

ANEXO X

GUIÓN DE MEDIACIÓN ESCOLAR

1. PRESENTACIÓN Y EXPLICACIÓN DEL PROCESO: *(crear clima)*.

Inicio de la sesión de mediación, los mediadores comentarán algunos aspectos del desarrollo; establecimiento de una serie de normas que se deben cumplir durante el proceso.

Mirando a cada una de las personas:

- ¡Buenos días! Nos llamamos y, somos los mediadores/ as.
- Habéis decidido voluntariamente venir a mediación para solucionar el problema que tuvisteis.
- **Vuestros nombres son**
- Para poder ayudaros mejor, tenemos que establecer una serie de normas para esta sesión, que todos debemos respetar. Las normas son las siguientes:
 - Se establecerán turnos de palabra para contar el problema que habéis tenido.
 - Mientras que uno habla, el otro permanecerá en silencio escuchándole. No se puede interrumpir el discurso de la otra persona. Vais a tener el mismo tiempo para intervenir.
 - No está permitido: dar voces, insultarse, menospreciarse, utilizar motes, etc.
 - No se consentirá ningún tipo de agresión.
 - Lo que hablemos es totalmente confidencial y no deberá salir de este espacio.

Mirando a cada una de las personas:

- ¿Habéis entendido las normas?
- Si estas normas no se cumplen en algún momento, podremos dar por finalizado el proceso.

Los mediadores comentarán algunos de los aspectos de su papel en el proceso de la mediación:

- Nosotros no somos jueces, somos mediadores.
- No haremos juicios de valor ni de las personas ni de las opiniones.
- No os vamos a decir lo que tenéis que hacer.
- Nuestras intervenciones servirán para clarificar el problema.
- Trataremos de que lleguéis a un acuerdo.
- Nosotros no vamos a definir la verdad, no vamos a valorar lo sucedido, no vamos a aconsejaros sobre lo que tenéis que hacer.
- Si lo creemos necesario, y todos estamos de acuerdo, podemos realizar alguna sesión individual con cada uno de vosotros.

2. CUÉNTAME *(cada una de las partes cuenta su visión del conflicto)*.

Les daremos el tiempo necesario en una primera intervención. En las siguientes, se puede limitar el tiempo si vemos que se alarga mucho. Se invitará a que cada una de las partes cuente lo sucedido, cómo lo ha vivido, los sentimientos que le produjo esta situación, qué ha significado para él/ella... Intentando que lo cuente con Mensajes YO.

Dirigiéndose a una de las personas:

Por favor¿puedes contarnos lo que sucedió?

- Una vez que haya intervenido una persona, se le pedirá a la otra que haga lo mismo.
- Es muy importante que, en este momento, no se interrumpan y escuchen el relato de la otra persona en silencio.

PERSONA 1.....
.....
..... (Anotar lo que expresa)

PERSONA 2.....
.....
..... (Anotar lo que expresa)

¿Queréis añadir alguna cosa más a lo que habéis contado?

3. SITUAR EL CONFLICTO (*escucha activa / hacer preguntas / empatía*).

En esta fase lo que vamos a intentar identificar y aclarar el conflicto, conocer el problema que han tenido en profundidad y lo que puede haber significado para cada uno/a de ellos/as.

Se utilizarán las técnicas aprendidas en la formación de mediadores:

Mirar, asentir y mostrar interés: **ESCUCHA ACTIVA**

- ¿Nos puedes aclarar un poco más lo referido a... ? : **CLARIFICAR**
- ¿Lo que quieres decir con.....es que.....? : **PARAFRASEAR**
(preguntas abiertas para buscar sentimientos)
- Por favor, dinos cómo te sentiste en el momento en que.....**MENSAJES YO**
- ¿Entonces, en ese momento, sentiste que...?: **REFLEJAR** sentimientos
- ¿Lo que quieres decir en resumen es que... ? : **RESUMIR**
- ¿Cómo te sentirías tú si a ti te hubiese pasado lo mismo? Buscar **EMPATÍA**

Paciencia, creatividad, replantear asuntos, estructurar el conflicto...

PERSONA 1.....
.....
..... (Anotar lo que expresa)

PERSONA 2.....
.....
..... (Anotar lo que expresa)

4. BUSCAR SOLUCIONES *(resumir)*.

Los mediadores hacen un resumen de ambas posiciones y sobre todo de los intereses de cada parte, dejando clara la estructura del conflicto y los elementos positivos comunes.

Nos informaremos de hasta dónde están dispuestos a llegar en el acuerdo cada una de las partes.

- ¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse?
- ¿Qué cosas deberían cambiar para ello?
- ¿Qué crees que puedes hacer tú para ayudar a solucionar este problema?
- ¿Estarías dispuesto a..... ?
- ¿Qué podría pasar si no encontramos una solución?
- ¿Se os ocurre alguna idea para solucionar esto? (Posible LLUVIA DE IDEAS, si el proceso se estanca).

- Resaltar los puntos favorables a los que hayan llegado en la fase anterior.
- Buscar INTERESES comunes y alejarse de POSICIONES inamovibles.
- Ser creativos y pacientes en la búsqueda de soluciones.

5. EL ACUERDO.

Resumir los posibles acuerdos a los que han llegado las dos personas en conflicto:

- ¿Entonces tú estarías dispuesto a y tú estarías dispuesto a(Esperar respuesta).
- ¿Con esto pensáis que quedaría solucionado el problema? (Esperar respuesta).
- ¿Os parece bien a los dos esta solución? (Esperar respuesta).
- Bueno, el proceso ha resultado muy bien y os damos la enhorabuena a ti y a ti por el acuerdo al que habéis llegado.
- ¿Os parece adecuado que redactemos el acuerdo y lo firmemos? (Esperar respuesta).

Acuerdos finales:

.....
.....
.....

Firma

Firma

.....

.....

Muchas gracias por haber realizado este esfuerzo por solucionar vuestro problema de una forma pacífica y con el diálogo.
Para cualquier cosa que necesitéis, el Equipo de Mediación del instituto está a vuestra disposición.