

# LA MEDIACIÓN

- **¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?**
- **OBJETIVOS GENERALES DE UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR**
- **MARCO TEÓRICO**
- **OPORTUNIDAD DE SU UTILIZACIÓN**
- **PAUTAS DE ACTUACIÓN DE LOS MEDIADORES**

## **LA MEDIACIÓN:**

- **Es una estrategia de transformación de conflictos**
- **No es un juicio ni un arbitraje**
- **Facilita que las partes en conflicto encuentren por sí mismas las soluciones más satisfactorias**
- **Es absolutamente voluntaria**
- **Puede ser útil para reconstruir relaciones**
- **Debe tener en cuenta que “siempre que ha habido agresión tiene que haber reparación”**

# JUICIO, ARBITRAJE Y MEDIACIÓN

**JUICIO:** Es un procedimiento que tiene por objeto dilucidar la responsabilidad de una o varias personas en relación a un hecho delictivo.

**ARBITRAJE:** Es un medio de solución de controversias en el cual las partes someten el conocimiento y resolución del conflicto a terceros, denominados árbitros.

**MEDIACIÓN:** Es un medio alternativo de solución de controversias, en el cual un tercero (o terceros) neutral e imparcial, trata de acercar a las partes que tienen un conflicto, para que lleguen a un acuerdo, que es producto de sus voluntades.

El equipo de mediación actúa como un catalizador del acuerdo, que responde al teorema “**ganar - ganar**” (ambas partes ganan).

## OBJETIVOS GENERALES DE UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR

- **Prevenir la violencia** escolar en los centros educativos potenciando el aprendizaje de una herramienta, como la mediación escolar, orientada a la **resolución constructiva de conflictos**.
- **Enseñar estrategias y habilidades** necesarias para desempeñar la función de mediación en conflictos.
- **Fomentar un clima socioafectivo** entre las personas que participen en actividades de mediación y de formación para la misma, de tal modo que puedan experimentar una vivencia de encuentro interpersonal.

# MARCO TEÓRICO DE LA MEDIACIÓN

- **Concepción positiva del conflicto**
- **Uso del diálogo**
- **Contextos cooperativos en las relaciones interpersonales**
- **Desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol**
- **Práctica de participación democrática**
- **Desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía**
- **Protagonismo de las partes en la resolución de sus conflictos**

# **OPORTUNIDAD DE UTILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN**

- **Cuando es conveniente utilizar la mediación**
  - **Cuando las partes deben continuar con la relación, aunque quieran distanciarse.**
  - **Cuando el conflicto afecta también a otras personas.**
  - **Cuando hay voluntad de resolver el conflicto, buena predisposición, deseo de llevarse bien.**
  
- **Cuando se debe evitar la mediación**
  - **Cuando los hechos son muy recientes y los protagonistas están “tan fuera de sí” que no pueden escuchar.**
  - **Cuando una de las partes no se fía de la otra.**
  - **Cuando una de las partes teme a la otra.**

# **PAUTAS DE ACTUACIÓN DE LOS MEDIADORES**

## **EI EQUIPO MEDIADOR:**

- **Escucha activamente**
- **No juzga**
- **No propone soluciones**
- **Apoya la mejora de la relación**
- **Explora los intereses y necesidades**
- **Encauza hacia visiones y soluciones realistas**

# GUÍA PARA LA MEDIACIÓN

## ▪ **PREMEDIACIÓN:**

- **CON LAS PARTES POR SEPARADO**
- **CONFIRMAR SU DISPOSICIÓN A MEDIAR**

## ▪ **MEDIACIÓN:**

- **PRESENTACIÓN DE LOS MEDIADORES Y DE LAS REGLAS DEL JUEGO**
- **CUÉNTAME**
- **ACLARAR EL PROBLEMA**
- **PROPONER SOLUCIONES**
- **LLEGAR A UN ACUERDO**
- **AGRADECER A LAS PARTES SU COLABORACIÓN**



# LA COMUNICACIÓN

- **ACTITUD:**

- **ESTAR PRESENTE CON EL OTRO**
- **RECONOCIMIENTO**
- **RESPECTO**
- **SER CONSCIENTES DE LOS SENTIMIENTOS:**
  - **ACTITUD CONSTRUCTIVA**
  - **VERDADERO DESEO DE ENTENDER A LA OTRA PARTE**

- **HABILIDADES:**

- **TÉCNICAS DE ESCUCHA ACTIVA**
- **MENSAJES EN PRIMERA PERSONA O “MENSAJES EN YO”**

- **TIEMPO/ESPACIOS:**

- **QUÉ POSIBILITEN EL SOSIEGO Y LA PRIVACIDAD**

# **TECNICAS DE ESCUCHA ACTIVA**

- **Mostrar interés**
- **Clarificar**
- **Parfrasear / Reflejar**
- **No aconsejar**
- **Resumir**

## **MENSAJES EN PRIMERA PERSONA O “MENSAJES EN YO”**

**CONTIENEN INFORMACIÓN SOBRE:**

- **Qué situación te afecta**
- **Qué sentimiento te produce esa situación**
- **Por qué te afecta de esa manera, si lo sabes**
- **Qué necesitas**

# **PRESENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN Y DE LAS REGLAS DEL JUEGO**

- **Presentación de los mediadores**
- **Presentación de las partes en conflicto**
- **Explicación del proceso**
- **Reglas:**
  - **¿Estáis de acuerdo en que habéis venido voluntariamente?**
  - **¿Estáis de acuerdo en escucharos mutuamente y no interrumpiros?**
  - **¿Estáis de acuerdo en no insultaros, ni en utilizar un lenguaje ofensivo?**
  - **¿Estáis de acuerdo en esforzaros en resolver el problema?**
  - **Las notas que tomemos se van a destruir ¿Estáis de acuerdo?**
  - **Vais a disponer de espacios de tiempo iguales para exponer vuestros puntos de vista ¿Lo fijamos en...?**

# **ACLARAR EL PROBLEMA**

- **Conseguir una versión consensuada del conflicto**
- **Concretar los puntos que pueden hacer avanzar hacia un entendimiento o acuerdo**
- **Encaminar el dialogo para poner de manifiesto los intereses subyacentes a las posiciones**
- **Explorar las necesidades ocultas tras las posiciones y dirigir el diálogo en términos de esas necesidades**

## **PROPONER SOLUCIONES**

- **Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de soluciones (lluvia de ideas)**
- **Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra**
- **Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones**
- **Solicitar su conformidad o disconformidad con las distintas propuestas**

## **CARACTERÍSTICAS QUE DEBEN CUMPLIR LOS ACUERDOS:**

- **Equilibrado**
- **Realista**
- **Específico y concreto**
- **Claro y simple**
- **Aceptable por las partes**
- **Evaluable**
- **Que mantenga expectativas de mejorar la relación**

## **ALGUNAS ACTUACIONES DESTACADAS DEL EQUIPO DE MEDIACIÓN**

- 1. Instan a las partes a expresarse mediante mensajes en primera persona**
- 2. Recuerdan que el problema “lo tiene que explicar una parte a la otra”**
- 3. Piden respeto mutuo**
- 4. Animam a las partes a expresar sentimientos**
- 5. Reconducen el diálogo**
- 6. Resumen y ponen de manifiesto el problema principal**
- 7. No ofrecen soluciones, animan a las partes a proponerlas**
- 8. Resumen los acuerdos y les invitan a concretar**
- 9. Proponen revisar el cumplimiento de los acuerdos y marcan tiempos**