



III Curso de Formación para Alumnado Ayudante y Mediador

GUÍA ABREVIADA DE MEDIACIÓN ESCOLAR

La **MEDIACIÓN** es un método para resolver disputas y conflictos. Es un proceso voluntario en el que se brinda la oportunidad al alumnado en conflicto que se reúnan con una tercera persona neutral (mediador), para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo dialogando.

La **MEDIACIÓN** es voluntaria, confidencial y los acuerdos o soluciones las toman libre y responsablemente las personas en conflicto.

Características fundamentales de la MEDIACIÓN –Escolar-:

- **Se trata de ofrecer al alumnado, profesorado y familias**, la posibilidad de resolver conflictos sentándose juntos con una tercera parte neutral, los mediadores, para hablar del problema e intentar llegar a un acuerdo que satisfaga a las partes.
- Los mediadores son (suelen ser) especialistas en dar soluciones, intentan ayudar a que las partes en conflicto encuentren por sí mismas las soluciones que más les convengan. **Son facilitadores (en mi opinión).**
- La mediación es absolutamente voluntaria y confidencial. Las partes eligen a los mediadores que desean y se comprometen a guardar el secreto de todo el proceso.

Conviene dejar claro que los procedimientos de mediación no pretenden sustituir o suplantar a ningún órgano de gobierno (Dirección, Jefatura de Estudios, Consejo Escolar), de representación (Delegados de curso) o de coordinación docente (Tutoría, Equipos Educativos).

La MEDIACIÓN contribuirá a facilitar el desarrollo de sus funciones y en particular la que señala el Régimen Interno del Centro., normas de Convivencia...

¿Qué beneficios aporta la MEDIACIÓN?

La mediación proporciona una solución constructiva a los conflictos diarios y, además,



III Curso de Formación para Alumnado Ayudante y Mediador

Favorece:

- El crecimiento personal.
- La mejora del clima social (convivencia) del centro.
- El aprovechamiento de las actividades de enseñanza y aprendizaje.
- La innovación de la cultura del centro.
- La participación activa y responsable.
- El trabajo en equipo de diferentes sectores de la comunidad educativa.
- La cohesión en mundo diverso-multicultural. Ayuda al entendimiento.
- Puede ofrecer soluciones a medida y/o personalizadas. Además duraderas en el tiempo.
- Intenta evitar la ecuación Vencedores/Vencidos. Busca la igualdad. No discrimina.
- Es rápida, ágil, económica, eficaz (en la mayoría de los casos).
- El cultivo activo de la paz: principios, valores... **ES EDUCATIVA.**

¿Quién puede ser mediador?

Cualquier persona del centro puede formar parte del Equipo de Mediación.

Ahora bien, la práctica de la mediación requiere formación y compromiso personal. En el taller de mediación se desarrollarán habilidades y actitudes para afrontar los conflictos dentro y fuera del centro.

A grandes rasgos, las personas mediadoras tienen (conviene) que potenciar sus propias capacidades en relación a:

- Dinámica de conflictos (Conflicto y Negociación).
- Expresión de emociones y sentimientos.
- Herramientas de comunicación (Comunicación Asertiva/Inhibida/Agresiva, Lenguaje Verbal y No Verbal)
- Herramientas de cooperación.
- Pensamiento creativo.
- Toma de decisiones.
- Cultura pacífica (Control de Comportamiento y Reacciones Comportamentales, Control de Agresividad, Control de las Emociones...)

III Curso de Formación para Alumnado Ayudante y Mediador

¿Qué conflictos son mediables?

Los conflictos más frecuentes que suelen llegar a mediación son: Rumores, insultos, motes molestos, quejas, malos entendidos. Disputas y peleas. Amistades que se han deteriorado. Amenazas, personas que te incordian o te agobian. Situaciones que te desagradan o te parecen injustas. Conflictos entre profesores y alumnos y viceversa. TIC/RRSS...

En principio, todos los que no vulneren la LEGALIDAD/LEY; aquí está el límite.

¿Qué es necesario para solicitar la mediación?

El único requisito imprescindible es que las dos partes estén de acuerdo en solicitarla.

El alumnado implicado en el conflicto seleccionará a su mediador/a voluntariamente.

Pautas/Sugerencias para aceptarla:

La mediación permite “sacar a la luz” problemas que no sabríamos cómo resolver, siempre que las dos partes, voluntariamente, accedan a intentar encontrar una solución conjunta.

Puesto que los mediadores que intervengan en un conflicto, o pueden estar emocional ni afectivamente implicados con las partes, se sugieren los siguientes consejos para elegir los mediadores:

- El azar.
- Que no sea amigo de una de las partes.
- Tampoco es conveniente que sea un miembro del equipo directivo ¿?
- Que ambas partes estén de acuerdo con los mediadores. Si hay una negativa por alguna de las partes, se sustituirá por otro mediador-a. Si no le gusta ninguno, tendrá que decantarse por el que menos resistencia genere.

¿Qué otras opciones quedan cuando no ha resultado la mediación? (Mediación fracasada).



III Curso de Formación para Alumnado Ayudante y Mediador

- Atender al reglamento disciplinario del centro.
- Perder relaciones con compañeros.
- No hacer nada y sentirse peor con los demás y con uno mismo.
- Hablar si se puede con la otra parte del conflicto.
- Continuar con los problemas.

¿Cómo se desarrolla la mediación?

Muy fácil: si dos alumnos-as han protagonizado un conflicto entre ellos (peleas, amenazas, faltas de respeto,...), y quieren evitar que la cosa vaya a peor, pueden solicitar la intervención de un mediador-a para que les ayude a resolverlo de una manera dialogada.

VÍAS PARA SOLICITAR AYUDA AL EQUIPO DE MEDIACIÓN.

Jefatura de Estudios

Dirección

Tutores

Ocurre el problema -----SOLICITUD AL CORDINADOR/A DE EQUIPO DE MEDIACIÓN DEL CENTRO. Las partes escogen a sus mediadores.

Comunicación a los mediadores.

ACTUACIÓN/Comenzamos:

Se ha detectado un conflicto: PREMEDIACIÓN: reglas de funcionamiento y fecha para la

1. MEDIACIÓN:

Presentación y Reglas de juego (Se presentan los mediadores y se establecen las bases/reglas/confidencialidad de la mediación).

2. Cuéntame. Comenzamos a analizar el conflicto para **Aclarar** el mismo.

3. Proponer Soluciones.

4. Cerrar la Mediación mediante OK (Ganar-Ganar)/ Acuerdos parcial o en tiempo/Ruptura (Perder-Perder).

-Firma del documento y Seguimiento en el tiempo.

III Curso de Formación para Alumnado Ayudante y Mediador

CUÉNTAME:

Pedís a las partes que se presenten.

Se toma la decisión de quién empezará.

Los mediadores piden a las partes que cuenten su versión del problema y que expresen sus sentimientos y emociones de modo no agresivo. Irán determinándose los intereses de las partes (*aclaración por mi parte, tres conceptos y agenda oculta*).

Ir controlando los turnos de exposición de cada parte.

Ir tomando notas para:

- Identificar los puntos centrales del problema para dar opciones.
- Ver los puntos de encuentro y confrontación.
- Registrar las percepciones, emociones, sentimientos, hechos y valores de cada uno.
- Los mediadores practicarán la “escucha activa”. No contaminarán ni con comentarios, ni gestos... si podrán pedir aclaraciones de la situación-conflicto.

Sugerencia: Después de recoger la información más relevante, se sugiere que los mediadores redefinan la estrategia, para ajustar prioridades, puntos de encuentro, etc.

A TENER EN CUENTA, POR FAVOR:

El mediador/a debe potenciar ciertas cualidades para mejorar el proceso de mediación. Estas habilidades mejorarán la fluidez, la consecución de la empatía entre las partes y posibilitan técnicas que ayuden a que las partes en conflicto lleguen a un acuerdo.

Técnicas/Habilidades Ejemplo:

Mostrar interés.

Comunicar interés.

Favorecer que el otro hable.

No manifestar acuerdo o desacuerdo.

Utilizar palabras neutrales.

No hacer juicios valorativos.

Manifiesta comprensión de la situación.

Ayuda a ver otros puntos de vista.

III Curso de Formación para Alumnado Ayudante y Mediador

Verifica el significado; asegúrate de comprender lo que realmente quieren comunicar (Lo primero es entender, después ser entendido. Escucha Activa. Ponerse en el lugar del otro):

“¿Entonces para ti el problema es?”

“Entonces, lo que me estás queriendo diciendo decir es...”

Pedir aclaraciones para obtener (más información):

¿Puedes contarme más sobre esto?

“Y tu, ¿qué hiciste en ese momento?”

“¿Desde cuándo estáis peleados/mantenéis esta situación?”

Proponemos soluciones o alternativas, damos opciones:

Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo. Evaluamos las distintas propuestas; evaluamos las diferentes alternativas, a veces los involucrados-as nos pueden dar la solución total o parcial. Animamos a cooperar y Promovemos la voluntad de ponerse de acuerdo.

Cerramos la Mediación (mantenemos un seguimiento):

-Revisamos el grado de cumplimiento de los acuerdos.

-Valoramos en punto se halla el conflicto.

-Damos la oportunidad de introducir mejoras.

-Preguntamos por el proceso de aprendizaje de la situación vivida (situación en crisis).

Una buena mediación escolar será aquella que sepa transformar el conflicto en una oportunidad de cara a potenciar la Cultura de la Paz y de la no Violencia. Bibliografía: M. Carme Boqué i Torremorell, “Tiempo de Mediación”, CEAC, 2007.

-Proponemos un apretón de manos. GRACIAS.

<https://youtu.be/rPile-zzdkM>

<https://youtu.be/egdTzYCruI4>