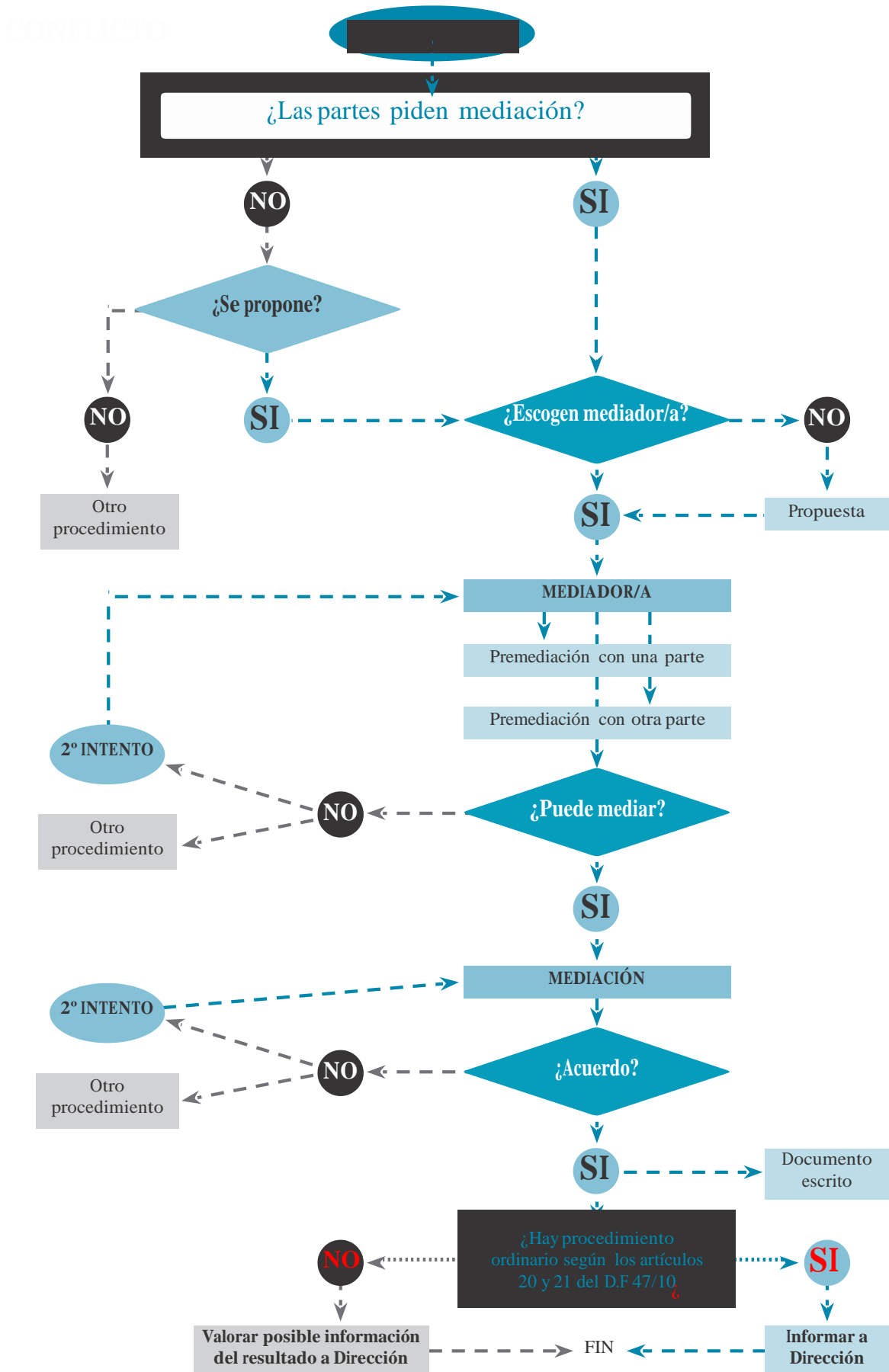


**Modelo 7.-**

**PROCESO DE MEDIACIÓN EDUCATIVA.**

La mediación puede ser utilizada como método de resolución de conflictos y en algunos casos puede considerarse, además, como atenuante en la aplicación de medidas educativas.

Con ánimo de facilitar mediación, se presenta aquí un modelo para aplicar lo regulado en el capítulo IV de la Orden foral 204/2010 por la que se regula la convivencia en los centros educativos no universitarios públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra. Se trata de un material de sencilla aplicación para personas con formación en mediación, que puede ser empleado tanto por profesorado como por alumnado formado. Igualmente resulta útil para su aplicación en mediaciones no formales.



**Ficha 1\*.-HA OCURRIDO UN CONFLICTO. PETICIÓN DE MEDIACIÓN.**

Tras haber hecho la propaganda se dirá a los jóvenes un lugar concreto en el que se encontrará esta ficha. Se puede poner un buzón para recibir las fichas.

**PETICIÓN DE MEDIACIÓN.**

Nombre y apellidos.Grupo.	
---------------------------	--

¿Qué ha pasado?	
-----------------	--

Entre qué personas (respuesta libre)	
--------------------------------------	--

¿Qué pides?/piden?	
--------------------	--

¿Propones/en una persona mediadora concreta? Marcar una cruz.	
<input type="checkbox"/> .	
<input type="checkbox"/> .	
<input type="checkbox"/> .	
<input type="checkbox"/> .	
<input type="checkbox"/> .	
<input type="checkbox"/> .	
<input type="checkbox"/> .	
<input type="checkbox"/> .	
<input type="checkbox"/> .	

**Firma/s y fecha.**

*(\*) La persona que vaya a aplicar las fichas 1, 2 y 3 deberá tener formación previa sobre mediación o técnicas de resolución de conflictos.*

## **Ficha 2\*.- GUIÓN PARA LAS ENTREVISTAS DE PREMEDIACIÓN**

**Este guión se utilizará, con una parte primero y después con la otra.**

1.- Presentación. *No olvides saludar. Acoge de forma cálida.*

- Hola, somos (soy)... Somos mediadores/as y te escucharemos para ver si podemos echarte una mano para resolver este problema.

- Tu nombre es... (*mira a los ojos*).

2.- Te contaremos en qué consiste la mediación:

- Debes saber que no se trata de un interrogatorio, ni es una consulta psicológica.
- Las personas mediadoras no tenemos la solución pero sí que te ayudaremos a encontrarla.
- Todo lo que se comente en estas reuniones será confidencial. Te escucharemos pero no te obligaremos a resolver nada. No podemos resolver nada por ti porque la verdadera solución está en tus manos.
- Confía en nosotros/as, para ayudarte necesitamos esa confianza y buena voluntad.
- Os ayudaremos a solucionar el problema que podáis tener pero no lo solucionaremos por vosotros/as. Tendremos en cuenta vuestras necesidades.
- Para resolverlo es imprescindible que colaboréis.
- Estas mismas cuestiones se las plantearemos a la otra parte (*decir su nombre*).
- ¿Tú estás dispuesto/a a colaborar?
- ¿Estás de acuerdo en que \_\_\_\_\_ y yo seamos tus mediadores/as?

3.- Cuéntanos qué ocurre / ocurrió...

4.- ¿Cómo te has sentido?

5.- ¿Hay alguien más afectado/a?

6.- Si te parece bien quedamos el día \_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_. Cuando hablemos con la otra parte (*decir su nombre*) ya te confirmaremos el lugar y la fecha.

7.- Despedida cordial.

El mediador o mediadora deberá anotar lo más significativo de estas entrevistas.

(\*) La persona que vaya a aplicar las fichas 1, 2 y 3 deberá tener formación previa sobre mediación o técnicas de resolución de conflictos.

### **Ficha 3\*.- GUIÓN PARA LA MEDIACIÓN**

#### **1.- SALUDO.**

*(Sé acogedor/a. Mira a los ojos. Mantén actitud serena y de escucha activa).*

Hola, ya nos conocemos pero es importante que recordemos nuestros nombres. Estamos aquí porque queréis resolver lo que os preocupa y nosotros/as queremos ayudaros.

Tu nombre es..... y el tuyo.....

#### **2.- REGLAS DE JUEGO**

*(Al hablar mira alternativamente a las partes).*

Esto es lo que vamos a hacer, éstas son las normas que debemos cumplir:

- Nos vais a contar, primero... *(cita el nombre y mira a la cara)* y luego... *(cita el nombre y mira a la cara)* vuestra visión del problema, Tendréis el mismo tiempo para hablar. No os interrumpiréis ni os ofenderéis.
- Nosotros/as os preguntaremos alguna cosa para que nos aclaremos lo mejor posible, también os preguntaremos acerca de vuestras ideas sobre cómo resolver el problema.
- Intentaremos ayudaros a construir una solución buena para ambas partes.
- Si conseguimos la solución en la que estéis de acuerdo, redactaremos un documento que firmaremos.
- Nosotros/as no vamos a tomar parte ni os vamos a decir qué debéis hacer.
- Si lo vemos necesario podríamos reunirnos otra vez de manera individual.
- ¿Venís voluntariamente?
- ¿Os comprometéis a que todo lo que se diga será confidencial y a que nadie contará nada fuera de esta sala? Las personas mediadoras tomaremos notas que trataremos también de forma confidencial, ¿Os parece?
- ¿Estáis de acuerdo en no interrumpiros?
- ¿Estáis de acuerdo en que os vais a respetar y en que no os vais a insultar ni a utilizar motes o tono ofensivo?
- ¿Estáis de acuerdo en esforzaros por buscar una solución con sinceridad?
- *(Dirigiéndose a una parte en concreto)* ¿Quieres comenzar tú?

*Si hay dos personas mediando una debe controlar tiempos y turnos.*

#### **3.- CUÉNTAME**

*Mira a la cara al preguntar y garantiza la escucha.*

a) Cuéntanos lo que ha pasado *(A la parte uno)*

b) Cuéntanos lo que ha pasado *(A la parte dos)*

*(Es importante que se expresen los sentimientos).*

a) ¿Cómo te sentiste? *(A la parte uno)*

¿Cómo crees que se sintió...? *(A la parte uno)*

b) ¿Cómo te sentiste? *(A la parte dos)*

¿Cómo crees que se sintió...? *(A la parte dos)*

¿Queréis agregar algo más? *(Mira alternativamente a las partes)*

#### **4.- ACLARAMOS EL PROBLEMA**

*Mira alternativamente a las partes.*

*Algunas preguntas clave para clarificar el problema:*

De todo lo que has contado, lo más importante para ti...

He entendido bien si digo...

¿Te has sentido...?

Según creo entender, vuestra diferencia está en que tus intereses son (mira a su cara) ... y que los tuyos son (Mira a su cara).

*Emplea sólo las preguntas imprescindibles.*

*Expón un breve resumen de lo que te han contado.*

## **5.- PROPONER SOLUCIONES**

a) *(A una parte)* ¿Qué es lo que te gustaría que ocurriera como resultado de estos encuentros? ¿Cómo crees que podemos resolver esto? ¿Qué pides?

b) *(A la otra parte)* ¿Y a ti?

a) *(A una parte)* ¿Crees que puedes aportar lo que pide?

b) *(A otra parte)* ¿Y tú?, ¿crees que puedes aportar lo que te pide?

*A ambas partes:*

Tú... propones y tú... propones... ¿Os parece justo?, ¿Creéis que así se resuelve el problema?, ¿Os parece que deberíais consultar a alguien para decidir?...

*Si no encuentran soluciones la persona mediadora puede sugerirlas pero nunca imponerlas.*

## **6.- LLEGAR AL ACUERDO**

¿Podemos considerar que el problema está resuelto?

¿Os parece que redactemos y firmemos lo acordado?

## **7.- ASEGURAR**

Si os parece nos reuniremos el día.... Para revisar cómo van las cosas.

## **8.- SALUDAR Y DESPEDIR.**

Ser cordial y agradecer la confianza que han depositado en nosotros/as y su implicación personal para resolver el conflicto.

## HABILIDADES PARA MEDIAR

- Mostrar interés con nuestra actitud y expresión corporal.
- Fijarse tanto en aspectos externos como internos, observar tanto el relato como las emociones y sentimientos.
- No interrumpir, no dispersarse en detalles.
- Ser imparcial y no prejuizar.
- No distraerse ni permitir distracciones.
- Atender también a lo que resulta difícil de abordar.
- Facilitar, aceptar y reflejar expresiones emocionales.
- Clarificar, parafrasear y resumir son técnicas muy útiles en mediación.
- Centrarse en el presente.
- Evitar generalizaciones, hacer énfasis en mensajes positivos, siendo optimista sobre la capacidad de resolución de las partes.
- Ser paciente, saber esperar y no agobiarse por el resultado exitoso.
- Escuchar activamente y estar abierto a diferentes posturas.
- Tener empatía, discreción y humildad.
- Respetar, aceptar a las personas y generar confianza.

*(\*) La persona que vaya a aplicar las fichas 1, 2 y 3 deberá tener formación previa sobre mediación o técnicas de resolución de conflictos.*

**Ficha 4.- ACUERDO, MODELO DE ACTA.**

	PARTE A	PARTE B
NOMBRES		
¿Qué hicieron?		
¿Qué piden para considerar resuelto el problema?		
Acepta lo solicitado por la otra parte?		
¿Acuerdo?		
Hay que decirse a alguien?		
Firmas y fecha.	<p>Me comprometo a cumplir lo acordado y a mantener la confidencialidad. Parte A:</p>	<p>Testigos/personas mediadoras. Me comprometo a mantener la confidencialidad. Parte B:</p>

Fecha, hora y lugar para la revisión de lo acordado.