



## 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>