

PROCOLOS DE SOLICITUD, DESARROLLO Y REGISTRO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

Protocolo del Servicio de Mediación:

1. El Servicio de Mediación lo implementan los componentes del Equipo de Ayuda y Mediación del Instituto.
2. Las solicitudes de los servicios de mediación (Impreso de solicitud de mediación, **documento 1**) se presentarán ante la Dirección, el Orientador o el Coordinador de convivencia. Pueden ser objeto de mediación todas las cuestiones entre los miembros de la comunidad educativa que afecten a la convivencia entre los mismos.
3. El Coordinador de Mediación en el centro dispondrá de 3 días para desarrollar las premediaciones necesarias (Guión para la premediación, **documento 3**) y elegir a, a los, mediador/es.
4. A la hora de seleccionar al mediador (mediadores) se tendrán en cuenta las siguientes condiciones:
 - a. Si las personas entre las que hay que mediar son alumnos se buscará a un profesor y/o alumno que tengan la mínima relación directa con los alumnos a mediar.
 - b. Cualquier mediador podrá objetar el participar en una mediación.
5. Entre la solicitud y el proceso de mediación se procurara que transcurra el menor tiempo posible.
6. El proceso de mediación seguirá unas fases (**documento 2**) se desarrollará según lo expuesto en el Guión global o la Guía rápida (**documentos 4 y 5**) y, a ser posible, en un periodo lectivo de 50 minutos como máximo.
7. En el proceso de mediación, el mediador (mediadores) rellenaran todo o parte del Registro del proceso de mediación (**documento 6**).
8. Al final de la mediación, el mediador (mediadores) recogerán acuerdos a los que han llegado las partes (**documento 7**). Del acuerdo alcanzado entre las partes se dará cuenta al tutor o tutores de los alumnos para el seguimiento del cumplimiento.

Contenido

DOCUMENTO 1. "Impreso de solicitud de mediación"	2
DOCUMENTO 2. "Fases del proceso de Mediación formal escolar"	3
DOCUMENTO 3. "Guión para la premediación"	5
DOCUMENTO 4. "Guión global para la sesión de Mediación (mediadores)"	6
DOCUMENTO 5. "Guía rápida de la sesión de Mediación (mediadores)"	11
DOCUMENTO 6. "Registro del proceso de Mediación (mediadores)"	12
DOCUMENTO 7. "Registro de acuerdo de Mediación (mediadores)"	14



DOCUMENTO 1. "Impreso de solicitud de mediación"

Fecha:

1) Persona que solicita la mediación		
Nombre:		
- Director/a, Jefe de estudios o componente del equipo directivo	<input type="checkbox"/>	
- Orientador/a o Coordinador/a del Servicio de mediación	<input type="checkbox"/>	
- Tutor o tutora de alguna de las personas en conflicto	<input type="checkbox"/>	
- Profesor o profesora de alguna de las personas en conflicto	<input type="checkbox"/>	
- Profesor o profesora del centro educativo que conoce el conflicto	<input type="checkbox"/>	
- Alumno o alumna del Grupo de mediación o Alumnado ayudante	<input type="checkbox"/>	
- Alumno o alumna que forma parte del conflicto	<input type="checkbox"/>	
- Alumno o alumna que conoce el conflicto	<input type="checkbox"/>	
- Padre o madre de alguna de las personas en conflicto	<input type="checkbox"/>	
- Padre o madre que conoce el conflicto	<input type="checkbox"/>	
- Personal de secretaría, conserjería o limpieza	<input type="checkbox"/>	
- Otras:.....	<input type="checkbox"/>	
2) Personas en conflicto:		
1: Nombre, curso, ...:		
	<input type="checkbox"/>	Alumno/a
	<input type="checkbox"/>	Profesor/a
	<input type="checkbox"/>	Otro/s;.....
2: Nombre, curso, ...:		
	<input type="checkbox"/>	Alumno/a
	<input type="checkbox"/>	Profesor/a
	<input type="checkbox"/>	Otro/s;.....
3) Breve descripción del conflicto:		

Entregar a la Dirección, Orientador o Coordinador de convivencia

DOCUMENTO 2. "Fases del proceso de Mediación formal escolar"

FASES y OBJETIVOS	FORMA DE DESARROLLARLAS (EQUIPO)
<p>0. PREMEDIACIÓN. Fase previa a la mediación propiamente dicha</p> <p>Objetivo: Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación</p>	<p>Actuación de los mediadores: Presentaciones. Hablar con las partes por separado para que nos cuenten su versión (ventilar el conflicto) Explicarles el proceso: reglas y compromisos. Importancia de su colaboración.</p> <p>Determinar si: La mediación es apropiada para el caso. Son necesarias otras actuaciones previas a la mediación: Nuevas entrevistas individuales; hablar con otras personas relacionadas con el conflicto, etc. Las partes están dispuestas a llegar a la mediación. El espacio y el tiempo son los más favorables a la mediación. La elección de los mediadores es adecuada (No conviene que sea un profesor que imparta clase al alumno, ni un miembro del equipo directivo)</p>
<p>1. PRESENTACIÓN Y REGLAS DE JUEGO. ¿Quiénes somos ¿Cómo va a ser el proceso?</p> <p>Objetivo: Crear confianza en el proceso</p>	<p>Actuación de los mediadores: Presentaciones personales. Explicar brevemente cómo va a ser el proceso: Objetivos. Expectativas. Papel de los mediadores. Recordar la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos, sinceros. Aceptar unas normas básicas: No interrumpirse. No utilizar un lenguaje ofensivo. No descalificar al otro. Etc.</p> <p>Tener previsto: Espacio. Tiempo. Papel para notas. Coordinación entre mediadores.</p>
<p>2. CUÉNTAME ¿Qué ha pasado?</p> <p>Objetivo: Poder exponer sus versiones del conflicto y expresar sus sentimientos. Poder desahogarse y sentirse escuchados</p>	<p>Actuación de los mediadores: Crear un ambiente positivo y controlar el intercambio de mensajes. Generar pensamiento sobre el conflicto: Objetivos personales en el conflicto y otras formas de alcanzarlos, sentimientos personales y de la otra parte. Explorar con preguntas y parafraseo el verdadero problema, no el detalle. Animar a que cuenten más, a que se desahoguen, evitando la sensación de interrogatorio. Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada parte, utilizando técnicas como las de: mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar sentimientos, resumir. etc. Ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes del conflicto. No valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto. Prestar atención tanto a los aspectos del contenido en sí del conflicto como a la relación entre las partes. Apoyar el diálogo entre las partes. Reconocer sentimientos y respetar silencios.</p>

<p>3. ACLARAR EL PROBLEMA. ¿Dónde estamos? Objetivo: Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes.</p>	<p>Actuación de los mediadores: Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a tratar para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto. Conseguir una versión consensuada del conflicto. Concretar los puntos que pueden desbloquear el conflicto y avanzar hacia un entendimiento y acuerdo. Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, pues crea confianza y mantiene el interés. Explorar los intereses subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de intereses.</p>
<p>4. PROPONER SOLUCIONES. ¿Cómo salimos? Objetivo: Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo</p>	<p>Actuación de los mediadores: Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones. (Lluvia de ideas) Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte. Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra. Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones. Solicitar su conformidad o no con las distintas propuestas.</p>
<p>5. LLEGAR A UN ACUERDO. ¿Quién hace qué, cómo, cuándo y dónde? Objetivo: Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, llegar a un acuerdo.</p>	<p>Actuación de los mediadores: Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo. Redactarlo por escrito. Así se evita el olvido y las malinterpretaciones y se facilita el seguimiento. Felicitarse a las partes por su colaboración. Hacer copias del acuerdo para cada parte y archivar el original. Tener en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos de las partes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equilibrado • Realista • Posible <p>Específico y concreto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Claros simple • Aceptable por las partes • Evaluable • Que mantenga expectativas de mejora de la relación.

DOCUMENTO 3. "Guión para la premediación"

Fecha:

Primera entrevista con cada uno de los protagonistas. En general, debe utilizarse individualmente. Por tanto sólo estarán uno o dos mediadores y uno de los protagonistas del conflicto.	
Inicio - Presentaciones	Notas
<p>¡Hola!, me llamo.....,y yo.....</p> <p>Somos mediadores y te escuchamos para ver si podemos echarte una mano para resolver este problema.</p> <p>¿Tu nombre es...? (<i>mirando a la parte</i>)</p>	
Abordar el problema - conflicto	Notas
<p>Cuéntanos tu visión del problema.</p> <p>¿Hay alguien más afectado por este problema? (<i>terceras personas</i>)</p> <p>Todo lo que tú comentes aquí será absolutamente confidencial en los términos que tú establezcas. Los mediadores estamos para escucharte, no te forzaremos a resolver tu problema, ni lo resolveremos por ti, ya que la verdadera solución estará en tus manos.</p> <p>Lo único que necesitamos es tu buena voluntad y tu confianza.</p> <p>Te ayudaremos a construir la solución a tu problema, teniendo en cuenta tanto tus necesidades como las de tu compañero/a.</p> <p>Pero, pero para eso ambos vais a tener que colaborar ¿estás dispuesto a hacerlo?</p>	
Final - Despedida	Notas
<p>¿Estás de acuerdo en que.....yseamos los mediadores? (<i>Si no habrá que elegir a otros de la lista del equipo de mediación</i>).</p> <p>Si te parece quedamos para el.....a las..... en</p> <p>La sesión durará.....y tendremos todos los encuentros que sean necesarios.</p> <p>Agradecemos tu colaboración en el inicio del proceso de mediación (<i>Le damos la mano si procede</i>)</p>	

DOCUMENTO 4. "Guión global para la sesión de Mediación (mediadores)"

1. Encuadre, presentación y reglas de juego ¿Cómo entrar?

a) ¡Hola!, me llamo.....y yo.....Somos mediadores. Si queréis podemos trabajar con vosotros para resolver este problema.

¿Tu nombre es...? (mirando a uno de los protagonistas)

¿y el tuyo...? (mirando a la otra)

- Os presentáis y pedís a los protagonistas que se presenten.
- Explicáis brevemente qué es y cuáles son las reglas de la mediación.
- Tomáis una decisión acerca de quién empezará contando su problema.

b) (Explicación) Esto es lo que vamos a hacer: tras comentar las reglas que hay que respetar, nos vais a contar (por turnos) vuestro problema desde vuestro punto de vista.

- Nosotros os haremos algunas preguntas para aclarar aquello que ha sucedido y estar seguros de si os hemos entendido bien.
- Luego os preguntaremos acerca de vuestras ideas sobre cómo resolver este problema, para que con ellas podamos construir una solución con la que ambos estéis de acuerdo y, finalmente, escribirlo y firmarlo.
- Nosotros no vamos a tomar parte ni a deciros lo que tenéis que hacer.
- Si en algún momento lo creemos necesario y estamos todos de acuerdo haremos alguna sesión, por separado con cada uno de vosotros, que en su momento definiremos en qué condiciones.

c) (Reglas de la mediación) Tenemos algunas reglas sobre las que debemos estar de acuerdo antes de empezar:

1. ¿Estáis de acuerdo en que habéis venido voluntariamente y todo lo que digáis aquí será confidencial? (Espera algún tipo de respuesta de ambos).
2. ¿Estáis de acuerdo en escucharos el uno al otro y no interrumpiros? (Espera algún tipo de respuesta de ambos).
3. ¿Estáis de acuerdo en no insultaros o agrediros, ni en utilizar un lenguaje ofensivo o motes para dirigiros el uno al otro? (Espera algún tipo de respuesta de ambos).
4. ¿Estáis de acuerdo en esforzaros en resolver el problema, siendo lo más honestos y sinceros que podáis? (Espera algún tipo de respuesta de ambos).
5. Vais a disponer de iguales espacios de tiempo para comentar vuestro problema. ¿Lo fijamos en cinco minutos para la exposición de cada uno? (Espera algún tipo de respuesta de ambos).

Uno de los dos mediadores debe atender a los turnos de exposición. Empieza su relato el que solicitó la mediación y, si lo solicitaron simultáneamente, el que esté más tenso o el que los protagonistas decidan.

Posibles estrategias (Lederach):

- Individuo-Equipo
- Mediar-Arbitrar
- Por separado-Cara a cara
- Formal-Informal

Habilidades:

- Crear Confianza
- Diseñar proceso y foro-problema
- Crear ambiente
- Crear papel del Tercero

2. Cuéntame. ¿Cómo escuchar? El pasado.

Pedís a cada uno de los protagonistas que cuente su versión del problema y que exprese sus sentimientos y emociones de un modo no agresivo. En esta fase uno de los mediadores debe ir controlando los turnos de exposición de cada parte. El otro debe ir tomando notas para:

- *Identificar los puntos centrales del problema, es decir los "temas"*
- *Ver los puntos de encuentro y los de confrontación.*
- *Registrar las percepciones, emociones, sentimientos, hechos y valores de cada uno.*
- *Practicar ambos la escucha activa o empática.*

A cada uno de los protagonistas decís:

Contadnos: lo que ha pasado. ¿Cómo te has sentido?

Más acerca de...

Hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

1) Las raíces del conflicto (poder, miedo, valores) ¿Cuáles son sus valores?

2) Averiguar el momento y el proceso del conflicto. ¿Cuánto tiempo lleva el conflicto?

¿El conflicto está polarizado, enquistado, relajado, latente?

3) ¿Quiénes son los protagonistas? Aseguraos de si hay alguien más afectado (tercera persona, grupo) o implicado en este problema.

4) Prioridades, puntos de encuentro y de confrontación.

Preguntad si quieren agregar algo más.

Queréis agregar algo más a lo dicho.

¿Qué ha pasado? (Lederach)

- Expresar y desahogarse
- Ser escuchado
- Reconocer * Verdades, * Sentimientos, * Responsabilidades, * Preocupaciones

Posibles estrategias :

- Crear foro
- Conversar: * en privado, * en grupo
- Escuchar
- Sondear
- Excavar

Habilidades:

- Parafrasear
- Resumir
- Preguntas abiertas
- Nivelarse al otro
- Empatizar
- No juzgar, ni solucionar

3. Aclarar el problema. ¿Cómo situarlo? El presente.

- Realizáis preguntas para profundizar o concretar aspectos que queden poco claros.

- Señalad los temas importantes, el meollo del conflicto. Intentad resumir ambas posturas.

- Tened en cuenta que hasta este momento, cada uno de los protagonistas está convencido de que su explicación del problema y su posición es la correcta, que tienen la razón y dicen la verdad.

- Por eso es muy importante este paso, ya que gracias a las preguntas que tú les hagas se darán cuenta de "las dos caras de la moneda", y se irán aclarando sobre su situación.

- Tened especial cuidado para que las preguntas no les induzcan a cuestionar su relato.

¿Qué es lo que quieres decir con ?

Perdona, pero no te entiendo. Podrías explicármelo otra vez pero de una forma distinta.

De todo lo que me has contado ¿qué es lo más importante para ti?

He entendido bien si *digo*....(*parafraseo*)

Es correcto si digo...

¿De qué manera / qué / cómo / cuándo / dónde / cuánto / quién exactamente....?

¿Cómo sabes tú...? ¿Qué pensarías/harías/dirías sí...? ¿Comparado con qué?

¿Qué te hace creer que...?

A la hora de aclarar el conflicto, ten en cuenta los siguientes aspectos:

1) Relaciones, Comunicación. (Se mejoran cuando se logra una mayor colaboración. Indagar):

¿Se ven como compañeros o como enemigos? ¿Podrán mantener una relación pacífica o afectará a quienes les rodeen?

¿Qué relación tienen? (Poca relación / Mucha relación; Amistad / Hostilidad; Huida / Enfrentamiento; Confianza / Desconfianza; Calma / Emocionalidad)

2) Posiciones, Sentimientos, Emociones. ¿Qué posición tienen, qué demandan? ¿Cómo se sienten?

(Resume cada una de las posiciones, reflejo, sentimientos, etc.)

¿Te has sentido traicionado/desilusionado?

3) Intereses, Necesidades. (Son las razones que nos llevan a pedir lo que demandamos). ¿Qué le interesa resolver fundamentalmente?

Yo entiendo que en vuestra diferencia tus intereses principales son....

(le dices mirando a uno de los protagonistas) **y los tuyos son...** (mirando a la otra).

Para descubrirlos, pregunta:

¿Por qué lo quieres? ¿Por qué lo necesitas?

¿Para qué lo quieres? ¿Para qué lo necesitas?

4) Límites, Legitimidad. (Identificar criterios justos y normas, ya que no se puede hacer nada ilegal, dado que sirven de marco para la negociación y para evaluar las opciones).

(Expresaos enfatizando las conexiones mutuas).

¿Qué vais a hacer si no acordáis?

¿Hasta qué punto os conviene seguir negociando?

5) Tipo de violencia: directa, cultural, estructural.

Intensidad del conflicto, baja o alta intensidad.

6) Compromiso

(Es el grado en el que se involucran en la negociación, en el proceso, en los acuerdos, las ganas que tienen de llegar a buen puerto).

(Procura que siempre quede explícito).

¿Dónde estamos? (Lederach)

- Identificar meollo: * persona, * proceso, * problema (asunto)
- Crear marco de avance

Posibles estrategias :

- Crear marco en común, crear definición común del conflicto
- Compaginar preocupaciones

Habilidades:

- Presentar agenda y lenguaje conciliador
- Pasar del "yo/tu" al "nosotros"

4. Proponer soluciones. ¿Cómo arreglarlo? El futuro.

(Separa siempre el proceso de crear las propuestas, del de evaluar y decidir cuál es la más adecuada o la que más responde a mis necesidades).

- Debéis preguntar a los protagonistas acerca de las posibles soluciones. Cuáles serían las vías para resolver el conflicto, discutir y evaluar cada una de ellas.
- En problemas complejos es aconsejable empezar a elaborar acuerdos sobre temas más sencillos y secundarios, para destrabar y crear la sensación de que avanzan y colaboran; así van llegando a acuerdos, bajando la hostilidad y llegando a los puntos más conflictivos en una actitud más colaboradora.
- Para hacer esto, debéis realizar un plan de prioridades de los temas a tratar, para ir de lo más simple a lo más complejo, de lo menos importante a lo más importante. Moderad exigencias que no sean realistas.

¿Qué es lo que te gustaría que ocurriera como resultado de estos encuentros?

¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse? ¿Qué cambios propondrías?

¿Qué se podría cambiar? ¿Qué es lo que más os gustaría?

¿Qué podéis hacer para resolver el problema?

¿Qué pasaría si...? ¿Qué pasa si no encontramos una solución?

¿Qué es lo peor que te podría pasar? ¿Qué es lo mejor que te podría pasar?

¿Qué no puedo tolerar o permitir que ocurra?

¿Qué términos serían satisfactorios para ti?

¿Estáis buscando ganancias mutuas?

¿Cómo puedes mejorar tu proposición para hacerla más aceptable para la otra parte?

¿Qué es lo más importante/urgente para ti?

(Preguntas acerca de la relación):

¿Podrías continuar con vuestra relación? ¿Cómo? ¿Podemos mejorar la relación?

(Haz preguntas para garantizar un acuerdo justo, convincente, legítimo o satisfactorio):

¿Te parece justo?

¿Esto sería justo para el otro?

¿Creéis que así se resolvería el problema?

¿Nadie se siente ignorado, engañado o tímido?

¿En qué circunstancias me conviene retirarme y no negociar?

(Deberás resumir ambas propuestas, contemplando las necesidades de ambas partes).

(Asegúrate de si hay que consultar a terceros antes de escribir el acuerdo).

¿Deberíais consultar a alguien antes de decidir?

¿Cómo salimos? (Lederach)

- Vías de avance
- Encarar relación
- Solucionar asuntos

Posibles estrategias :

- Nivel relación: - Explorar el pasado: * heridas, * emociones, * malentendidos; - Explorar el futuro
- Nivel contenido: * posiciones, * intereses
- Fraccionar - paquete global

Habilidades:

- Hablar en yo
- Identificar sentimientos clave
- Replantear asuntos
- Lluvia de ideas e intercambio
- Valorar soluciones

5. Llegar a un acuerdo. ¿Cómo dejarlo?

(Para cerrar la sesión):

- Una vez que se ha decidido cuál de las opciones es la más viable o la que más satisface a ambas partes, se redacta el acuerdo, que es como un contrato en el que los protagonistas se comprometen a cumplir aquello que han acordado, y lo firman.
- Tened en cuenta que los protagonistas deben tener claro, durante todo el tiempo, qué es lo que están acordando y qué implicaciones tiene. Deben dar su consentimiento.
- No debéis olvidar que lo más importante son las relaciones, ya que a veces, aclarando un incidente se mejora la relación y no es necesario redactar un acuerdo; en cualquier caso, el acuerdo deberá resolver el problema, preservar la relación y prever necesidades futuras.
- Evitad ambigüedades o términos que no se entiendan.
- Concretad todo lo posible, teniendo en cuenta fechas límite, cantidades u otras condiciones específicas.
- Preferiblemente utilizad expresiones afirmativas. Ej: precisar "lo que harán" en vez de "lo que no harán".
- Explicad los términos de confidencialidad y qué aspectos o temas se tendrán en cuenta bajo esta condición.
- Decidid qué hacer con las notas, apuntes, etc. Si se van a destruir, quién lo hará, cómo y cuándo.
- Dejad abierta la posibilidad de solicitar un nuevo proceso de mediación o de seguimiento.

¿Podemos considerar que el problema ya está resuelto?

¿Estáis dispuestos a firmarlo?

Se aprovechan las manifestaciones de revalorización y reconocimiento para evidenciar los cambios operados a lo largo del proceso.

Se felicita a cada persona por sus ofertas y, si se da el caso, pueden producirse muestras de reconciliación en la propia sala de mediación.

Agradecemos la colaboración y finalizamos con un sincero apretón de manos.

Los mediadores agradecemos vuestra colaboración en el proceso de mediación

¿Quién hace qué, cuándo? (Lederach)

Posibles estrategias :

- Formal (por escrito)
- Informal

Habilidades:

- Preguntas realistas
- Compromiso de futuro

DOCUMENTO 5. "Guía rápida de la sesión de Mediación (mediadores)"

1. PRESENTACIÓN Y REGLAS

1. Nos presentamos, les preguntamos su nombre y les damos la bienvenida agradeciendo su disposición.
2. "Como sabéis, este proceso es voluntario. Tenéis libertad para abandonarlo, aunque os rogamos que, si llega el caso, antes de hacerlo nos indiquéis vuestras razones para ello".
3. "Los mediadores no opinamos, ni juzgamos. La solución al problema la estableceréis vosotros, de común acuerdo. Nosotros trataremos de ayudaros, pero no decidiremos por vosotros".
4. "Todo lo aquí tratado es confidencial. Nadie debe revelarlo fuera de esta sesión".
5. "Si finalmente llegáis a un acuerdo, lo reflejaremos por escrito y, pasado un tiempo, nos pondremos en contacto con vosotros para ver cómo va".
6. "El acuerdo será elaborado por vosotros y tiene que depender sólo de vuestra actuación, no podéis comprometer a otras personas ni acordar algo en contra de las normas".
7. "Durante la mediación respetaremos los turnos de palabra, escucharemos a la otra persona y hablaremos siempre con corrección y respeto, sin levantar la voz".
8. "Si en algún momento los mediadores consideramos que el conflicto existente NO es mediable, os lo haremos saber".
9. "Debéis saber que si hubiera situaciones especialmente graves o peligrosas, tendremos que ponerlas en conocimiento de los responsables del Servicio de Mediación".
10. "Si habéis comprendido el proceso, estáis conformes y dispuestos a elaborar y cumplir un acuerdo justo y equilibrado, empezaremos la sesión".

Preguntar a A ¿Estás de acuerdo? Preguntar a B ¿Estás de acuerdo?

2. DEL PASADO AL FUTURO

Cuéntame

Exponer su propia versión y expresar sus sentimientos. Desahogarse y sentirse escuchado.	Escuchar atentamente, mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar el sentimiento, resumir... Aclarar los temas importantes del conflicto. No valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto. Apoyar el diálogo. Reconocer los sentimientos y respetar los silencios. Resaltar los beneficios de resolver la situación
---------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Aclarar el problema

Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes.	Asegurar un acuerdo sobre lo que se va a tratar. Conseguir una visión consensuada del conflicto. Concretar los puntos que pueden bloquear el conflicto y avanzar hacia un acuerdo. Tratar primero los temas de más fácil arreglo. Dirigir el diálogo en términos de intereses, no de posiciones.
--------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Proponer soluciones

Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo.	¿Qué se os ocurre que podrías hacer para solucionar el problema? ¡No se evalúa! ¿Qué está dispuesta a hacer cada parte? Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra. Cada parte opina sobre las propuestas.
-----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. LLEGAR A UN ACUERDO

Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo.	Definir claramente el acuerdo (equilibrado, claro, realista y simple, aceptable por las partes, específico, concreto y evaluable) Redactar el acuerdo y firmarlo. Acordar el periodo de revisión.
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

RECORDARLES LA CONFIDENCIALIDAD - FELICITARLES POR HABER LLEGADO A UN ACUERDO



DOCUMENTO 6. "Registro del proceso de Mediación (mediadores)"

Fecha:

1. Encuadre, presentación y reglas de juego ¿Cómo entrar?
Notas:

2. Cuéntame. ¿Cómo escuchar? El pasado.	
<ul style="list-style-type: none"> • Raíces, valores: Poder, miedo. ¿Cuáles son sus valores. • Proceso y momento del conflicto: ¿Cuánto tiempo lleva? ¿El conflicto está polarizado, enquistado, relajado, latente? • Protagonistas: ¿Quiénes son los protagonistas? ¿Qué influencia ejercen terceras personas? • Puntos de encuentro y confrontación: Prioridades. 	
Parte "A" (nombre):	Parte "B" (nombre):
Resume en pocas palabras, como si fuera un titular de prensa, el conflicto:	Resume en pocas palabras, como si fuera un titular de prensa, el conflicto:

3. Aclarar el problema. ¿Cómo situarlo? El presente.	
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones, comunicación: Poca/Mucha relación; Calma/Emocionalidad; Confianza/Desconfianza; Amistad/Hostilidad; Huida/Enfrentamiento. • Posiciones, emociones, sentimientos: ¿Qué posición tiene, qué demanda, qué quiere? ¿Cómo se siente? • Intereses, necesidades: ¿Qué le interesa resolver fundamentalmente? ¿Por qué y para qué lo pide? • Límites, legitimidad: Criterios justos, normas. • Tipo de violencia intensidad: (directa, cultural, estructural); (intensidad alta, baja) • Compromiso: ¿Qué propone para resolverlo? 	
Parte "A" (nombre):	Parte "B" (nombre):
Historia común propuesta:	



4. Proponer soluciones. ¿Cómo arreglarlo? El futuro	
Parte "A" (nombre):	Parte "B" (nombre):

5. Llegar a un acuerdo. ¿Cómo dejarlo?
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Da, ofrece, pide, recibe? • ¿Es justo y realizable? • ¿Es concreto y evaluable? • ¿Repara, resuelve, reconcilia?
<p>Acuerdo:</p>

Fecha de Inicio: _____ Fecha de finalización: _____

Tipo de conflicto:

- De relación / comunicación: rumores, confusión, malentendidos, interpretaciones, agresiones, lucha, insultos.
- De intereses / necesidades. Por recursos: tener, acceder, prestar: tiempos, espacios, objetos y por la actividad, trabajo o tareas.
- De identidad / valores: lealtad, honradez, competencia, individualismo, libertad de expresión, generosidad, individualismo, responsabilidad.
- De poder: liderazgo, dominio, manipulación, engaño, intergrupales, falta de respeto, no acatar las normas.
- De rendimiento: desmotivación, falta de esfuerzo.



DOCUMENTO 7. "Registro de acuerdo de Mediación (mediadores)"

Fecha:

Nosotros,

.....y

Estamos de acuerdo en resolver el conflicto y para que estos problemas no vuelvan a repetirse en el futuro, nos comprometemos a:

Debido a nuestro compromiso de confidencialidad nos exigimos mutuamente que:

De ser necesario, volveremos a revisar los acuerdos en el plazo de:

Al firmar este acuerdo nos comprometemos a llevar a cabo todo lo anteriormente expuesto.

Firma

Firma

Mediador o mediadores:

.....y

Firma

Firma