

MEDIACIÓN ESCOLAR

Cuaderno del Alumnado



Alumno/a: _____

Curso Grupo: _____

Tabla de contenido

1. PRESENTACIÓN	4
1.1 Actividad 1. “LA PREGUNTA SECRETA”	4
1.2 Actividad 2 “BUSCA TU GRUPO”	4
1.3 Actividad 3 “PREPARA TU DESPEDIDA”	4
2. MEDIACIÓN ESCOLAR.....	5
2.1. Conflicto y Estilos de Comunicación.....	5
2.2 La Comunicación, Escucha Activa.....	13
3. GUÍA PRÁCTICA DE MEDIACIÓN ESCOLAR.....	18
4. DRAMATIZACIÓN DE UNA MEDIACIÓN	23
Introducción	24
Fase 0: El conflicto.....	24
Fase 1: Premediación	25
Fase 2: Presentación y reglas de juego.	27
Fase 3: Cuéntame.....	29
Fase 4: Aclarar el problema.	31
Fase 5: Proponer soluciones.	33
Fase 6: Llegar a un acuerdo.	34
Fase 7: Cerrar la mediación.	36
5. RESUMEN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN.....	38
6. EJERCICIOS DE DRAMATIZACIONES	40
6.1 El caso de Jimmy y de Ricardo	40
6.2 El caso de Nerea y Elena	41
7. BIBLIOGRAFÍA	45

1. PRESENTACIÓN

1.1 Actividad 1. “LA PREGUNTA SECRETA”

¿A qué huelen las nubes?

Posibles respuestas:

-
-
-
-

La respuesta verdaderas es:

-

1.2 Actividad 2 “BUSCA TU GRUPO”

PREGUNTAS	MIS RESPUESTAS	LAS DE MIS COMPAÑEROS
Mes de cumpleaños		
Color favorito		
Programa de TV favorito		
Asignatura preferida		
Número de hermanos		
Comida favorita		

1.3 Actividad 3 “PREPARA TU DESPEDIDA”

Condiciones: todos tienen que hablar; tienen que decir los nombres de todos y por qué están aquí

Ideas: como un telediario, un concierto, un programa de Tv, campaña política, etc.

2. MEDIACIÓN ESCOLAR

2.1. Conflicto y Estilos de Comunicación

¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?

La mediación es un método para resolver conflictos, con el objetivo de que las partes, voluntariamente, lleguen a un acuerdo.

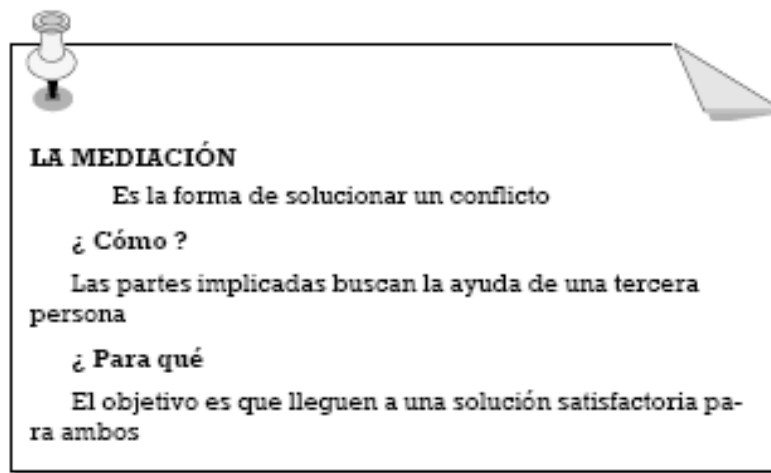


Es una técnica que pretende crear un clima de diálogo entre las partes que tienen un conflicto con el fin de que puedan encontrar, de común acuerdo, las fórmulas necesarias para resolver dicho conflicto de la forma que resulte más satisfactoria para todos.

Las partes son las auténticas protagonistas de la mediación y por eso los acuerdos alcanzados voluntariamente son más duraderos.

Las características principales de la mediación son:

- Voluntariedad
- Flexibilidad
- Confidencialidad



LA MEDIACIÓN
Es la forma de solucionar un conflicto

¿ Cómo ?
Las partes implicadas buscan la ayuda de una tercera persona

¿ Para qué
El objetivo es que lleguen a una solución satisfactoria para ambos

EL CONFLICTO

Página 5

El mediador

El mediador o mediadora, únicamente, debe facilitar el diálogo entre las partes, no es el que decide las soluciones porque éstas se deciden entre las partes.

Es una persona que ayuda voluntariamente a las personas que tienen el conflicto para que se comuniquen y lleguen a una solución aceptada por las dos partes.

¿ QUÉ ES UN CONFLICTO?

Los conflictos son situaciones:

En las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo:

- Porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles.
- Donde la relación entre las partes en conflicto puede salir reforzada o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto.
- Donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos.



EL CONFLICTO

Página 6

El conflicto en la vida de la gente

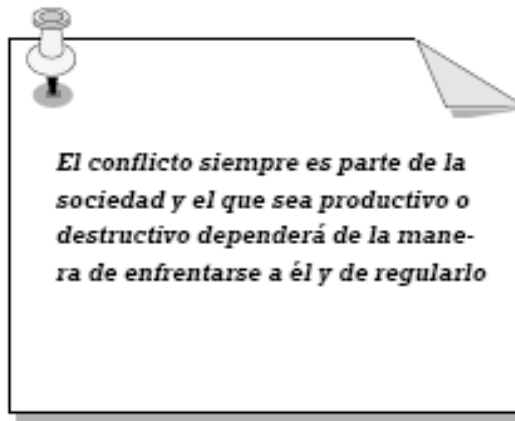


El conflicto existe en todos los ámbitos, en las aulas, entre los alumnos, profesores, padres en casa, en el centro escolar, pasillos, patios.... Es un hecho básico de la vida y una oportunidad constante para aprender.

El conflicto en sí mismo no es positivo ni negativo.

Los conflictos nos afectan a todos, en todas las edades, en todos los ámbitos.

Aprender a mirar el conflicto, a entenderlo y analizarlo puede ayudarnos a dar respuestas más efectivas y productivas.



APRENDIENDO A COMUNICARNOS

Página 7

APRENDIENDO A COMUNICARNOS

Para resolver un conflicto, no podemos hacer nada sin comunicación.

La comunicación nos permite plantear acuerdos, negociaciones, mediaciones...

Ahora bien, esta comunicación puede resultar ineficaz cuando, por ejemplo, se dan estas tres situaciones :

1.- Que las partes puedan estar más interesadas en impresionar, en convencer a otros o en reafirmar su posición (para no dar su brazo a torcer), que en hacer comprender su situación y necesidades. De forma que se abandona el intento de aclarar las cosas.

2.- Que las partes se hablen sin escucharse de verdad la una a la otra.

3.- Que las partes malinterpreten el mensaje. *¿No os pasa que a veces queréis expresar algo y se os entiende mal? (lenguaje no verbal, tono al hablar...)*



Para evitarlas, a la hora de enfrentarnos a la resolución de un conflicto, hay que tener en cuenta :

- las emociones
- estar abiertos a otras posibles opciones
- ampliar las opciones

LAS EMOCIONES

En nuestra vida las emociones, aunque no las manifestemos, están siempre presentes e influyen directamente en nuestras relaciones con los demás. Por lo tanto, no podemos ignorarlas cuando intentamos resolver un conflicto. No reconocerlas y comprenderlas nos aboca al fracaso.

APRENDIENDO A COMUNICARNOS

Página 8

Los componentes emocionales del conflicto incluyen *ira, suspicacia, desprecio, resentimiento, temor y rechazo*. No es suficiente escuchar las emociones del otro, también tienen que ser entendidas y aceptadas.



Ej.: *Si un amigo o compañero te rompe a propósito un objeto, aunque tú no lo expreses por vergüenza, te sentirás despreciado, rechazado y tú tendrás resentimiento hacia esa persona. A lo mejor lo único que sabes manifestar es que quieres que te repongan el objeto cuando, en realidad, lo que quieres recuperar es el respeto.*

Si sabemos expresar nuestros sentimientos de forma responsable, es decir expresar la propia emoción sin atacar al otro (ver "Mensajes en yo") y si esa persona la recibe con buena disposición, hay muchas probabilidades de que resolvamos el conflicto de una manera satisfactoria para ambas partes.

Estos son los pasos para manejar las emociones:

- Reconocer y entender las emociones de todos los involucrados, incluyendo las nuestras.
- Hacer explícitas nuestras emociones y reconocerlas como legítimas.
- Permitir que el otro bando también se descargue.
- No reaccionar frente a estallidos emocionales.

ESTAR ABIERTOS A OTRAS POSIBLES OPCIONES

Esto incluye :

- Evitar juzgar las opciones que se proponen.
- Ampliar opciones en vez de buscar una sola respuesta.
- Buscar el beneficio mutuo.
- Inventar maneras de hacer más fáciles las decisiones. (Historia de los 17 camellos)

APRENDIENDO A COMUNICARNOS

Página 9

AMPLIAR LAS OPCIONES

Significa buscar, no la idea correcta, sino múltiples ideas a partir de las cuales luego se pueda negociar.

El lenguaje no verbal es un aspecto muy importante a tener en cuenta. Al dar lugar a interpretaciones incorrectas y ser fuente de malentendidos, es importante hacernos conscientes de lo que dicho lenguaje puede transmitir. Por ejemplo: el contacto que establecemos con las miradas, nuestra postura corporal, nuestra expresión facial, nuestro tono, ... pueden ser significativos en sentido negativo.

Se ha demostrado que en una conversación normal, los componentes verbales constituyen menos del 35% del significado social de la situación, mientras que más del 65% es expresado en componentes no verbales.

Debemos hacer esfuerzos conscientes para que nuestros mensajes no verbales concuerden con los verbales, y así podamos reforzar los mensajes que queremos transmitir.



Ve por esa calle a la derecha

derecha y con la mano la de la

Ejemplo: Tú ¿con qué información te quedas si te indican verbalmente la calle de la izquierda?

LA COMUNICACIÓN. ESTILOS DE COMUNICACIÓN

Página 10

Estilos de Comunicación

Estilo agresivo (puede conseguir lo que quiere, pero puede estropear la relación):

Lo que expresa	Mensaje verbal	Mensaje no verbal	Efectos
Sólo yo soy importante	Lo digo yo y punto	Tono de voz elevada	Conflictos en relaciones
Sólo yo lo merezco	Lo que tienes que hacer es	Gestos agresivos	Pierde ocasiones
Lo tuyo no cuenta	Insultos, amenaza, humillación	Discurso acelerado	Soledad

Estilo pasivo (no consigue defender sus derechos, le pisan):

Lo que expresa	Mensaje verbal	Mensaje no verbal	Efectos
Yo no cuento	Lo que tú digas	Voz baja	Infravaloración
Puedes aprovecharte	Te importaría si	Risa nerviosa	Servilismo
Tú eres superior	No sé que decirte	Mirada huidiza	Ni se respetan ni le respetan

Estilo asertivo (consigue afirmar sus derechos y mantener la relación):

Lo que expresa	Mensaje verbal	Mensaje no verbal	Efectos
Esto es lo que pienso	Cómo podemos resolverlo	Fluidez en el habla	Resuelve problemas
Esto es lo que siento	Este criterio parece correcto	Respeto el espacio personal	Autosatisfacción
Así veo yo las cosas	Qué piensas de...	Amonía en los gestos	Buenas relaciones

2.2 La Comunicación, Escucha Activa

LA COMUNICACIÓN. ESCUCHA ACTIVA

Página 14

La Escucha Activa

La escucha activa es la habilidad más potente, interesante e útil para mediar en cualquier conflicto. Nos sirve para empatizar y comprender a las dos partes implicadas en el conflicto. Es muy útil para que las partes en conflicto se entiendan entre sí y para que vayan pasando de posiciones a necesidades. Escuchar activamente implica no sólo entender lo que se dice, sino también entender las percepciones, emociones y el contexto del que habla y saber comunicar que hemos entendido lo que el otro ha dicho.

Antes de utilizar esta técnica debemos saber que habremos de:

1. Tener la actitud personal de ponernos en el lugar del otro para poder comprender lo que está diciendo y sintiendo.
2. Demostrar comprensión y aceptación mediante los siguientes comportamientos no verbales:
 - Un tono de voz suave.
 - Una expresión facial y unos gestos acogedores.
 - Establecer contacto visual.
 - Adoptar una postura corporal receptiva.

TÉCNICAS DE LA ESCUCHA ACTIVA

Si escuchamos estaremos ayudando a los demás a aprender a escuchar.

Estamos dando por sabido que todo está encaminado a comprender a la persona, para cuidarla o protegerla, por tanto nuestras acciones están cargadas de una total neutralidad y nuestra escucha nunca deberá ser tendenciosa o dejará de ser tal. Sólo si somos capaces de escuchar, sin prejuicios, con respeto y neutralidad practicamos una correcta escucha activa

Esta herramienta no se puede utilizar cuando hay algo que está interfiriendo e impidiendo centrarse en otro. Por ejemplo, si suena el timbre y hay que irse, es mejor

LA COMUNICACIÓN. ESCUCHA ACTIVA

Página 15

no empeñarse en comprender al otro y cortar el proceso. La dificultad consiste en meterse en la piel del otro y comprender el conflicto según lo entiende cada persona. La clave está en olvidar un poco nuestra sabiduría"

TÉCNICAS	OBJETIVOS	PROCEDIMIENTO	EJEMPLOS
Mostrar interés	Comunicar interés. Favorecer el que otro hable.	No estar de acuerdo ni en desacuerdo. Utilizar palabras neutrales.	"¿Puedes contarme más sobre esto?"
Clarificar	Aclarar lo dicho. Obtener más información. Ayudar a ver otros puntos de vista.	Preguntar. Pedir que aclaren algo que no has entendido.	"¿Y tú qué hiciste en ese momento?" "¿Desde cuándo estáis peleados?"
Parfrasear	Demostrar que estamos comprendiendo lo que pasa. Verificar el significado.	Repetir las ideas y hechos básicos.	"Entonces para ti el problema es una tontería." "Entonces, lo que me estás diciendo es..."
Reflejar	Mostrar que se entienden los sentimientos. Ayudar a que la otra persona sea más consciente de lo que siente.	Reflejar los sentimientos del que habla.	"Te frustra que siempre te acuse de ser el que más habla d el a clase." "Te duele que te acuse de quitarle el bocadillo."
Resumir	Revisar el progreso que ha habido. Juntar hechos e ideas importantes.	Repetir los hechos y las ideas principales.	"Entonces, si no te he entendido mal, A pegó a C y a ti te ha molestado que te vean como el causante de la pelea." "Has hablado de A y B pero no entiendo qué tiene que ver C en todo esto."



LA COMUNICACIÓN. ESCUCHA ACTIVA

Página 16

LAS DOCE TÍPICAS

(Que a ser posible, no debemos utilizar)

LAS DOCE	EXPLICACIÓN	EJEMPLOS
Mandar, dirigir	Decir a otro lo que debe hacer.	"Tienes que..." "Debes..."
Amenazar	Decir al otro lo que puede pasar si no hace lo que le decimos.	"Como no hagas esto entonces..." "Mejor haces esto, de lo contrario..."
Sermonear	Aludir a una norma externa para decir lo que debe hacer el otro.	"Los chicos no lloran" "Debes ser más responsable"
Dar lecciones	Aludir a tu experiencia para decir lo que es bueno o malo para el otro.	"Los chicos de ahora estáis muy mimados, en mi época esto no pasaba."
Aconsejar	Decir al otro qué es lo mejor para él.	"Apúntate a Inglés", "No te apuntes a Inglés", "Lo mejor que puedes hacer es..."
Consolar, animar	Decir al otro que lo que le pasa es poco importante.	"Ya se te pasará", "No te preocupes..."
Aprobar	Dar la razón al otro.	"Estoy de acuerdo contigo, lo mejor es..."
Desaprobar	Quitar la razón al otro.	"Lo que estás diciendo es una tontería"
Insultar	Despreciar al otro por lo que dice o hace.	"Eso te pasa por tonto".
Interpretar	Decir al otro el motivo oculto de su actitud.	"En el fondo quieres llamar la atención"
Interrogar	Sacar información al otro.	"¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Por qué?"
Ironizar	Reírse del otro.	"Sí, claro, no hagas nada en clase, no hagas nada en casa, no te preocupes por tus amigos y ya verás qué bien te va ¿no?"

Estas actitudes no favorecen que la persona que habla se sienta comprendida y, por tanto, cuente lo que le ocurre. Es una ayuda más centrada en el que pretende ayudar que en el que pide ayuda.

LA COMUNICACIÓN. PAUTAS DE OBSERVACIÓN

Página 17

PAUTAS DE OBSERVACIÓN



En estas páginas vas a encontrar unos cuadros que te permitirán observar y analizar tus actitudes y comportamientos y las de tus compañeros y compañeras

LA ESCUCHA EFECTIVA

	CASO 1	CASO 2	CASO 3
1.- ¿Hacemos contacto visual?			
2.- ¿Estamos atentos a la postura corporal y las expresiones faciales del interlocutor?			
3.- ¿Buscamos crear empatía y tratar de entender los sentimientos, pensamientos y acciones del otro?			
4.- ¿Evitamos interrumpir y permitimos que el otro termine, aunque ya sepa lo que quiere decir?			
5.- ¿Hacemos preguntas para aclarar la información?			
6.- ¿Sonreímos y asentimos para mostrar interés?			
7.- ¿Escuchamos aunque no nos guste la persona que habla o lo que dice?			
8.- ¿Ignoramos cosas externas que nos puedan distraer?			
9.- ¿Estamos atentos a las cosas importantes y las recordamos?			
10.- ¿Evitamos juzgar lo que se dice?			

3. GUÍA PRÁCTICA DE MEDIACIÓN ESCOLAR



4. Guía práctica de la mediación

En grupos, redactad un conflicto y preparad una mediación para solucionarlo con la siguiente guía:

Fase 1 Premediación

Actuaciones

1. Preséntate.
2. Habla con las partes por separado y que te cuenten su versión.
3. Explicales el proceso (reglas, compromisos...) y comprueba si están dispuestas a colaborar.
4. Determina si la mediación es apropiada en este caso.

Entradas para dirigir el proceso

- Hola... ¿Por qué acudes a la mediación? ¿Qué esperas conseguir?
- Cuéntanos tu problema.
- ¿Sabes que sin tu colaboración y esfuerzo por encontrar una solución satisfactoria para ambos no se podrá lograr y que los mediadores sólo vamos a intentar ayudaros a conseguirla? ¿Estás dispuesto a hacerlo? Te propongo el día en.... con los mediadores.....
- En algún momento te pediremos que te expreses en primera persona o que repitas con tus palabras lo que dice el otro. Deberás hacerlo así...

Fase 2 Presentación y reglas del juego

Actuaciones

1. Prevé espacio, tiempo, papel de notas, coordinación con el otro mediador.
2. Te presentas y pides que se presenten.
3. Cuéntales cómo va a ser el proceso y sus reglas: voluntario, confidencial, respetuoso, colaborador.
4. Explica el papel de los mediadores.

Entradas para dirigir el proceso

- Hola, yo me llamo... y yo... Tu nombre es... y el tuyo...
- Esto es lo que vamos a hacer...
- Antes de empezar debemos estar de acuerdo en unas pocas normas ¿Estáis de acuerdo en...?
- Vais a disponer de tiempos iguales para hablar. ¿Qué os parece si lo fijamos en principio en... minutos para cada uno?

Fase 3 Cuéntame

Actuaciones

1. Anima a cada parte a que cuente su versión y exprese sus sentimientos.
2. Presta atención a sus preocupaciones y sentimientos, al contenido y a la relación.
3. Practica la escucha activa. Muestra interés, clarifica, parafrasea, refleja y resume. Pide su confirmación.
4. Pide a las partes que parafraseen y reflejen sentimientos del otro.

Entradas para dirigir el proceso

- Cuéntame qué ha pasado. ¿Cómo ves tú la situación?
- Me puedes decir algo más acerca de...
- Entonces, ¿lo que pasó, según tu versión, es que...?
- ¿Cómo te has sentido? ¿De qué forma te ha afectado?
- Entonces, ¿te encuentras muy disgustado porque...?
- ¿Quieres añadir algo más? ¿Te has dado cuenta que lo que dice tu compañero es que...?
- ¿Puedes repetir con tus palabras la versión de tu compañero? ¿Te has dado cuenta cómo se sintió? Resume con tus palabras sus sentimientos.



Fase 4 **Aclarar el problema**

Actuaciones

1. Haz preguntas para profundizar o concretar aspectos poco claros.
2. Intenta captar posiciones, intereses, sentimientos y valores.
3. Resume las posturas de cada parte.

Entradas para dirigir el proceso

- ¿Qué quieres decir con...? ¿Podrías explicármelo otra vez de forma distinta?
- ¿De qué manera, cómo, con quién, cuándo, dónde exactamente...?
- ¿Qué te hace creer que...? ¿He entendido bien si digo que...?
- Entonces, ¿te sentiste decepcionado o traicionado cuando...?
- ¿Qué es lo más importante para ti? ¿Por qué? ¿Para qué lo necesitas?
- Tus intereses principales son... y los tuyos son...

Fase 5 **Proponer soluciones**

Actuaciones

1. Pregunta a las partes sobre posibles soluciones.
2. Pídeles que discutan y valoren cada una de ellas.

Entradas para dirigir el proceso

- ¿Cómo piensas tú que podría resolverse esto? ¿Qué estarías dispuesto a hacer tú?
- ¿Cómo puedes mejorar tu propuesta para que sea más aceptable para el otro?
- ¿Qué es lo que más te gustaría conseguir? ¿Qué propones a la otra parte? ¿Qué necesitas para darte por satisfecho? ¿Te parece justo? ¿Crees que así se resolvería el problema?
- ¿Continuará vuestra relación en el futuro? ¿Cómo podríais mejorarla?

Fase 6 **Llegar a un acuerdo**

Actuaciones

1. Ayuda a las partes a definir claramente el acuerdo.
2. Se redacta, lo leen y lo firman.
3. Felicítalos por haber colaborado.
4. Haz copias del acuerdo para cada parte y archiva el original.
5. Cítalos para revisarlo.

Entradas para dirigir el proceso

- ¿Podemos considerar que con esto se resuelve el problema?
- ¿Mejora vuestra relación?
- ¿Estáis dispuestos a firmarlo?
- ¿Cuándo podemos quedar para ver cómo va?

Adaptado de J. C. Torrego, *Mediación en instituciones educativas*. Madrid: Narcea, 2002.



5. Errores más comunes en la mediación. Lo que no se debe hacer

A continuación, presentamos un listado con los errores más comunes que suele cometer un mediador. En general, te darás cuenta de cuáles son los errores por los que la mediación no avanza. Suelen tener relación con los obstáculos de la comunicación que vimos en la escucha activa.

● **Hacer demasiadas preguntas**

No es fundamental disponer de mucha información, sino tener claro que dispones de la 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 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 debe de estar 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”. Ahora volvemos a lo más importante.

● **Dar consejos**

En lugar de decir: “Debéis recordar lo importante que es el respeto mutuo”, fórmulalo 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 un expediente”. 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 evidente cuando las partes lleguen al acuerdo, no lo fuerces.

No les pidas que sean amigos otra vez, que pidan o den 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 si la rechazan una vez comenzada**

Investiga cómo les afectan las decisiones que están tomando en ese momento, la importancia que tendrán para ellos en el futuro, para que sean conscientes de lo que puede ser su relación.

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.

Felicítalos por los esfuerzos que han hecho y por su colaboración y respeta sus sentimientos de no querer continuar.

Adaptado de J. C. Torrego, *Mediación en instituciones educativas*. Madrid: Narcea, 2002.

6. Situaciones difíciles en la mediación

● **Cuando no se respeta el turno de palabra**

Recordar las reglas nombrando a las dos partes: “Recordad que habéis aceptado no interrumpir. Pablo, éste es el turno de Luis, cuando él acabe, tú tendrás tu tiempo y él no lo interrumpirá”.

Si sigue, mencionar directamente: “No, Pablo, no puedes interrumpir a Luis, luego hablas tú. Son normas que habéis aceptado los dos”.

Luego, en el turno de Pablo: “Pablo, no estás de acuerdo con Luis, ¿puedes explicar por qué?”

Si persiste, aplazar la reunión a un momento en que acepte respetar el turno del otro.



- **Cuando se insultan** (“eres un mentiroso”) **o se lanzan acusaciones** (“se está haciendo la víctima”)
“Recordad las normas: no os debéis insultar”. “¿Cuándo crees que Luis ha mentado?”
Transformar en mensaje en primera persona: “Cuando Luis hace... crees que...”
“¿Puedes explicar qué entiendes por “hacerse la víctima”?”
“¿Cómo crees que se siente Luis con lo que dices?”
- **Uno abusa del tiempo**
Forzar una pausa para resumir y preguntar si tiene algo más que añadir: “Espera un momento, por aclarar...”

Si sigue abusando: “Pablo, es posible que Luis quiera aclarar alguna cosa que has dicho hasta ahora. Luego continúas, ¿te parece?”
- **Uno renuncia a su turno**
Hacer preguntas abiertas: “¿qué pasó cuando...?, ¿cómo te sientes cuando Pablo dice...?, ¿cómo crees que se sintió Pablo cuando...?”
Resumir y preguntar si está de acuerdo.
Preguntar si tiene algo que añadir al resumen.
- **Las versiones son contrarias**
“Veis las cosas de distinto modo, vamos a ver cómo se siente cada uno con la versión del otro”.

Pasar de los hechos a los sentimientos (reflejar): “¿cómo lo llevas?, ¿cómo te sientes?, ¿cómo ves eso?, ¿qué sentimiento te produce oír...?”
Pasar de los intereses a las necesidades: “no coincidís en la versión, pero Luis, tú ¿qué le pedirías a Pablo? Y tú, Pablo, ¿qué le pides a Luis?”
- **Las necesidades no son compatibles**
Uno quiere reanudar la relación, otro no.

Buscar valores compartidos como la tranquilidad, la paz o el respeto: “sin volver a ser amigos, los dos valoráis poder estar juntos, ¿qué estás dispuesto a hacer, qué pides a Luis?”

Muestran posiciones e intereses irreconciliables: uno quiere que le pague las gafas, el otro no quiere pagarlas. Quedar para hablar con cada uno por separado para analizar las causas de la negativa. Quizás haya influencia de terceros (miedo a los padres, problemas económicos...).

- **Uno acusa o insulta al mediador**
Mensaje en primera persona y proseguir si el otro accede:
“Si me insultas o me acusas de..., me siento dolido, no sé si puedo continuar con la mediación. Así que te pido que no vuelvas a hacerlo, ¿estás dispuesto?”.

Si persiste, emitir un mensaje en primera persona y advertir: “si me acusas de..., me siento ofendido y faltado al respeto, así que no quiero continuar la mediación. Si vuelve a suceder, tendréis que recurrir a otro mediador”.

- **Uno miente y el mediador lo sabe**
“Es que el tutor me dijo que no le dejara el cuaderno a Luis”.
Nunca decirle que miente porque el alumno pierde la confianza para hablar “de verdad” y el mediador pierde la neutralidad: deja a uno por mentiroso ante el otro.

Detrás de cada mentira hay una causa, una necesidad de guardar la imagen: por ejemplo, Pablo se siente mal por no haberle dejado el cuaderno a Luis. Eso es lo que hay que aprovechar sin expresarlo: “cuando el tutor te dijo que no le dejaras el cuaderno, a ti ¿qué te pareció?”.

Si no se sabe la causa de la mentira, continuar sin decir nada. Se puede hablar después con él a solas para extraer la verdad: “El tutor me ha dicho que él no te impidió que le dejaras el cuaderno a Luis, ¿qué dices tú?”.

4. DRAMATIZACIÓN DE UNA MEDIACIÓN

Introducción

Recordemos que una mediación es una forma de resolver conflictos basada en la comunicación donde se intenta llegar a un acuerdo justo y satisfactorio para las partes, siendo siempre voluntaria para las partes. Los mediadores/as nunca deben juzgar sino ayudar a que surja el diálogo con el fin de encontrar una solución al conflicto. Además deben comprometerse a ser discretos en su trabajo de mediación.

A continuación vamos a ver un ejemplo completo de mediación con cada una de sus fases e introduciendo los pasos a seguir en cada una de ellas.

Fase 0: El conflicto.

Narrador: Entre clase y clase Gerardo y María se han insultado de verdad, hasta que Gerardo ha salido al pasillo chillando a pleno pulmón:

Gerardo: «¡vete a la mierda!».

Narrador: Y dando un portazo tan fuerte que se ha oído desde el vestíbulo. María ha asomado la cabeza por la puerta y se ha desgañitado rugiendo:

María: «¡jadiós cobarde!».

Narrador: La profesora, que en ese momento entraba en el aula, ha mandado a Gerardo y María a hablar con el jefe de estudios inmediatamente y les ha prohibido volver a entrar en clase hasta que no sepan comportarse como personas.

Profesora: ¡Siempre están igual! ¡Menudo espectáculo han montado! Antes era fantástico dar clase en este grupo, pero este año siempre hay mar de fondo, ¡cuánto más mayores, peor!

Narrador: En realidad, Gerardo y María hace tiempo que se conocen. Incluso el año pasado, a mediados de curso, salieron juntos unos tres meses. Nadie sabe el por qué de su ruptura. Desde entonces no se soportan: malas miradas, gestos ofensivos, insultos y alguna que otra pelea fuera del instituto. Los compañeros y compañeras de clase eran amigos de los dos, pero ahora empiezan a dividirse: unos creen que María es una histérica, otros piensan que Gerardo es un machista y la mayoría están hartos de malos rollos y prefieren ir a la suya.

Gerardo y María se han dirigido al despacho del jefe de estudios, uno detrás de otro, sin mirarse. El jefe de estudios fue su tutor en primero y les recuerda como dos alumnos trabajadores y alegres. Piensa que ha debido pasar algo entre ellos, probablemente fuera del centro, y cree que una sanción no solucionará el problema. Aunque... si él ha de intervenir otra vez... Entonces les dice que ya son mayorcitos para que les tengan que reñir continuamente, les habla del equipo de mediación del centro y les insiste para que intenten solucionar su problema por las buenas.

Esa misma mañana el jefe de estudios a hablado con un representante del equipo de mediación y este representante siguiendo el procedimiento habitual, ha mirado cuándo había mediadores libres y ha visto que el jueves a las 11 una chica de cuarto (Raquel) y un chico de tercero (David) estaban disponibles.

El representante del equipo de mediación busca a ambos y les comenta el suceso.

Fase 1: Premediación

¿Qué hemos de hacer antes de mediar?

1. *Averiguamos quién ha solicitado la mediación.*

Pueden pedir mediación las personas que tienen el conflicto, una persona con autoridad, compañeros que conocen la situación, los propios mediadores...

2. *Hablamos por separado con los protagonistas del conflicto.*

Buscamos un buen momento para presentarnos y ofrecerles la posibilidad de mediar para arreglar el problema. No nos dejamos convencer ni nos ponemos a favor o en contra de nadie.

3. *Explicamos qué es la mediación y qué hacen los mediadores.*

La mediación es una manera de resolver los problemas por nosotros mismos, hablando y pactando. Los mediadores somos compañeros que nos hemos formado para escuchar los problemas y ayudar a buscar soluciones en beneficio de todos. No juzgamos, ni criticamos, ni castigamos, ni aconsejamos.

4. *Invitamos a ir a mediación.*

Hablamos de las ventajas que tiene la mediación: todo el mundo sale ganando, es confidencial, evita problemas mayores, cada uno puede defender sus puntos de vista, no se pierde nada por probar, se evita el uso de la violencia, ayuda a sentirnos mejor, a cambiar lo que no funciona...

5. *Mostramos empatía, amabilidad y respeto.*

Desde el primer momento los mediadores nos dirigimos a las personas en conflicto con calma y amabilidad, prestando mucha atención a lo que nos dicen, esforzándonos en no discutir y evitando caer en provocaciones. Tampoco forzamos a ir a mediación.

6. *Valoramos si el conflicto es o no es mediable.*

Según las primeras historias que nos explican los protagonistas del conflicto decidimos si es recomendable la mediación.

Narrador: Raquel y David acuerdan ir juntos a hablar, primero con María y después con Gerardo. Durante el recreo buscan a María.

R: Hola María soy Raquel mediadora del centro.

D: Hola María soy David y también soy mediador.

R: Nos hemos enterado de tu problema con un compañero y venimos a ofrecerte que seamos mediadores en el conflicto.

M: No se, no tengo ganas de la mediación. Estoy harta de Gerardo.

D: María yo creo que puede ser bueno para vosotros ya que según nos han comentado la situación ha ido cada vez a peor y os quedan muchos años de estar juntos en el instituto. Recuerda que es confidencial, que podrás defender tu situación y que no perderás nada por probar. Seguro que luego te sientes mejor.

M: La verdad es que no aguanto más estar así.

R: Por eso creemos que te podría interesar llegar a un acuerdo con Gerardo.

M: Vale, esta bien.

D: Entonces si Gerardo también acepta podemos quedar mañana a las 11 en la sala de mediación ya que a esa hora tanto a Raquel como a mí nos viene bien ya que tenemos tutoría.

R: Además respecto a la clase que tengas a esa hora no te preocupes pues el equipo de mediación se lo comunicará a tu profesor.

Narrador: Tras hablar con María, David y Raquel van al encuentro de Gerardo.

R: Hola Gerardo soy Raquel mediadora del centro.

D: Hola Gerardo soy David y también soy mediador.

R: Nos hemos enterado de tu problema con una compañera y venimos a ofrecerte que seamos mediadores en el conflicto. ¿Te podría interesar?

G: Sí la verdad es que sí. Pues la verdad es que muchas veces me entran ganas de romperle la cara a la estúpida de María y si no soluciono esto rápidamente no se qué puede ocurrir pues tengo miedo de que me expedienten.

R: Perfecto. María también ha aceptado. Hemos quedado mañana a las 11 en la sala de mediación ya que a esa hora tanto a David como a mí nos viene bien ya que tenemos tutoría.

D: Respecto a la clase que tengas a esa hora no te preocupes pues el equipo de mediación se lo comunicará a tu profesor.

Gerrado: Vale pues nos vemos a esa hora.

Narrador: A pesar de no haber ido nunca a mediación, tanto María como Gerardo, saben cómo funciona ya que, en la tutoría, cada año les dan información y un chico de su clase es mediador.

Fase 2: Presentación y reglas de juego.

¿Cómo preparamos el encuentro de mediación?

1. Nos preparamos los mediadores.

Repasamos este manual de mediación. Nos reunimos unos minutos antes con el otro mediador y acordamos las respectivas intervenciones. Nos olvidamos de nuestras preocupaciones para poder concentrarnos mejor en la mediación.

2. Preparamos la sala.

Revisamos que todo esté a punto: las sillas bien colocadas, papel para tomar notas y una hoja de memoria del encuentro.

3. Recibimos a las personas en conflicto.

Si lo consideramos oportuno, hacemos entrar a cada persona por separado, pero si ya hemos hablado con ellos anteriormente, empezamos juntos. Nos mostramos hospitalarios y utilizamos un lenguaje sencillo: ¡Hola! ¿Qué tal? Bienvenidos a mediación. Dejamos que expresen sus emociones.

4. Creamos un clima de confianza.

Nos presentamos y preguntamos sus nombres. Intentamos que se sientan cómodos y tranquilos. Hablamos despacio y con un tono de voz calmado.

5. Recordamos el funcionamiento de la mediación.

Explicamos que nada de lo que se dice trasciende de la sala: los mediadores nunca repetimos lo que se habla aquí, excepto si se trata de hechos muy graves.

No tomamos decisiones sobre cómo hay que solucionar el conflicto, ni imponemos sanciones, o damos consejos. Tampoco criticamos. Los mediadores nos encargamos de hacer más comprensible el problema y de que halléis soluciones que os convengan a los dos. Preguntamos si necesitan alguna aclaración.

6. Explicamos las normas básicas.

(a) Hablar y escuchar por turnos; (b) hablar sinceramente y sin ofender a nadie; (c) cooperar para salir del conflicto.

7. Preguntamos a cada persona si acepta las normas.

¿Aceptas las normas? ¿Puedes cumplir estas normas?

Narrador: El jueves a las 11 menos cinco Raquel y David se han juntado en la sala de mediación y han preparado la documentación necesaria. El día anterior, en casa, han repasado sus apuntes sobre mediación aunque en realidad se acordaban de todo pues desde que son mediadores todos los años junto al grupo de convivencia hacen alguna reunión para trabajar la mediación. A las 11 en punto llega María y enseguida Gerardo. Raquel y David se han sentado de forma que puedan ver de forma cómoda y a la vez a María y a Gerardo.

R: ¡Hola Gerardo! ¡Hola María! Ya nos conocimos ayer, os recuerdo que me llamo Raquel.

D: ¡Hola! Yo David. Quiero felicitaros por el esfuerzo que habéis hecho al venir a hablar de vuestros problemas. Ya sabéis que podéis confiar en nosotros, los mediadores, porque no os juzgaremos, ni os sancionaremos, ni os daremos consejos. Vosotros mismos decidiréis cómo queréis salir de esta situación.

R: Recordar que los mediadores nos preocupamos de ambos por igual, por eso no nos ponemos a favor o en contra de uno u otro. Queremos que todo el mundo salga ganando y todo lo que nos expliquéis es confidencial.

D: Empezaremos pidiéndoos a cada uno de vosotros que nos expliquéis cuál es la situación desde vuestro punto de vista y cómo os afecta personalmente. Después, intentaremos identificar los temas que más os preocupan y, cuando lo tengamos claro, empezaremos a pensar diferentes maneras de salir del problema. Valoraremos la solución que parezca más interesante para ambos y, si os ponéis de acuerdo, planificaremos cómo llevarla a la práctica. Éste es el proceso.

R: Además recordar las tres normas muy sencillas a cumplir :

- Debéis hablar y escuchar por turnos.
- No debéis utilizar palabras ofensivas.
- Debéis decir la verdad y cooperar para salir del problema.

María, Gerardo, ¿estáis de acuerdo en el proceso y en cumplir estas tres normas?

M: Sí.

G: De acuerdo.

D: ¿Tenéis alguna duda?

M: No.

G: No.

D: Entonces podemos empezar con la mediación.

Fase 3: Cuéntame.

¿Cómo entramos en materia?

1. *Preguntamos qué ha pasado y cómo les afecta.*

Preguntamos quién quiere empezar o proponemos directamente a uno de los dos que comience a explicar a los mediadores qué ha pasado y cómo se ha sentido (todavía no tienen que hablar entre ellos).

2. *Parafraseamos: si lo entiendo bien, dices que... ¿correcto?*

Verificamos que hemos comprendido correctamente los respectivos puntos de vista.

3. *Aclaremos: ¿puedes ampliar esta información?*

Formulamos preguntas abiertas para precisar y explorar el conflicto.

4. *Velamos para que se respeten las normas.*

Hemos de mantener el turno de palabra. Después nos darás tu opinión, sin necesidad de faltar al respeto. ¿Puedes cumplirlo?

D: ¿Quién quiere empezar?

G: A mi me da igual, que empiece ella ya si quiere.

R: Por favor, María, explícanos qué ha pasado y cómo te sientes.

M: Ha pasado que la «profe» nos ha enviado al despacho del jefe de estudios porque Gerardo siempre se mete conmigo, me roba las amigas y me amarga la vida. Es un falso y no pienso permitir que engañe a nadie más.

R: Si no me equivoco, dices que la profesora os ha mandado al despacho del jefe de estudios. Dices que Gerardo te molesta y te quita las amigas y tú te sientes engañada, ¿es así?

M: Sí.

D: Gerardo, ¿puedes explicarnos cuál es el problema y cómo te afecta?

G: Yo creo que María no soporta que ya no salga con ella y por eso...

M: ¡Perdona guapo! ¡Soy yo la que te dejó porque eres un cerdo!

D: María, hemos convenido que no interrumpiríamos, cuando sea tu turno podrás

añadir lo que quieras, ¿de acuerdo? Por favor, Gerardo, continúa...

G: ... por eso María habla mal de mí a los compañeros de clase y, especialmente, a las chicas, no sé qué historias les cuenta... ayer precisamente, cuando oyó que invitaba a Nerea a estudiar en la biblioteca juntos, sólo con una mirada consiguió que Nerea me dijese que no podía venir. ¡Es injusto y no me voy a quedar con los brazos cruzados!

D: Si no me equivoco, crees que María impide que las chicas sean tus amigas, dices que habla mal de ti a los compañeros y lo consideras injusto, ¿es correcto?

G: Así es.

R: María, ¿por qué no nos hablas más de cómo empezaron los problemas con Gerardo?

M: Él sabe muy bien qué pasó. Unos tíos míos que viven en otra ciudad y mi prima que tiene un año más que yo vinieron a visitarnos. Como mis tíos trabajaban y mi prima tenía fiesta en su instituto le dejaron quedarse unos días más. El sábado mi padre nos dejó salir por la noche porque eran las fiestas del barrio. En esos momentos Gerardo era mi mejor amigo y siempre quedábamos. Yo quedé en la plaza con él donde estaban sus amigos. Les presenté a mi prima, que es muy abierta, y enseguida Gerardo y ella empezaron a lanzarse miraditas, a hablar, a reír, a tontear... incluso hicieron bromas sobre cómo iba vestida. En un momento en que no me di cuenta desaparecieron de la plaza sin decirme nada. Yo me quedé allí plantada con los amigos de Gerardo, preocupada por mi prima. Se hizo muy tarde y no llegaban. No sabía si irme y cómo se lo explicaría a mis padres. Me sentí muy ridícula preguntando a todo el mundo si habían visto a Gerardo y a mi prima. Por fin un poco antes de las cuatro de la madrugada, acompañada de Gerardo llegó mi prima, venían riéndose y tan tranquilos. Sin dirigirle la palabra a Gerardo le dije a mi prima que mis padres estarían muy enfadados. Cuando llegamos realmente mi padre estaba muy enfadado y me castigó, a mí, por llegar a las cuatro y para que no descubriesen a mi prima cerré la boca y pagué los platos rotos. Desde aquel día ya no confío en Gerardo y no quiero saber nada de mi prima. Además creo que actuó correctamente protegiendo a mis amigas y amigos del instituto de una persona como él, que no le importa dejar solos a sus amigos.

R: Dices que desconfías de Gerardo porque él y tu prima se burlaron de tu ropa y te dejaron sola, ¿cierto? Tus padres pensaron que tú eras culpable de haber llegado a las cuatro y, como guardaste el secreto, te castigaron. Ahora crees que debes proteger a tus amigas de él, ¿verdad?

M: Sí, es lo que pienso.

D: ¿Quieres añadir algo Gerardo? ¿Nos cuentas tu versión?

G: Desconocía que hubiesen castigado a María y lo siento.

M: ¡Mentiroso! ¡Te lo podías haber imaginado, ya conoces a mis padres!

R: Hemos de mantener el turno de palabra. Después nos darás tu opinión, sin necesidad de faltar al respeto. ¿Puedes cumplirlo?

M: Vale.

G: Es cierto que me dejé arrastrar por su prima y sus bromas, la verdad es que no lo pensé en ese momento y sé que no es legal ya que éramos muy buenos amigos. Pero María nunca me ha dado la oportunidad de explicarme. Ha pasado mucho tiempo de todo eso y creo que no tiene derecho a querer dejarme sin amigos. ¡Se está pasando y un día no se lo que voy a hacerle!

R: Te recuerdo la importancia de guardar el respeto. Si no lo hacéis tendremos que suspender la mediación. ¿Podréis respetaros?

G: Sí.

M: Sí.

D: Gerardo, has dicho que lamentas lo ocurrido y que crees que no actuaste bien, pero también piensas que eso no es motivo para que ahora quiera María dejarte sin amigos, ¿es correcto?

G: Sí.

R: Acláranos una cosa Gerardo. ¿Sabías que María tenía que volver antes de las cuatro de la mañana y que si no lo hacía sería castigada?

G: No, no lo sabía pues su prima no me dijo a qué hora tenían que volver a casa.

Fase 4: Aclarar el problema.

¿Cómo elaboramos la agenda de trabajo?

1. Pasamos de posiciones a intereses.

Formulamos preguntas abiertas para que afloren los verdaderos intereses de cada persona.

2. Exploramos otros aspectos del conflicto.

Intentamos abrir el conflicto: ampliar los puntos de vista, introducir nuevos elementos y hacer lecturas diferentes para comprender mejor la situación. Hacemos preguntas imaginarias: qué pasaría si..., cómo sería todo...

3. Les pedimos que intenten ponerse uno en el lugar del otro.

Nos conviene averiguar cómo cada uno valora la situación del otro y si se percata de cómo le afecta la situación. Es el momento de poner de relieve el reconocimiento mutuo y promover la comprensión de los respectivos intereses.

4. Preguntamos a cada uno qué necesitaría para cambiar la situación.

Resumimos los temas más importantes y los puntos en común.

5. Definimos la situación conjuntamente.

Utilizamos un lenguaje inclusivo (nosotros) y nos preparamos para colaborar.

D: Parece que a ninguno de los dos le gusta la situación actual. ¿Creéis que este problema afecta a otras personas? María, ¿qué opinas?

M: Bueno, como nuestros amigos eran comunes, ahora tienen que escoger entre Gerardo o yo. No me hablo con mi prima y mis padres piensan que deben vigilarme más de cerca.

R: ¿Y tú, Gerardo?

G: Yo pienso que todos hemos salido perdiendo, ya casi no hacemos nada juntos todos los de clase y los profesores también están un poco hartos de vernos discutir siempre.

R: Gerardo, si fueses María ¿cómo te sentirías?

G: ¡Hombre! Si yo fuese María también le tendría manía a Gerardo y querría que me diera alguna explicación.

R: Y tú, María, ¿cómo te sentirías si fueses Gerardo?

M: Yo me sentiría fatal por haber traicionado a mi mejor amiga y me molestaría que ella me lo recordase continuamente.

D: Lo estáis haciendo muy bien, porque ahora ya comprendemos mejor cuál es el problema. Al parecer, hay un tema no resuelto que os afecta negativamente a vosotros, a vuestros compañeros y al funcionamiento de la clase. ¿Qué puede pasar si no se soluciona?

G: ¡Uf! ¡Seguro que acabamos muy mal! Yo me enfado pronto y entonces los demás aún me miran peor y me dicen que no sé tratar a la gente.

R: Crees que el problema aún puede ir a más, ¿es así?

G: Sí, seguro que empeora.

D: María, ¿qué es lo que podría pasar?

M: No sé, algunas de mis mejores amigas me dicen que estoy histérica y que les fastidio todos los planes. Además he bajado un poco en los estudios...

D: Dices que tus amigas te ven nerviosa y piensan que les estropeas los planes, también has notado que te afecta en los estudios. ¿Es eso lo que piensas?

M: Sí.

D: Gerardo, ¿qué necesitarías tú para solucionar esta situación?

G: Yo quiero que María me perdone y me deje vivir mi vida y salir con quien quiera.

D: Muy bien. Para ti es importante poderte disculpar con María y no tener problemas con los amigos, ¿es así?

G: Sí.

R: María, ¿qué necesitarías tú para mejorar la relación con Gerardo?

M: ¡Yo no quiero tener nada que ver con Gerardo! Pero me gustaría saber por qué se fue con mi prima sin darme ninguna explicación y quiero que deje en paz a mis amigas.

R: O sea que para ti es importante comprender los motivos de Gerardo para irse con tu prima y que no se relacione con tus amigas, ¿correcto?

M: Sí.

R: María, cuando dices que no te gusta que Gerardo se relacione con tus amigas, ¿qué te preocupa exactamente?

M: Pues que las engañe como hizo conmigo.

R: Si no me equivoco, quieres decir que te molesta la falta de sinceridad, ¿no?

M: Sí, no soporto las mentiras.

D: Por lo que estamos hablando tenemos tres temas sobre los que hay que trabajar: cómo nos comportamos con los amigos, cómo ponemos punto y final a lo que ocurrió entre vosotros y cómo os tratáis el uno al otro en clase.

Fase 5: Proponer soluciones.

¿Cómo avanzamos hacia la transformación del conflicto?

1. *Subrayamos la mutua interdependencia y visualizamos el futuro en común.*

Trabajaremos de cara al futuro. ¿Cómo les gustaría que fuese? Para avanzar hay que considerar lo que quieren las dos personas.

2. *Explicamos el funcionamiento de la lluvia de ideas.*

Pedimos que piensen ideas, cuanto más originales mejor. Dejamos muy claro que no hay que criticar, que sólo son propuestas. Si procede, pueden anotarse las sugerencias en tarjetas.

3. *Seleccionamos las propuestas más interesantes.*

Primero se eliminan las ideas que no son aceptables. Después se reduce la lista seleccionando las opciones más convenientes. Si es posible, se combinan las ideas de las dos personas. Si cuesta reducir el listado inicial, buscamos criterios de selección.

4. *Evaluamos las diferentes alternativas.*

Profundizamos en las soluciones seleccionadas, procuramos que se valoren los pros y los contras, que se evalúen los costes y beneficios, que se hagan modificaciones aportando criterios de realidad...

5. *Animamos a cooperar.*

Iniciamos un proceso de negociación cooperativa: optimización de los recursos comunes, flexibilidad en las demandas, concesiones mutuas, superación conjunta de dificultades...

6. *Promovemos la voluntad de ponerse de acuerdo.*

Podemos empezar por un tema sencillo y formular un primer acuerdo. Más adelante ya trabajaremos temas más complejos. También pueden plantearse situaciones en las que, finalmente, no haya acuerdo.

7. *Hacemos un caucus, si es preciso.*

Solicitamos una reunión privada con cada persona cuando el proceso no avanza, alguien actúa bajo presión, hay una información esencial que no se ha tratado o se boicotea la mediación.

R: Ahora intentaremos proponer muchas soluciones posibles, por eso os pediremos una lluvia de ideas. Tendréis que expresar tantas ideas como se os ocurran, sin pensar mucho y sin criticarlas, intentando ser originales. ¿De acuerdo? ¿Quién tiene una idea?

G: Yo propongo quedar con María y contestarle todas las preguntas que desee.

M: Podríamos explicarles lo ocurrido a nuestros amigos.

G: Podríamos dejar que nuestros amigos hagan lo que quieran.

G: Quizás deberíamos intentar salir juntos de nuevo.

M: En clase no deberíamos hacer trabajos ni sentarnos juntos.

G: Yo, en clase, propongo que no nos hablemos.

D: De todas estas ideas, Gerardo, ¿hay alguna que no te acabe de convencer?

G: No, todas me parecen bien.

D: María, ¿crees que hay alguna idea que no funcionará?

M: Yo no quiero volver a salir juntos, ahora he conocido a otro chico por internet y ya no me apetece estar con Gerardo.

R: Desde mi punto de vista vuestra propuesta sería: (1) aclarar y superar lo que pasó, (2) sincerarse con los amigos explicándoles los motivos de vuestro enfrentamiento y dejando que ellos decidan por sí mismos y en esta parte está que María no se meta entre Gerardo y el resto de compañeros, y (3) volver a salir en pandilla pero mantener las distancias en clase.

Fase 6: Llegar a un acuerdo.

¿Cómo enfocamos el futuro?

1. Hacemos un plan de trabajo detallado.

En esta fase nos centramos en los detalles prácticos de los acuerdos. Hay que precisar quién hará qué, cuándo y cómo.

2. Pedimos a cada uno que nos resuma el plan.

Pretendemos verificar la comprensión de los pactos y promover la corresponsabilidad en el momento de ponerlos en práctica. También podemos decidir de común acuerdo si es necesario hacer público algún aspecto de los tratados en la mediación.

3. Preguntamos si creen que funcionará.

Las personas han de manifestar su convencimiento y disponibilidad para cumplir voluntariamente las decisiones que han tomado.

4. Preguntamos si lo consideran justo.

Un buen acuerdo tiene que ser equitativo, ha de promover la reparación de los daños causados y la reconciliación entre las personas. No son aceptables los acuerdos que son abusivos por una parte, o que ignoran las obligaciones y, menos aún, si vulneran un derecho fundamental.

5. Cumplimentamos la hoja de memoria del encuentro.

No guardamos las notas que hemos tomado a lo largo del proceso mediador, pero sí que cumplimentamos la hoja de memoria de manera sintética y descriptiva. Esta hoja refleja el trabajo realizado por los mediadores.

6. Acordamos una fecha para la revisión.

Buscamos un día para reunirnos puntualmente, tan sólo para revisar cómo ha evolucionado el conflicto y detectar el grado de satisfacción de cada persona.

7. Proponemos un apretón de manos.

Felicitamos a cada uno por el trabajo realizado y preguntamos si quieren estrecharse la mano.

D: Ahora vayamos paso a paso. ¿Cuándo y dónde os reuniréis para hablar?

G: Podemos ir al bar de la esquina después de clase.

M: Yo preferiría quedar más tarde, después del entrenamiento de baloncesto, a eso de las siete.

G: Sí, me va bien.

R: ¿Cuándo hablaréis con los compañeros y compañeras? ¿Qué les diréis?

M: Yo creo que es mejor que les hable Gerardo y que les diga lo que me hizo. Este fin de semana es el cumpleaños de Toni y han quedado para celebrarlo. Yo no pensaba ir...

G: Yo estoy dispuesto a hablar con todo el mundo, delante de María, y contarles lo que le hice a María.

M: Y yo decirles que no debí intentar separar a los compañeros y compañeras de Gerardo.

D: Entonces Gerardo explicará cuál era el problema y María dirá que ya está todo arreglado y no se meterá entre Gerardo y el resto de amigos. Los dos iréis a celebrar el cumpleaños de Toni. ¿Esta todo claro?

G: Sí. Yo contaré lo que ha pasado en el cumpleaños.

M: Y yo diré que está todo arreglado y no me meteré entre Gerardo y el resto de amigos.

R: En cambio, en clase queréis mantener las distancias, ¿verdad?

G: Sí, es mejor evitar la ocasión de pelearnos y que los profesores nos expulsen.

R: ¿Podréis cumplirlo? ¿Creéis que es una propuesta justa?

M y G: Sí.

D: En tal caso vamos a cumplimentar un documento con lo que os habéis comprometido y lo firmaremos todos.

Narrador: Raquel toma la carpeta de mediación y redacta los acuerdos tomados.

R: Os leo lo que he puesto: (1) Gerardo y María hablarán para acabar de aclarar la situación. Han quedado en el día de hoy a eso de las siete. (2) Gerardo hablará con ocasión del cumpleaños de un compañero al resto de compañeras y compañeros de todo lo que pasó con María y por qué ella está tan dolida. (3) María les dirá al resto de compañeros y compañeras que no debió meterse entre ellos y Gerardo.

D: ¿Estáis conformes con el acuerdo?

M y G: Sí.

Narrador: En ese momento todos firman el acuerdo.

R: Para acabar ¿queréis estrecharos la mano en signo de que todo está pasado?

M y G: Vale.

D: Bueno, entonces os agradecemos vuestra colaboración y, para acabar, nos gustaría buscar una fecha para revisar cómo han ido las cosas y confirmar que estas soluciones funcionan. ¿Quedamos dentro de dos semanas?

M: Sí, gracias.

G: Bien.

R: Mañana os daremos una copia del acuerdo para que la conservéis.

M y G: Bien.

Fase 7: Cerrar la mediación.

¿Cómo finalizamos el proceso?

1. Revisamos el grado de cumplimiento de los acuerdos.

Nos interesamos por la puesta en práctica del plan de trabajo. Preguntamos cómo ha funcionado y los resultados obtenidos.

2. Valoramos en qué punto se halla el conflicto.

Evaluamos el proceso de transformación del conflicto. Cómo está ahora cada persona y si se han producido cambios.

3. Damos la oportunidad de introducir mejoras.

Si alguno de los puntos del acuerdo no ha sido del todo satisfactorio, se trabaja nuevamente en la búsqueda de alternativas más ajustadas a los intereses en juego.

4. Preguntamos qué han aprendido de este conflicto.

La mediación es un proceso de aprendizaje. Por eso invitamos a reflexionar sobre qué cosas cambiarían si volviesen a encontrarse en una situación similar. También preguntamos si recomendarían la mediación a otras personas.

5. Firmamos la hoja de memoria de la mediación.

Para finalizar, tanto los mediadores como las personas que han tomado parte en la mediación, firmamos la hoja de memoria.

Narrador: A las 11 María le ha recordado a Gerardo en clase que tenían que ir a mediación. Van por el pasillo conversando tranquilamente.

G: ¿Quién hubiese dicho que podríamos volver a ser compañeros, verdad?

M: Sí, estamos mejor así, mis amigas dicen que ahora nos lo pasamos todos mejor.

G: Siento haberme enrollado con tu prima, no sé ni por qué lo hice.

M: Ya me lo dijiste, los chicos sois todos iguales, ¡unos inmaduros!

G: ¡Eh!

M: Perdona, es la verdad. ¡Qué cara puso la gente en el cumpleaños cuando, en medio de la calle, te subiste en aquel banco y dijiste: ¡Atención! Confieso que no me porté bien con María... y yo, subí rápidamente a tu lado y, sin dejarte acabar, dije: ¡Atención! Confieso que le he perdonado y que no me voy a meter entre vosotros y Gerardo.

G: Se quedaron helados y luego nos aplaudieron. Hay gente muy maja en clase...

M: Hablando de gente maja, ya están esperándonos nuestros mediadores.

R y D: ¡Hola! ¿Qué tal?

G y M: ¡Hola!

D: Hoy nos reunimos para preguntarnos cómo estáis y si habéis hecho lo que acordasteis.

M: Estamos bien y hemos cumplido todo lo que dijimos.

D: Y tú Gerardo, ¿qué tal estás?

G: En realidad no hemos cumplido todo lo que dijimos, si en clase nos toca trabajar juntos también nos llevamos bien.

R: ¡Eso es fantástico! Entonces podéis firmar la hoja de mediación. Una última pregunta, ¿si alguna vez volviéseis a tener un problema parecido, qué haríais diferente?

G y M: ¡Hablar!

5. RESUMEN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

A continuación tienes resumidas las fases con sus apartados que has ido encontrando en la dramatización anterior.

• FASE 1: PREMEDIACIÓN

- 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.

• FASE 2: PRESENTACIÓN Y REGLAS DE JUEGO.

- 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.

• FASE 3: CUENTAME.

- 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.

• FASE 4: ACLARAR EL PROBLEMA.

- 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.

• **FASE 5: PROPONER SOLUCIONES.**

- 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.

• **FASE 6: LLEGAR A UN ACUERDO.**

- 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.
- Cumplimentamos la hoja de memoria del encuentro.
- Acordamos una fecha para la revisión.
- Proponemos un apretón de manos.

• **FASE 7: 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.

6. EJERCICIOS DE DRAMATIZACIONES

A continuación vamos a exponer diversos conflictos para ser trabajados en grupo. En las dramatizaciones dos personas serán las implicadas en el caso y dos los mediadores. El resto de compañeros observará si se han cumplido cada una de las fases de la mediación y las marcará con un X en la tabla adjunta. En la tabla sólo hemos incluido las fases de la primera reunión, es decir, de la 2 a la 6.

6.1 El caso de Jimmy y de Ricardo

En la premediación esto es lo que Jimmy ha manifestado a los mediadores:

Estoy harto. Todos me tienen envidia porque hablo inglés perfectamente. Si mi madre es inglesa ¡mejor para mí! Yo también saco notas bastante buenas y estudio mucho en las otras asignaturas. Si me pasara el día haciéndome el gracioso y el chuleta como Ricardo seguro que suspendería igual que él. Pero hay quien piensa que estudiar es una estupidez, por su culpa, algunos días perdemos el tiempo. Fuera del instituto aprendo alemán, o sea, que también tengo que estudiar idiomas y no me quejo por ello. Por culpa de Ricardo nadie me soporta y me temo que, a partir de ahora, los compañeros me harán la vida imposible. Hoy, cuando la tutora ha preguntado quién me había pintado la silla, le han encubierto y es que Ricardo cae bien a todo el mundo. No me perdona que no le dejase copiar, pero es tan poco disimulado que tenía pánico a que nos pescasen a los dos.

En la premediación esto es lo que Ricardo ha manifestado a los mediadores:

Yo no estudio si no es imprescindible. De momento voy pasando de curso, o sea, que no me va tan mal, y en casa no se quejan. Tengo claro que, mientras apruebe, no me voy a amargar la vida hincando los codos. Yo vengo al instituto a pasármelo bien y a ligar todo lo que pueda. Hay gente muy maja en clase y profesores muy enrollados. No soporto a los estirados y chuletas como Jimmy, que siempre hacen todo lo que les mandan, se sientan delante en clase, hacen la pelota a los profesores... no me extraña que no tenga ni un solo amigo. No sabe qué es la solidaridad, en cambio yo he preferido aceptar que la broma (¡todos se han partido el pecho de risa al leer la pintada!) la he hecho yo para evitar que sancionen a toda la clase. ¡Hasta ahora nunca me habían llamado la atención y no quiero ni imaginar qué pasará si me envían una falta a casa!

6.2 El caso de Nerea y Elena

En la premediación esto es lo que Nerea ha manifestado a los mediadores:

El año pasado todos nos llevábamos muy bien, en especial Elena y yo. Al comenzar el curso, también. Elena, María y yo nos sentábamos al final del aula, juntas. Nos llevábamos fenomenal pero hablábamos demasiado en clase. Por eso, la tutora me colocó a mí al principio, en la primera fila, junto con Sandra, Noelia y Patricia. A María no le gustó que yo hiciera más amistad con mis nuevas compañeras y me dejó de hablar. Elena se unió con María y también me dejó de hablar.

Le envié un mensaje por el móvil (a María) para decirle que quería saber qué le pasaba. Luego en clase hablé con las dos y me dijeron que me aclarara con quién quería estar. Yo les dije que me gustaba estar con todas. Me siento sin libertad para estar con quien quiero. No me gusta que me presionen y tampoco que desprecien a las otras. Dicen que son imbéciles y eso no es verdad. Lo que quieren hacer es mantener nuestro trío cerrado. Además María empezó a contestarme mal cuando le hablaba, me echaba indirectas que me daban mucha rabia y yo pasaba de ella.

Hablaba mal de mí a otros compañeros del grupo, incluso me amenazó con pegarme. Así que ahora, aunque se ha trasladado de domicilio y de instituto, tengo miedo.

Contra Elena no tengo nada y ella no se mete conmigo, sólo que no me habla. Lo que me da rabia es que se deje influir por María. Éramos muy buenas amigas como para que se deje influir y ahora no me hable.

Me gustaría volver a hablar con normalidad y ser amigas, pero no creo que sea posible después de todo lo que ha pasado. Además si le dice a María que lo intentamos aclarar, no se lo va a permitir, y tengo miedo de que luego me espere fuera para armarme un follón.

En la premediación esto es lo que Elena ha manifestado a los mediadores:

Nerea era muy amiga nuestra (de María y mía), y ahora, de repente, prefirió irse con Sandra, Noelia y Patricia. Entonces nos dejó de hablar y las tres están influyendo en el resto del grupo y en los profesores para que todos nos den de lado.

Yo me quedé sola con María y encima ahora ésta se va del instituto porque se cambia de casa y de barrio. Me he quedado sola y me da horror venir a clase.

No sé por qué se ha ido con otras, con las amigas que éramos. Yo no pienso dar mi brazo a torcer ni rebajarme.

Llevo mal que Nerea no me hable, porque me da rabia que prefiera a las otras sin haber tenido ningún problema con María y conmigo. Éramos íntimas, incluso nos íbamos a ir juntas de vacaciones con mis padres. Me siento traicionada.

Me gustaría que me explicase lo que le ha pasado conmigo, pero yo no voy a decirle nada porque no he hecho nada malo.

	Caso de Jimmy y Ricardo	Caso de Nerea y Elena
FASE 2: PRESENTACIÓN Y REGLAS DE JUEGO.		
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.		
FASE 3: CUENTAME.		
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.		
FASE 4: ACLARAR EL PROBLEMA.		
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.		

FASE 5: PROPONER SOLUCIONES.		
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.		
FASE 6: LLEGAR A UN ACUERDO.		
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.		
Cumplimentamos la hoja de memoria del encuentro.		
Acordamos una fecha para la revisión.		
Proponemos un apretón de manos.		

MEMORIA DE MEDIACIÓN

Fecha de inicio:

Fecha de cierre:

Núm. de encuentros:

Mediador/a:

Medidor/a:

Petición mediación:

Participante:

Participante:

Resumen del conflicto:

Agenda de temas:

Pactos y firmas:

Revisión:

7. BIBLIOGRAFÍA

VVAA, Grupo de Mediación Escolar, *Mediación Escolar. Material para la formación de mediadores*, Sin editar, IES Garpar Lax de Sariñena. Huesca, p. 4-17c.

PEREZ CASAJÚS, L., *Mediación y Resolución de conflictos, Cuaderno del alumno*, Gobierno de Navarra, 2009, pp. 68-72. .

MEDIACIÓN ESCOLAR

