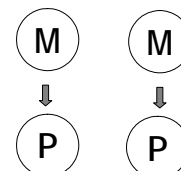


# PROCESO DE MEDIACIÓN ESCOLAR –Guión–

## EDUCACIÓN SECUNDARIA

### 1.- PRESENTACIÓN Y APERTURA DEL MEDIADOR

La persona mediadora controla y dirige el proceso en todo momento. En la primera fase el/la mediador/a se encarga de abrir el proceso. Crear al comienzo un ambiente positivo y de confianza es clave para el desarrollo de la mediación.



#### Abrimos la sesión...

- Dar la bienvenida y presentaciones
  - Hola, buenas tardes. Nosotros somos ..... y ....., y vamos a ser hoy los/las mediadores-as.
  - Vosotros sois ..... y .....
- Establecimiento tono positivo y de confianza
  - Nos alegramos de que hayáis dado este paso y estéis dispuestos a solucionar vuestro problema de una forma pacífica, dialogando.
  - El tono positivo y de confianza se crea a lo largo de todo el proceso.

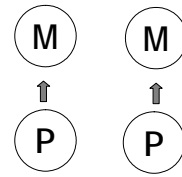
#### Explicamos la mediación....

- Descripción de la mediación, su valor y sus principios
  - Antes de empezar queremos recordaros algunos puntos importantes de la mediación..... El objetivo de esta reunión de mediación es que vosotros..... En mediación las decisiones.....
  - También es importante que tengamos todos claro que la mediación es..... (principios de la mediación: confidencialidad, voluntariedad,...)
- Aclaración del papel del mediador y de las partes
  - La persona mediadora es ....., y su papel consiste en ....., y lo que no vamos a hacer es .....
  - Vuestro trabajo consiste en .....
- Revisión de las fases del proceso
  - Durante esta mediación, primero vamos a poner unas reglas para que la reunión funcione mejor. Luego cada uno tendrá la oportunidad de contar qué ha pasado y cuál es el problema. A continuación seguiremos hablando hasta entendernos mejor. Al final pensaremos en diferentes soluciones posibles y os ayudaremos a llegar a un acuerdo que sea válido para los dos.
- Aclaración de dudas (a lo largo de toda la primera fase)

- Hay algunas normas que son importantes para que la mediación funciones...
  - **No interrumpir.** Es muy importante respetar esta norma, mientras uno habla, el otro estará en silencio escuchando atentamente. Los dos tendréis el mismo tiempo para hablar.
  - **Respeto al hablar.** No está permitido gritar, insultarse, ni otras agresiones.
  - Pedimos el **compromiso de esforzarnos** para solucionar el problema. Para que la mediación funcione tenemos que esforzarnos todos y trabajar.
  - ¿Alguna otra norma?
  - ¿Estáis de acuerdo en cumplir estas normas durante la mediación?
  - Si las normas no se cumplen, los/las mediadores/as podemos tomar la decisión de parar la mediación.

## 2.- DISCURSO INICIAL DE LAS PARTES

Cada una de las partes cuenta su versión del conflicto a la persona mediadora. El/la mediador/a escucha y toma notas sobre los principales *temas* del conflicto. Controla que el tiempo y el turno de palabra sea equitativo.



### Elegimos a la persona que va a iniciar el relato del conflicto

- Por favor, ....., puedes contarnos lo que ha pasado. (lo que ha pasado, cómo se ha sentido la persona, cómo lo ha vivido, cómo le afecta, ...)
- Evitamos interrupciones.
- Escuchamos activamente y hacemos preguntas.
- Anotamos los temas principales

### Repetimos lo mismo con la otra persona

- Por favor, ....., cuéntanos tú también lo que ha pasado.
- Evitamos interrupciones.
- Escuchamos activamente y hacemos preguntas.
- Anotamos los temas principales

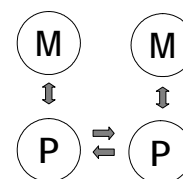
PARTE 1	PARTE 2

### Establecemos una agenda de temas a tratar

- Resumidos el conflicto dividiéndolo en una serie de tema a tratar.
  - Según lo que nos has contado,.... los principales temas serían .....
  - ¿Quieres añadir algo más?
  - Hacemos esta pregunta a las dos partes.

### 3.- INTERCAMBIO

La persona mediadora facilita la comunicación entre las partes, busca profundizar en la comprensión del conflicto, que cada parte conozca la percepción de la otra, busca identificar los intereses de cada parte y aclarar presunciones e interpretaciones. Además procura que cada una de las partes se ponga en el lugar de la otra.



**Seleccionamos un tema e Invitamos a una de las partes a profundizar en él**

- Nos puedes explicar un poco más .....
- ¿Qué significa para ti.....?
- Explícale a ..... por que te sentiste de ese modo
- ¿Hay alguna pregunta que quieras hacerle a .....

PARAFRASEAMOS, REFLEJAMOS Y VALIDAMOS EMOCIONES, REENMARCAMOS LA COMUNICACIÓN, ACLARAMOS, RESUMIMOS,....

**Identificamos intereses**

- ¿Por qué es importante para ti.....?
- ¿Qué ventajas tiene para ti eso?

**Invertimos roles**

- ¿Cómo te sentirías tu si te hubiese pasado lo mismo?
- ¿Por qué crees que..... hizo eso?, ¿Cómo hubieras reaccionado tu?
- ¿Por qué crees que para..... es importante.....?

**Recalamos toda información constructiva para la resolución del conflicto**

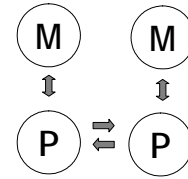
- Puntos en común/opiniones compartidas: Por lo que decís parece que para los dos es muy importante que respeten a vuestros amigos.
- Reconocimiento del otro: Dices que ahora entiendes porque..... reaccionó de esa forma
- Asunción de responsabilidades: Entonces, te parece que fue desproporcionado gritarle a ..... de ese modo.
- Recalcar cualquier otro esfuerzo cooperativo

## Realizamos la transición a la siguiente fase

- Reconocer el trabajo y esfuerzo que las partes han hecho hasta el momento: estamos avanzado mucho y estáis haciendo un gran esfuerzo.....
- Después de todo lo que hemos estado hablando y aclarando, ¿hay algo que comprendes/sabes ahora que antes no comprendías/sabías?, ¿qué?/¿Cómo ha cambiado tu perspectiva de este problema?
- ¿Creéis que es el momento para empezar a buscar soluciones a este problema?

#### **4.- BÚSQUEDA Y EVALUACIÓN DE SOLUCIONES**

El/la mediador/a ayuda a que las partes identifiquen varias soluciones posibles y evalúen las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas. Es necesario continuar enfocando la comunicación en cada uno de los temas por separado.



#### **Generamos ideas de soluciones**

- ¿Qué ideas se te ocurren para solucionar.....?
- ¿Qué puedes hacer tu para?
- Vamos a hacer una lluvia de ideas. Consiste en.....
- ¿Qué puedes hacer tu para ayudar a que ..... consiga .....

#### **Motivamos a la colaboración**

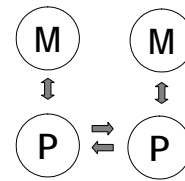
- ¿Qué va a suceder si no alcanzáis una solución (en el peor de los casos/en el mejor de los casos)?

#### **Evaluamos las ideas de soluciones**

- ¿Qué ventajas/inconvenientes tiene para ti.....?
- ¿Qué ventajas/inconvenientes tiene para la otra persona.....?
- ¿Qué necesitas cambiar para que esto sea posible.....?

## 5.- CREACIÓN DEL ACUERDO

El/la mediador/a revisa con las partes los términos del acuerdo, concreta todos sus aspectos y comprueba la validez del mismo, ya que el acuerdo ha de ser inclusivo, equilibrado, realista y muy específico. Finalmente redacta el acuerdo, lo firmamos y concluimos la sesión.



### Concretamos los términos del acuerdo

- Entonces, ¿estáis de acuerdo en....., cómo/cuando vais a hacer eso?
- ¿Os parece que con esto queda solucionado el problema?
- ¿Quieres añadir algo más?
- ¿Os parece adecuado que redactemos ya el acuerdo? Leemos el acuerdo pidiendo su visto bueno a las partes punto por punto.

### Reconocemos el trabajo realizado y cerramos la sesión

- La mediación ha ido muy bien y os felicitamos por el acuerdo al que habéis llegado.
- ¿Creéis que es importante comunicar a alguna persona este acuerdo?
- Si en el futuro tuvierais un problema parecido, ¿qué haríais?
- Gracias por....