

## PROCESO DE MEDIACIÓN

### EL CONFLICTO

- Averiguamos quién ha solicitado la mediación.
- Hablamos por separado con los protagonistas del conflicto.
- Explicamos qué es la mediación y qué hacen los mediadores.
- Invitamos a ir a mediación.
- Mostramos empatía, amabilidad y respeto.
- Valoramos si el conflicto es o no es mediable.

### • INICIAR LA MEDIACIÓN

- Nos preparamos los mediadores.
- Preparamos la sala.
- Recibimos a las personas en conflicto.
- Creamos un clima de confianza.
- Recordamos el funcionamiento de la mediación.
- Explicamos las normas básicas.
- Preguntamos a cada persona si acepta las normas.

### • COMPARTIR PUNTOS DE VISTA

- Preguntamos qué ha pasado y cómo les afecta.
- Parafraseamos: *si lo entiendo bien, dices que... ¿correcto?*
- Clarificamos: *¿puedes ampliar esta información?*
- Velamos para que se respeten las normas.

### • IDENTIFICAR INTERESES

- Pasamos de posiciones a intereses.
- Exploramos otros aspectos del conflicto.
- Les pedimos que se pongan uno en el lugar del otro.
- Preguntamos a cada uno qué necesitaría para cambiar la situación.
- Definimos la situación conjuntamente.

### • CREAR OPCIONES

- Subrayamos la mutua interdependencia y visualizamos el futuro en común.
- Explicamos el funcionamiento de la lluvia de ideas.
- Seleccionamos las propuestas más interesantes.
- Evaluamos las diferentes alternativas.
- Animamos a cooperar.
- Promovemos la voluntad de ponerse de acuerdo.
- Hacemos un *caucus*, si es preciso.

### • HACER PACTOS

- Hacemos un plan de trabajo detallado.
- Pedimos a cada uno que nos resuma el plan.
- Preguntamos si creen que funcionará.
- Preguntamos si lo consideran justo.
- Complimentamos la hoja de memoria del encuentro.
- Acordamos una fecha para la revisión.
- Proponemos un apretón de manos.

### • CERRAR LA MEDIACIÓN

- Revisamos el grado de cumplimiento de los acuerdos.
- Valoramos en qué punto se halla el conflicto.
- Damos la oportunidad de introducir mejoras.
- Preguntamos qué han aprendido de este conflicto.
- Firmamos la hoja de memoria de la mediación.

## ¿CÓMO PUEDO SER MEDIADOR /A?



**TÚ PUEDES SER  
MEDIADOR /A**

**SI TE GUSTA AYUDAR  
A LOS DEMÁS.**

**SABES ESCUCHAR.**

**CREES QUE PUEDES  
ACERCAR A DISTINTAS  
PARTES PARA LLEGAR  
A ACUERDOS.**

**SI ESTÁS DISPUESTO/A A  
APRENDER A APLICAR LA  
TÉCNICA DE LA  
MEDIACIÓN.**

**SÓLO TIENES QUE RELLENAR LA  
SOLICITUD PARA REALIZAR UN  
CURSO DE FORMACIÓN Y  
ENTREGARLA A TU TUTOR/A , EN EL  
DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN O  
A LAS RESPONSABLES DEL  
PROYECTO ANGELA SANTANA(LATÍN)  
Y FEY DÍAZ(FILOSOFÍA)**

CURSO ESCOLAR 2007-2008

# **MEDIALDEA SERVICIO DE MEDIACIÓN ESCOLAR**



**IES LA ALDEA**

## PRESENTACIÓN

Desde hace varios cursos venimos trabajando la mejora de la convivencia en nuestro centro. Hemos comprobado que en el día a día son innumerables los conflictos que surgen en esta convivencia, los más habituales surgen entre: alumnado-alumnado, alumnado-profesorado. **Por ello se hace necesario trabajar en la RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS.**

Una de las iniciativas que más han calado al respecto es la posibilidad de un nuevo modelo que dé cabida a la mediación como método de resolución de conflictos.

Parece que una forma de enfrentarlos podría venir de un tratamiento más integral y corresponsable por parte de toda la comunidad educativa.

Hemos iniciado, con gran esfuerzo la formación en la materia. Un grupo de profesoras y profesores del centro asistió a dos cursos en resolución de conflictos y mediación escolar y asumió el reto de contagiar la curiosidad por este modelo a otros miembros del cuerpo docente y a toda la comunidad educativa (alumnado, madres y padres, personal del centro) sin cuya participación cualquier nueva iniciativa sería un fracaso.

El folleto que tienes en tus manos está dirigido al **ALUMNADO Y PROFESORADO**. Tiene como objetivo:

- Una aproximación inicial a la resolución de conflictos, a través de la mediación,
- Lograr la motivación a la hora de participar en los futuros equipos mediadores que se

## ¿QUÉ SIGNIFICA MEDIAR?

Al hablar de conflictos y de las formas para resolverlos, tenemos que mencionar palabras como **mediación y persona mediadora**. Es importante detenernos en definir estos términos y explicar en qué consisten.

### MEDIACIÓN

La mediación es la intervención por común acuerdo de una tercera persona neutral para ayudar a las partes que están en conflicto a que transformen éste por sí mismas mediante acuerdos.

Es decir:

1. **Una mediación no puede existir si alguna de las partes se opone**
2. **Las partes, aunque estén enfrentadas se han de esforzar por comunicarse y llegar a acuerdos justos**
3. **Se requiere que intervengan terceras personas (mediadoras)**

Podemos hablar de mediación de una forma aproximada para señalar **cualquier intento de negociación o acuerdo entre dos partes en conflicto**. De todos modos, se entiende por mediación formal un proceso con unas reglas y unas partes muy determinadas que presentaremos más adelante.

## PERSONAS MEDIADORAS

Las personas mediadoras:

1. **Controlan el proceso** de resolución del conflicto **pero no lo resuelven** ellas mismas. **Dejan a las partes que lleguen a su solución sin juzgarlas.**
2. **Ayudan** a identificar intereses, planteamientos, problemas, etc. También a **que las partes se comprendan y tengan las mismas oportunidades de exponer sus planteamientos.**
3. **Intentan crear un espacio de confianza** para que el **diálogo** resulte más cómodo aunque en principio parezca imposible.

Aunque haya personas que parecen más apropiadas por su carácter para actuar como mediadoras, **recuerda que la mediación es una técnica que puede aprenderse.**



¿También yo puedo mediar?  
¿Qué gano con eso?

- Puedes ganar en formación y satisfacción personales.
- Ayudarás a tu centro a resolver sus conflictos de forma participativa y responsable.

**Si tú estuvieras implicada/o en un conflicto, ¿te gustaría que alguien colaborara contigo para buscar una solución?**