE 2
BENEFICIO REAL QUE BUSCAMOS	

III.- ALTERNATIVAS QUE PUEDEN ENCONTRARSE

¿NEGOCIAR?	☐	SÍ	☐	NO
------------	--------------------------	----	--------------------------	----

ALTERNATIVAS	
PARTE 1	PARTE 2

IV.- ANÁLISIS DE OPCIONES

LA MEJOR OPCIÓN ES AQUELLA QUE NO SE PUEDE MEJORAR MÁS SIN PERJUDICAR A LA OTRA PARTE

MEJOR OPCIÓN	PEOR OPCIÓN
PARTE 1	PARTE 1
PARTE 2	PARTE 2

V.- ME COMPROMETO

PARTE 1	PARTE 2

VI.- SEGUIMIENTO DE ACUERDOS

PARTE 1 - SEGUIMIENTO DE ACUERDOS

PARTE 2 - SEGUIMIENTO DE ACUERDOS

INCIDENCIAS Y OBSERVACIONES

VII.- QUÉ NO VAMOS A CONTAR

PARTE 1

PARTE 2

VIII.- AUTOEVALUACIÓN

- a) He sido riguroso en el proceso
1 - 2 - 3 - 4 - 5
- b) He mostrado empatía, amabilidad y respeto
1 - 2 - 3 - 4 - 5
- c) He creado un clima de confianza
1 - 2 - 3 - 4 - 5
- d) He procurado que cada parte se ponga en el lugar de la otra
1 - 2 - 3 - 4 - 5
- e) He animado a cooperar
1 - 2 - 3 - 4 - 5
- f) He promovido la voluntad de ponerse de acuerdo
1 - 2 - 3 - 4 - 5
- g) He promovido la revisión y seguimiento de los acuerdos
1 - 2 - 3 - 4 - 5
- h) Me he sentido seguro
1 - 2 - 3 - 4 - 5
- i) He asegurado que los acuerdos sean justos para ambas partes
1 - 2 - 3 - 4 - 5

NECESITARÍA MEJORAR EN:

INFORME DEL MEDIADOR

PARTICIPANTES QUE INTERVINIERON	
Las partes: Nombre y curso: Nombre y curso:	
Mediadores/as: Nombre: Nombre:	
¿Quién informó para la mediación del conflicto?	
SOBRE EL CONFLICTO	
Tipo: - De relación / comunicación: rumores, confusión, malos entendidos o interpretaciones. - Por intereses / necesidades. Por recursos: tener, acceder, prestar, tiempos, espacios, objetos y por la actividad, trabajo o tareas - Por preferencias, valores o creencias	
Breve descripción del conflicto:	
¿Se llegó a un acuerdo?	
Observaciones:	
Fecha de inicio:	Fecha de finalización:

REGISTRO DE ACUERDO PARA EL SERVICIO DE MEDIACIÓN

Nosotros, _____ y
estamos de acuerdo en resolver el conflicto y para que estos problemas no vuelvan a
repetirse en el futuro, nos comprometemos a:

Debido a nuestro compromiso de confidencialidad nos exigimos mutuamente que:

De ser necesario, volveremos a revisar los acuerdos en el plazo de _____

Al firmar este acuerdo nos comprometemos a llevar a cabo todo lo anteriormente
expuesto.

Firma

Firma

Mediadores: _____ y _____

Fecha: _____