

ANEXO V

FASES DE LA MEDIACIÓN

Material para la mejora de la convivencia escolar. Mediación en la resolución de conflictos. Programa de alumnado ayudante. Junta de Andalucía. Consejería de Educación.

FASES DE LA MEDIACIÓN		
	OBJETIVOS	PROCEDIMIENTO
APERTURA	Lograr que los disputantes acuerden usar el proceso de resolución de conflictos.	<ul style="list-style-type: none">• Explicar, brevemente, el proceso y las reglas básicas.• Discutir los beneficios.• Preguntar si están dispuestos a intentarlo.
FASE 1	Ayudar a cada uno de los disputantes a explicar y definir el problema tal y como lo ven.	<ul style="list-style-type: none">• Presentar las reglas básicas y obtener de cada disputante la aceptación de cada una de ellas.• Indicar que en esta fase los disputantes se deben dirigir a los mediadores (no deben hablar entre ellos).• Preguntar a cada uno qué es lo que ocurrió.• Repetir.• Preguntar cómo le ha afectado el problema.• Repetir.• Clarificar algunos puntos.• Resumir las preocupaciones de cada uno de ellos.
FASE 2	Ayudar a que cada uno de los disputantes entienda mejor al otro.	<ul style="list-style-type: none">• Pedir que hablen entre ellos.• Hacer que cada uno repita lo del otro.• ¿Tuvo cada uno de los disputantes una experiencia similar a la que el otro está describiendo?• Reconocer el esfuerzo de ambos.
FASE 3	Ayudar a que los disputantes encuentren soluciones.	<ul style="list-style-type: none">• Pedir que cada uno exponga una solución razonable.• Confirmar que cada una de las soluciones sea equilibrada, realista y específica.• Encontrar soluciones para todos los asuntos importantes que hayan salido a la luz.• Felicitarlos por su buen trabajo.

PROCESO DE MEDIACIÓN EN CADA UNA DE SUS FASES

APERTURA: PREPARAR A LOS DISPUTANTES	
OBJETIVOS	TRABAJO DEL MEDIADOR
<ul style="list-style-type: none">▪ OBTENER CONFIANZA. ▪ CONSEGUIR ACUERDO PARA UTILIZAR EL PROCESO. ▪ CALMAR LA CÓLERA Y EL ENOJO.	<ul style="list-style-type: none">▪ Introducción del mediador (presentación). ▪ Explicar el papel del mediador. ▪ Explicar brevemente el proceso y las reglas básicas. ▪ Discutir las ventajas de usar el proceso de mediación. ▪ Confirmar la aceptación del proceso por parte de los disputantes.

FASE 1: DEFINIR EL PROBLEMA	
OBJETIVOS	TRABAJO DEL MEDIADOR
<ul style="list-style-type: none"> · Establecer un ambiente positivo. · Establecer las reglas básicas. 	<ul style="list-style-type: none"> · BIENVENIDA · Bienvenida a los disputantes. · Establecer el objetivo de la sesión. Decir: “Todo lo que digas en esta habitación permanecerá en esta habitación, excepto las amenazas o actos serios de violencia (maltrato, acoso...)” · Enunciar las reglas básicas y lograr el acuerdo de cada uno de los disputantes. <ul style="list-style-type: none"> · No interrumpir. · No insultarse o usar apodos. · Ser todo lo honesto/a que se pueda. · Al principio hablar sólo al mediador.
<ul style="list-style-type: none"> · Recoger información. · Entender las preocupaciones de cada uno de los disputantes. · Definir el problema. · Conseguir un trabajo efectivo de grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> · DEFINIR EL PROBLEMA (Uno de los mediadores toma nota) · Decidir quién habla primero. · Preguntar a cada uno qué ocurrió y cómo le afectó (cómo se siente). · Repetir con tus propias palabras lo que dijo cada uno. · Hacer preguntas que puedan ayudarte a comprender mejor el problema. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué quieres decir con eso? - ¿Cuánto tiempo hace que os conocéis? - ¿Puedes decirme algo más sobre eso? - ¿Desde cuándo existe el problema? · Localizar los problemas y sentimientos más importantes. · Identificar las semejanzas. · Resumir el asunto para cada persona.

FASE 2: AYUDAR A LOS DISPUTANTES A COMPRENDERSE MUTUAMENTE

OBJETIVOS	TRABAJO DEL MEDIADOR
<ul style="list-style-type: none">· Ayudar a que los disputantes se hablen entre sí. · Asegurarse de que se escuchan mutuamente. · Ayudarlos a comprenderse mutuamente. · Mantener centrada la discusión.	<ul style="list-style-type: none">· Decidir qué problema se discutirá primero. (Utilizar el resumen de la fase 1). · Hacer que hablen entre sí sobre cada uno de los problemas. · Técnicas y sugerencias de preguntas:<ul style="list-style-type: none">- ¿Cómo reaccionaste cuando ocurrió?- ¿Puedes describir qué hizo él/ella que te molestó?- ¿Por qué te molesta?- ¿Qué es lo que quieres que él/ella sepa sobre tí?- ¿Qué expectativas tienes sobre él/ella? · Pedir a los disputantes que repitan con sus propias palabras lo que han escuchado a la otra persona. · Si es necesario, recapitular lo dicho hasta el momento, para lograr que una persona entienda a la otra. · Preguntar si alguna de las personas en conflicto tuvo previamente una experiencia semejante a la que la otra persona está describiendo. · Resumir lo que se ha logrado. Reconocer y validar su cooperación en el diálogo para solucionar el conflicto.

FASE 3: AYUDAR A LOS DISPUTANTES A ENCONTRAR SOLUCIONES

OBJETIVOS	TRABAJO DEL MEDIADOR
<p>Ayudar a los implicados a desarrollar una solución justa y realista que sea aceptable para ambas partes.</p>	<ul style="list-style-type: none">· Pedir a cada uno de los disputantes cuál es la solución que consideraría justa. Asegurarse de que se tienen en cuenta todos los problemas mencionados en la Fase 1.· Conseguir el acuerdo de ambas partes para cada solución. Asegurarse de que las soluciones son:<ul style="list-style-type: none">- Realistas (pueden llevarse a cabo).- Específicas (qué, cuándo, dónde, quién).- Equilibradas (contribuyen ambas partes).· Preguntar a los disputantes cómo harían para controlar la situación si volviera a aparecer.· Resumir o repetir todos los puntos del acuerdo.· Escribir el acuerdo en documento específico o memoria que refleje el “informe del mediador”.· Pedir a los disputantes que den a conocer en su entorno que el conflicto se ha resuelto, a fin de evitar la difusión de rumores.· Felicitar a los disputantes por su esfuerzo para alcanzar un acuerdo.