



# Proceso, Técnicas y Herramientas de **Mediación Escolar**





## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Nosotros

#### **Asier García Real**

- ✓ Facilitador, Mediador y Consultor de Convivencia
- ✓ Profesor de Mediación en la Universidad de Deusto.
- ✓ Coordinador del Proyecto Educativo: ¿Cómo afrontar los conflictos?
  - ✓ Secretario de Bitar-bask
- ✓ Autor de libros y otras Publicaciones en materia de Mediación y Resolución de Conflictos.



¿Cómo afrontar  
los conflictos?

## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

Nosotros



Alumnado

Equipo  
Escolar

familias

¿Cómo afrontar  
los Conflictos?

Convivencia, Resolución de Conflictos, Prevención del Acoso Escolar y  
Desarrollo de la Inteligencia Emocional en la Comunidad Educativa

[www.comoafrontarlosconflictos.com](http://www.comoafrontarlosconflictos.com)

*¿Cómo afrontar  
los conflictos?*

## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Abordaje problemas de Convivencia en Centros educativos



¿Cómo afrontar  
los conflictos?

## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Abordaje problemas de Convivencia en Centros educativos

Niveles de conflictividad que  
afronta el profesional de la  
educación



En las relaciones profesorado-alumnado.

Entre el propio alumnado.

En las relaciones del profesorado con las familias.

Dentro de las relaciones del equipo escolar.





## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

Abordaje problemas de Convivencia en Centros educativos

Respuesta a una necesidad



***“Profesionalización de la Gestión de la Convivencia”.***





# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

Abordaje problemas de Convivencia en Centros educativos

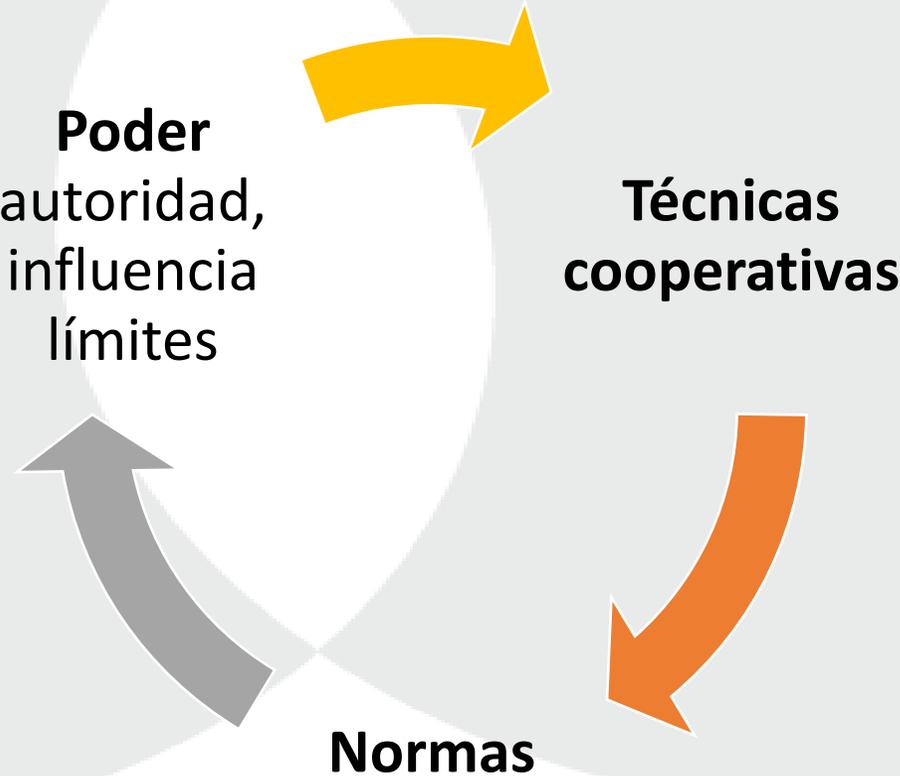
De Análisis      Emocionales      Comunicativas      De Negociación      Relacionales      De Técnicas y Estrategias





# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

Abordaje problemas de Convivencia en Centros educativos



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Abordaje problemas de Convivencia en Centros educativos

Contexto Normativo

Aplicación  
de la  
Norma

Poder  
Autoridad  
Influencia  
Límites

Técnicas  
cooperativas

1) Transformación  
del conflicto:

- ✓ Visión
- ✓ Sentimiento
- ✓ Necesidad

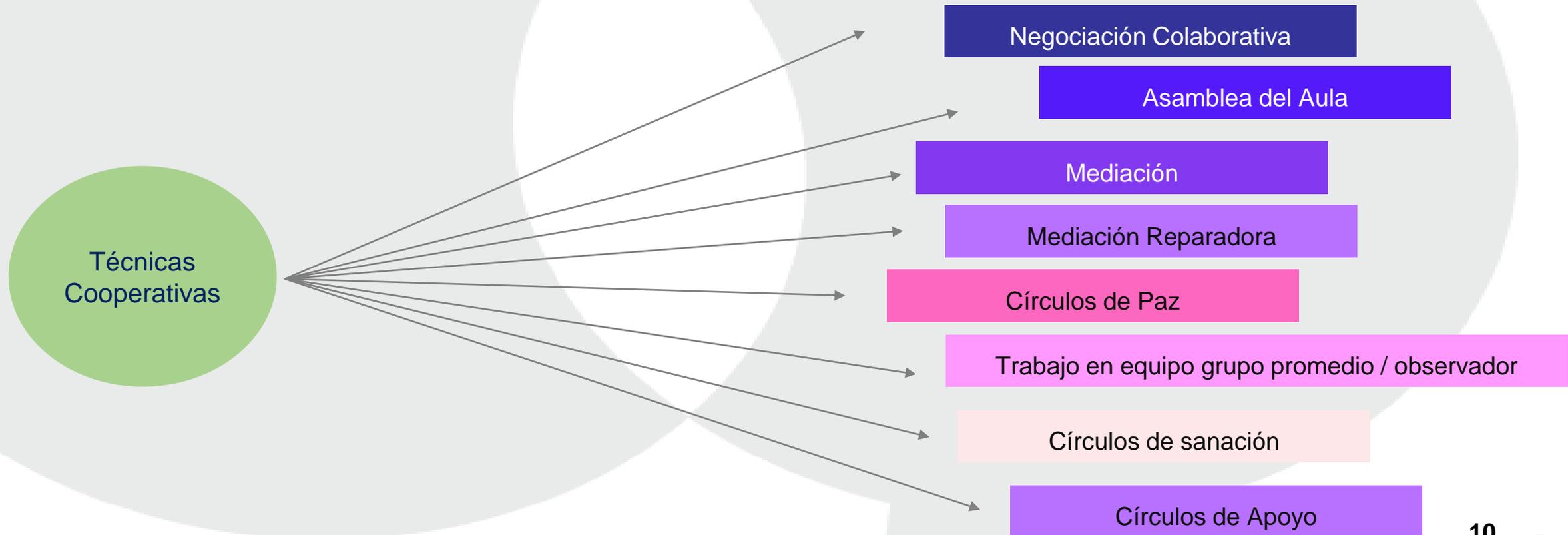
2) Perspectiva  
pedagógica del  
conflicto

- ✓ Necesaria una acción rápida y decidida.
- ✓ En problemas importantes (aplicación de reglamentos, disciplina).
- ✓ Asuntos vitales para el bienestar general.
- ✓ Para protegernos frente a personas que se aprovechan de comportamientos colaborativos.

*¿Cómo afrontar  
los conflictos?*

## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Abordaje problemas de Convivencia en Centros educativos





# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

## Índice

1. Introducción a la Mediación Escolar

2. Introducción al proceso de mediación

3. La Premediación y la Fase de entrada

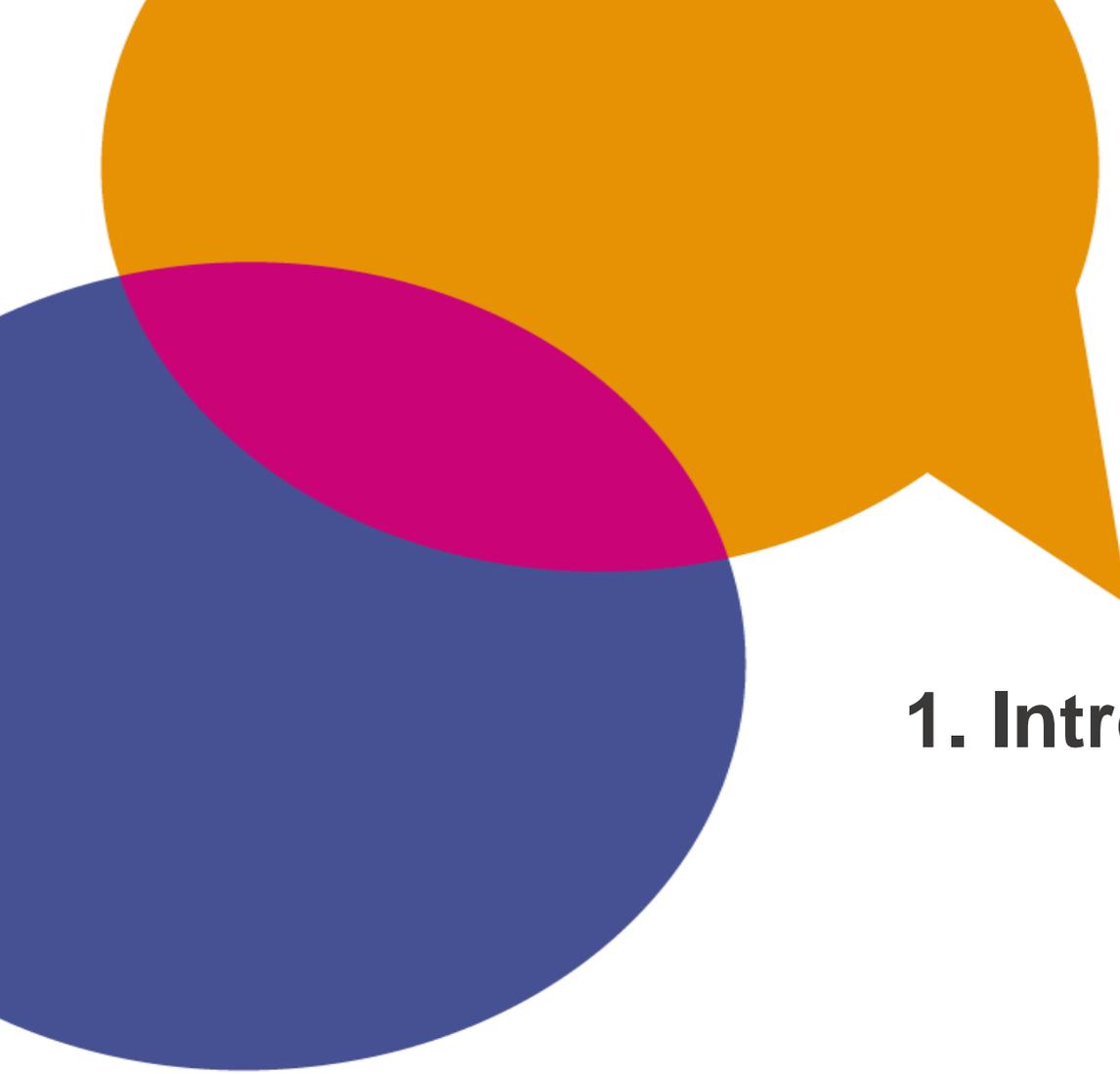
4. La Fase de Cuéntame

5. La fase de Situarnos

6. La fase de Arreglar

7. Algunas Conclusiones





# **Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar**

## **1. Introducción a la Mediación Escolar**





# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

## Introducción a la Mediación Escolar

### Origen de la Mediación moderna

- ✓ **(60' Norteamérica):** Alternative Dispute Resolution –ADR–
- ✓ **Movimiento de respuesta inconformista y de empoderamiento social:** tratamiento tradicional de los conflictos en la sociedad norteamericana (judicial, socio-escolar, de las organizaciones, relaciones internacionales). (la guerra contra Vietnam fue un catalizador).
- ✓ **Cuestionamiento del American way of life:** Enmascaramiento del autoritarismo, el patriarcalismo y el racismo ejercidos de forma directa o estructural en y por la familia, el gobierno y la empresa.
- ✓ **Se destaca el valor educativo de la Mediación.**





# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

## Introducción a la Mediación Escolar

### Perspectivas de la Mediación Escolar

- ✓ Primeras experiencias de mediación Escolar.
- ✓ Mediación entre Iguales.
- ✓ Mediación Formal - Mediación Informal.
- ✓ Mediación Reparadora.

Mediación Escolar





# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

## Introducción a la Mediación Escolar

### Primeras experiencias en España de Mediación Escolar:

1993 en el País Vasco y posteriormente en Cataluña en el 1996.

### Objetivos iniciales de estas experiencias

- ✓ Prevenir la violencia.
- ✓ Enseñar las estrategias y habilidades para mediar.
- ✓ Fomentar un clima socioafectivo positivo.
- ✓ Implicar a la Comunidad Educativa en la mediación (Equipo escolar, alumnado y familias).





# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

## Introducción a la Mediación Escolar

✓ Amistades que se han deteriorado.

✓ Disputas entre alumnos

✓ Conflictos entre profesores y alumnos.

### Conflictos típicos / Mediación Escolar Tradicional

✓ Situaciones que desagraden o que parezcan injustas.

✓ Problemas entre adultos: profesores, familias, personal no docente.





# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

## Introducción a la Mediación Escolar

### Selección de Mediadores

- Para conflictos entre alumnos: → Mediadores / Alumno-alumno; o alumno-profesor.
- Para conflictos alumno-familia: → Mediadores / Alumno-profesor; o alumno-familia.
- Para conflictos profesores-familias: → Mediadores / Profesor-familia.
- Para conflictos entre familias: → Mediadores / Profesor-Familia.
- Para conflictos alumnado-profesor → Mediadores / Alumno-profesor.

## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Introducción a la Mediación Escolar

#### Mediación entre Iguales

Aunar perspectivas de los programas de **Ayuda entre Iguales y Mediación Escolar**.



La convivencia se ve afectada por más problemas que el conflicto interpersonal, (desmotivación, la exclusión, la agresión, o el acoso escolar, ciber convivencia)



***Son necesarias más técnicas y perspectivas que exclusivamente la propia Mediación.***





# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

## Introducción a la Mediación Escolar

### Mediación entre Iguales

**Profesorado y alumnado en 36 centros públicos de Alaska, 1999.**

Correlación positiva entre el nivel de implementación del programa y el logro académico, especialmente en lectura.

### Beneficios

*“Resolving Conflict Creatively Program, (RCCP)”. Selfridge, 2004.*

**Alumnos y alumnas entre 6-12 años, de 15 centros de Nueva York, 1997.**

Disminución significativa de estrategias agresivas de resolución de conflictos en el alumnado.

**Profesorado, familias y alumnado en Atlanta 1997.**

El 75 por 100 percibió un aumento de la cooperación entre estudiantes.

**Evaluación de profesores en Nueva York, 1990.**

El 87 por 100 del profesorado percibió en el alumnado:

- ✓ Espontaneidad para utilizar habilidades de resolución de conflictos.
- ✓ Menos violencia en el aula.
- ✓ Aumento de la autoestima.
- ✓ Aumento del sentido de pertenencia.
- ✓ Comportamientos cooperativos entre el alumnado.
- ✓ Mayor aceptación de las diferencias.





# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

## Introducción a la Mediación Escolar

### Perspectivas de la Mediación Escolar

- ✓ Primeras experiencias de mediación Escolar.
- ✓ Mediación entre Iguales.
- ✓ **Mediación Formal - Mediación Informal.**
- ✓ Mediación Reparadora.

Mediación Escolar





# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

## Introducción a la Mediación Escolar

### Mediación formal y mediación informal

La Mediación lleva asociadas las **habilidades, herramientas y técnicas que permiten al docente intervenir desde una “perspectiva neutral de facilitador”**.





# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

## Introducción a la Mediación Escolar

### Mediación formal y mediación informal

✓ Mediación formal.

Desarrollando todas sus fases y procedimientos, pudiendo en ocasiones culminar en acuerdos, más o menos estructurados.

✓ Mediación Informal.

- ✓ **Actuación espontánea** ante la aparición de un conflicto.
- ✓ **Técnicas fluidas** y propias de la comunicación diaria.
- ✓ **Las normas son más flexibles.**
- ✓ **No orientada necesariamente hacia el acuerdo, sino a la mejora relacional.**



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Introducción a la Mediación Escolar

#### Mediación Reparadora

**Mediación Tradicional**  
Herramienta al servicio de  
un modelo de convivencia  
pacífico.

*(participación,  
colaboración y diálogo).*

**VS**

**Mediación Reparadora**  
Compensación o “*reparación*”  
derivado de una infracción  
normativa o un daño causado.

*(violencia, xenofobia, maltrato  
entre compañeros, etc.).*



# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

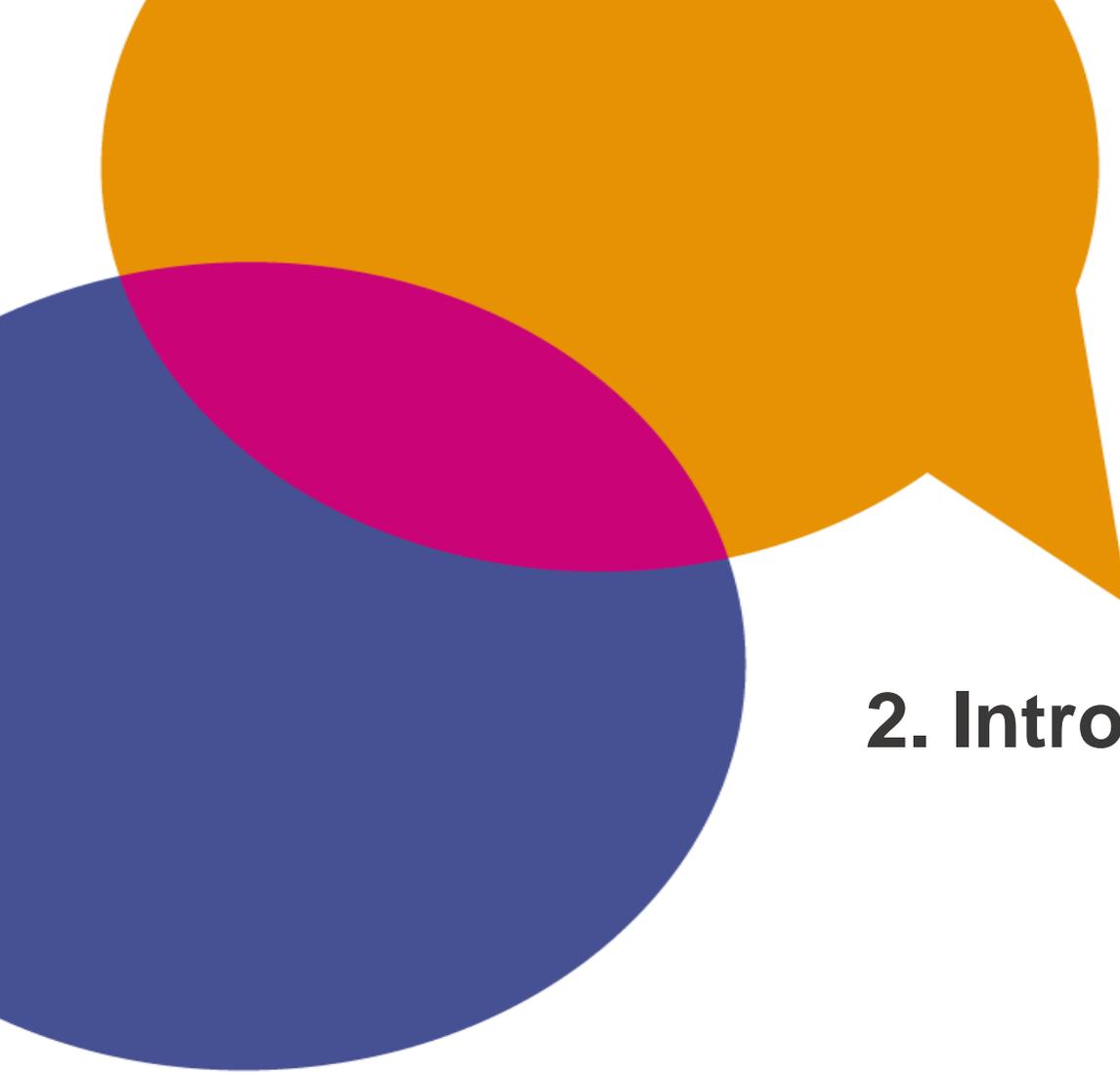
## Introducción a la Mediación Escolar

### Mediación Reparadora

Reparación

Contribución que puede realizar la persona infractora en la mediación compensando en lo posible el daño causado a la persona que ha sufrido el daño.





# **Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar**

## **2. Introducción al Proceso de mediación**





# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

## Introducción al Proceso de mediación

### Principios de Mediación

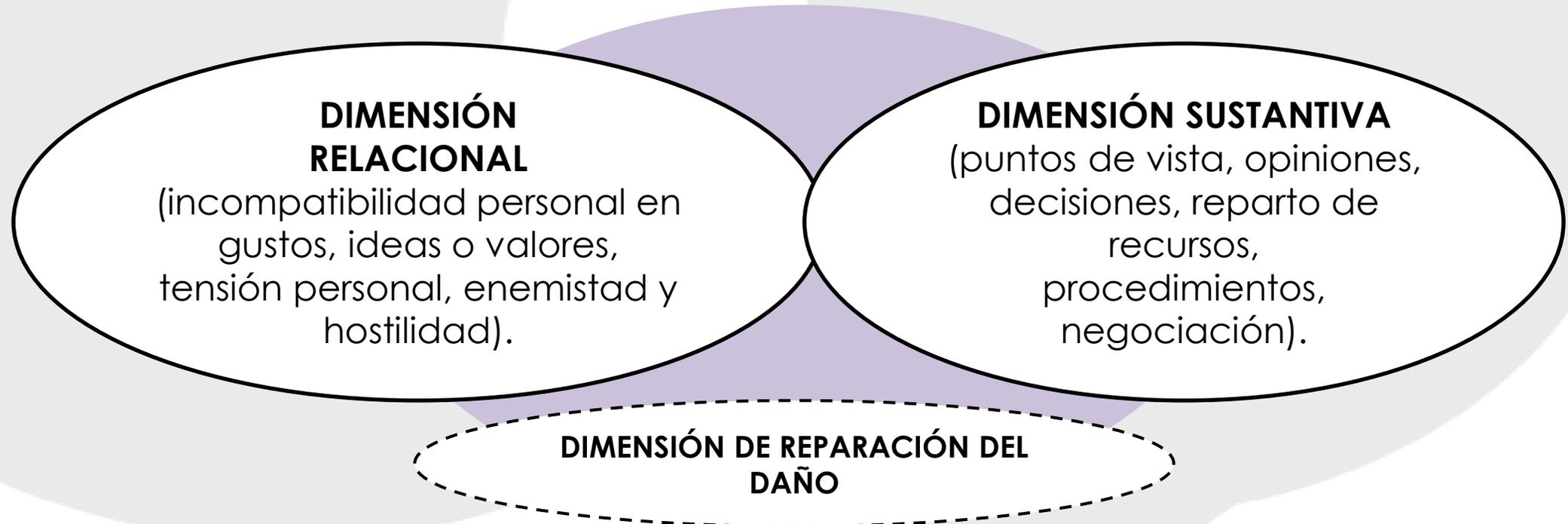
- ✓ Ideología.
- ✓ Voluntariedad.
- ✓ Neutralidad e imparcialidad.
- ✓ Confidencialidad.



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Introducción al Proceso de mediación

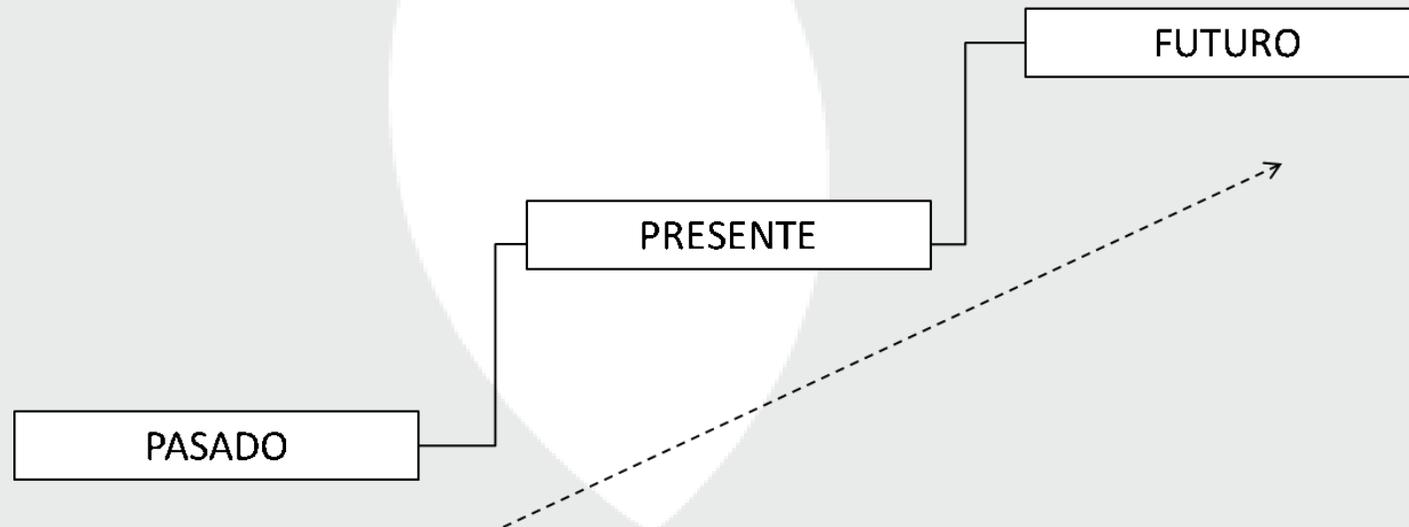
#### Áreas de trabajo en la mediación



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Introducción al Proceso de mediación

#### Fases del Proceso de Mediación



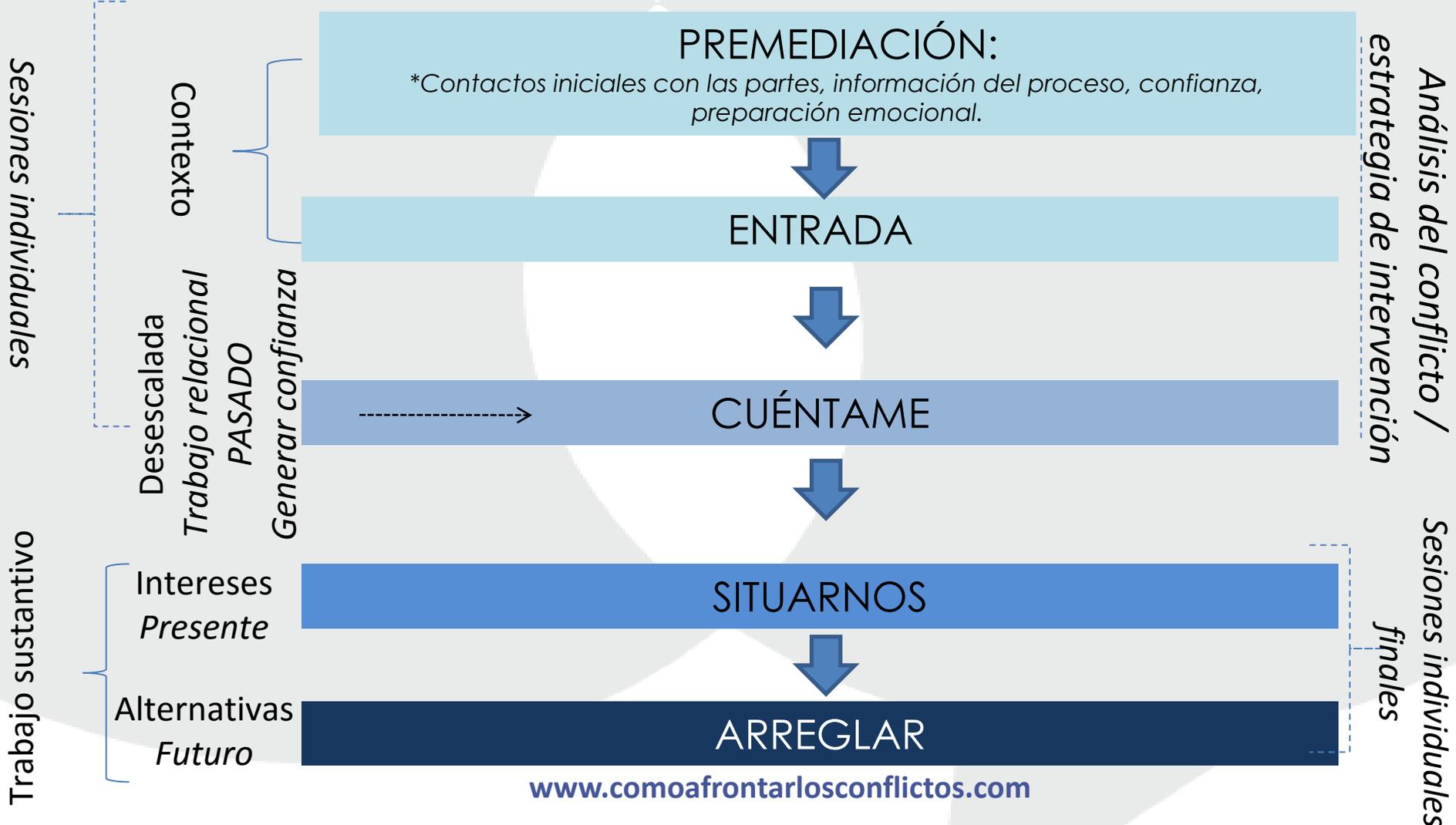
*“La vida solo puede ser comprendida mirando hacia atrás, pero solo puede ser vivida mirando hacia delante”.* **Kierkegard.**



¿Cómo afrontar los conflictos?

## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Introducción al Proceso de mediación

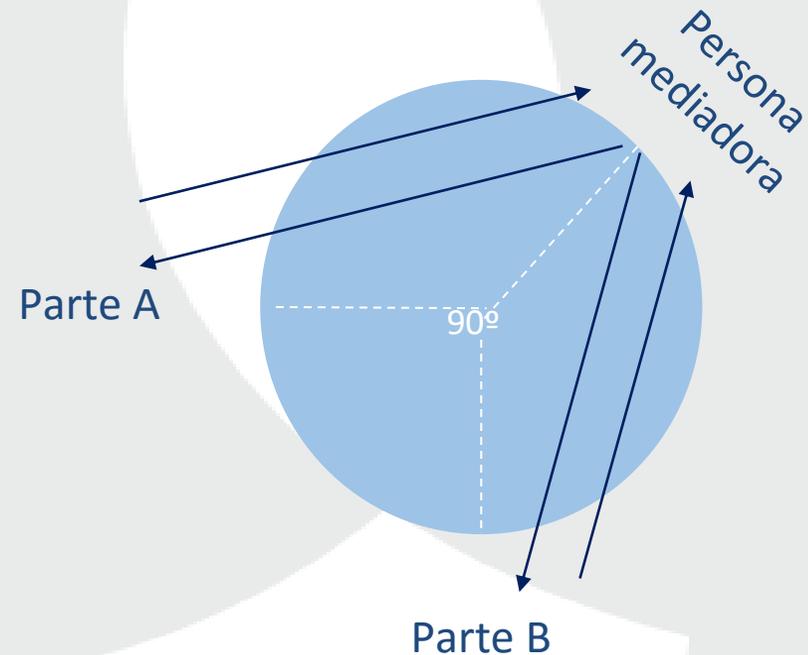


### Fases del Proceso de Mediación

# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

## Introducción al Proceso de mediación

### Sentarse en la mediación



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Introducción al Proceso de mediación

#### Sentarse en la mediación



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Introducción al Proceso de mediación

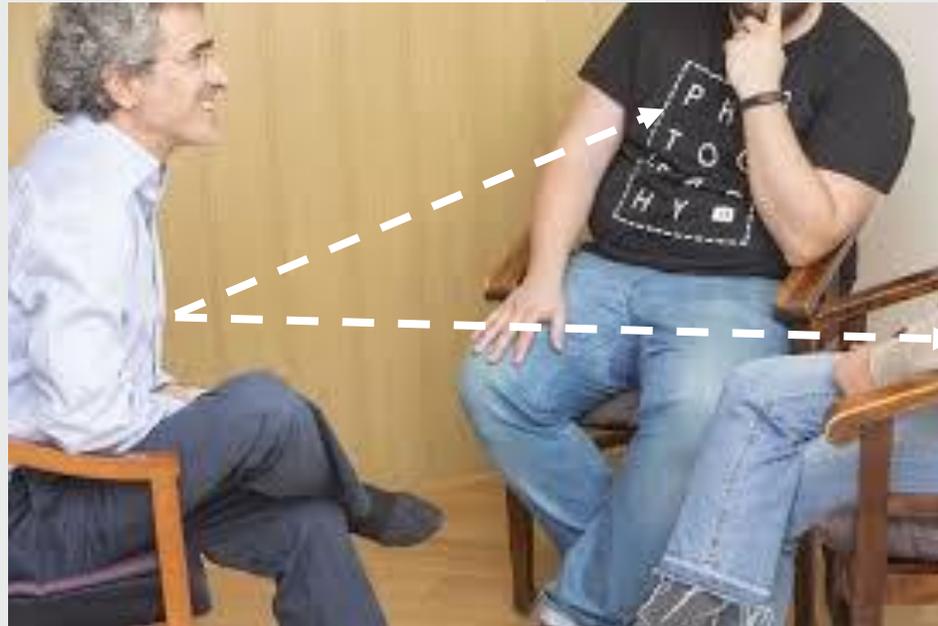
#### Sentarse en la mediación

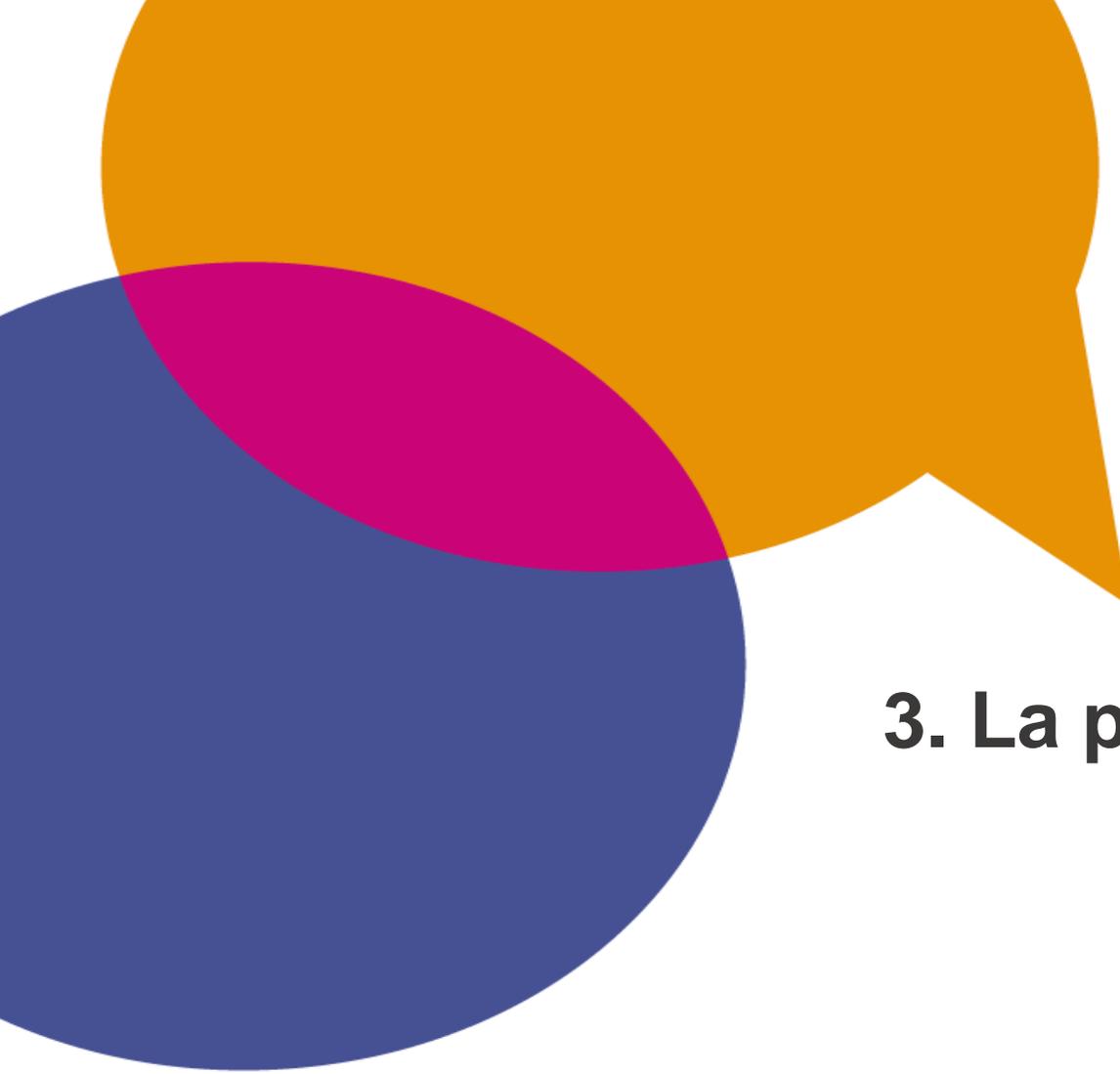


## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Introducción al Proceso de mediación

#### Sentarse en la mediación





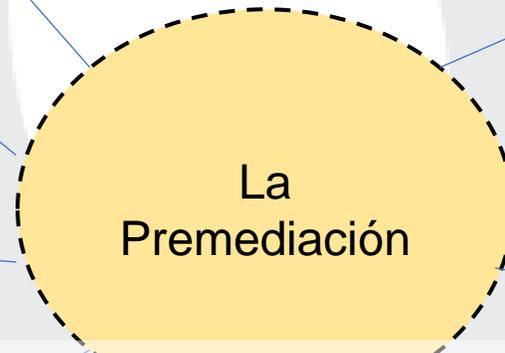
# **Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar**

## **3. La premediación y la fase de Entrada**



# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

## La premediación y la Fase de Entrada



sesiones individuales con cada parte.

Fomenta actitud participación cooperativa.

Informa características y principios de la Mediación

Identifica aspectos vitales del caso valorar viabilidad / idoneidad

*fase preliminar al proceso de Mediación*

ventilación emocional previa al encuentro interpersonal.

Prepara psicológicamente para el encuentro interpersonal.

Persona mediadora visión general de la situación

Genera confianza (mediación y Persona mediadora).



# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

## La premediación y la Fase de Entrada

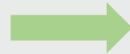


## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### La premediación y la Fase de Entrada

#### Esquema fase de entrada

#### 1. FELICITAR:



“Lo primero de todo nos gustaría felicitaros por haber decidido reunirnos con nosotros para tratar de solucionar vuestra diferencias a través de la mediación”.

#### 2. Me gustaría explicar en qué consiste la mediación:



- ✓ ES UNA MANERA DE RESOLVER CONFLICTOS,
- ✓ La mediación ES UN TIEMPO PARA HABLAR (visión, sentimiento, necesidad).
- ✓ VOSOTRAS SOIS LAS PROTAGONISTAS
- ✓ La Mediación es VOLUNTARIA.
- ✓ TODO LO QUE SE HABLA AQUÍ ES SECRETO.



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### La premediación y la Fase de Entrada

#### Esquema fase de entrada

3. como nos  
vamos a  
comunicar  
dentro de la  
Mediación:



- ✓ Cada uno va a tener un turno para hablar, esforzarse por ESCUCHAR y NO INTERRUMPIRSE.
- ✓ HABLAR EN PRIMERA PERSONA: como yo veo las cosas y como me he sentido (ASERTIVIDAD).
- ✓ Es normal que a veces se sientan emociones fuertes, y es normal que en algún momento alguien hable más alto, se sienta triste o se enfade, no pasa nada... pero NO SE PERMITE QUE NADIE SE INSULTE O SE FALTE AL RESPETO

**¿Ha quedado todo claro? ¿queréis hacer alguna pregunta sobre cómo funciona la mediación?**





# **Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar**

## **4. La fase de Cuéntame**



¿Cómo afrontar  
los conflictos?

## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

Fases del Proceso de Mediación

### PREMEDIACIÓN:

*\*Contactos iniciales con las partes, información del proceso, confianza, preparación emocional.*



ENTRADA



CUÉNTAME



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Cuéntame

#### Áreas de trabajo en la mediación

##### **DIMENSIÓN RELACIONAL**

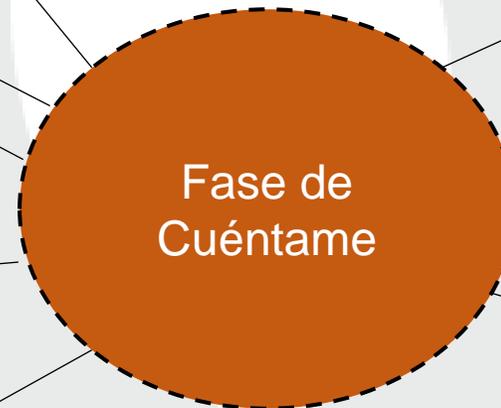
(incompatibilidad personal en gustos, ideas o valores, tensión personal, enemistad y hostilidad).

DIMENSIÓN SUSTANTIVA  
(puntos de vista, opiniones, decisiones, reparto de recursos, procedimientos, negociación).



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Cuéntame



Empoderar

Ventilar emociones

LEGITIMACIÓN: Sentirse escuchadas y comprendidas

EMPATÍA

Aumentar la comprensión del conflicto (mediadora)

SALIR DEL ROL VICTIMA-AGRESOR:

Generar Confianza entre las partes

Modificar su percepción del conflicto



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Cuéntame

#### Principales técnicas de la fase

- Escucha activa y Feedback (parafraseo, reflejo emocional, resúmenes).
- Preguntas de Exposición Inicial
- Reformular
- Lenguaje Yo
- Empoderamiento
- Legitimación
- Preguntas circulares



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Cuéntame

#### Principales técnicas de la fase

#### La Escucha Activa

Reflejando las **ideas expresadas**



Reflejando los **sentimientos expresados**

-“En aquella situación, no podía hacerse nada”.  
Entonces dices... ¿Qué no estaba en tu mano el buscar una  
solución?”.

“Se te ve afectada por esta situación”.  
“...Pareces furioso con ella por... ¿Es así?”.-





# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

## Fase de Cuéntame

### Principales técnicas de la fase

#### Preguntas de Exposición inicial

#### 1. VISIÓN RESPECTO DE LA SITUACIÓN

Ej. ¿Cuál es el problema desde tu punto de vista? ¿Qué es lo que ha pasado?

#### 2. SENTIMIENTOS RESPECTO DE LA SITUACIÓN

Ej. ¿Cómo te afecta esta situación? ¿Cómo te sientes respecto de esta situación?



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Cuéntame

#### Principales técnicas de la fase

#### Preguntas de Exposición inicial

1. INICIÓ DEL PROBLEMA / **Ej.** ¿Cuándo comenzó esta situación? ¿Cuándo situarías el comienzo de esta situación?
2. SOLUCIONES INTENTADAS / **Ej.** ¿Habéis intentado algo para solucionar este problema antes de la Mediación? ¿El qué?
3. ANTECEDENTES / **Ej.** ¿Ha habido antes otros problemas entre vosotros? ¿Cómo los resolvisteis? ¿Cómo era la relación entre vosotros antes de que se originase esta situación?
4. TEMAS A TRATAR EN LA MEDIACIÓN / **Ej.** ¿Cuáles son los temas respecto de los que crees que deberíamos hablar en la Mediación?

## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Cuéntame

#### Principales técnicas de la fase

#### Preguntas de Exposición inicial

1. EXPECTATIVAS / Ej. ¿Qué te gustaría que pasara a partir de ahora? ¿Cómo te imaginas el futuro? ¿Qué te gustaría obtener de este proceso de Mediación?  
¿Cuáles son tus objetivos?



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Cuéntame

#### Principales técnicas de la fase

#### La Reformulación

ataques personales

descalificaciones

lenguaje culpabilizador

***Traer la Asertividad al Proceso de Mediación***



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Cuéntame

#### Principales técnicas de la fase

### La Reformulación



- ✓ "Si no te he entendido mal..."
- ✓ "Si te entiendo bien..."
- ✓ "Parece que te sientes..."
- ✓ "Suena como si..."





# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

## Fase de Cuéntame

### Principales técnicas de la fase

#### La Reformulación

- ✓ **Parte A.** ¡Siempre hace lo mismo! Tiene que ser el centro de atención estemos con quién estemos.
- ✓ **Mediador:** Te sientes desplazada en las conversaciones y te gustaría que la otra persona se diera cuenta de que necesitas participar más. ¿Es así?
- ✓ **Parte B:** ¡Es un/a mentiroso/a! ¡Y siempre tiene que ir de mártir! Si no abre la boca tendré que ser yo quien hable con la gente.
- ✓ **Mediador:** Según parece no estás de acuerdo con lo que dice, ya que consideras que si ella participara más en la conversación tú no te verías en la necesidad de intervenir tanto.



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Cuéntame

#### Principales técnicas de la fase

#### El Lenguaje Yo

Las partes necesitan  
**ventilar emociones**

- ✓ En primera persona.
- ✓ para conseguir ser escuchadas por la otra y fomentar su empatía.

***Traer la Asertividad al Proceso de Mediación***



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Cuéntame

#### Principales técnicas de la fase

#### El Lenguaje Yo

- ✓ **Mikel:** Joserra me está poniendo muy nervioso con su guitarra. Mañana tengo un examen y va a hacer que suspenda (lenguaje TU).
- ✓ **Mediadora:** Bien, entiendo, Mikel, que aprobar este examen es muy importante para ti y por tanto estás preocupado y con mucha presión, ¿es así?
- ✓ **Mikel:** Si, la verdad es que estoy muy nervioso porque necesito ese aprobado ya que estoy en última convocatoria (Lenguaje YO).



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Cuéntame

Principales técnicas de la fase

### Empoderamiento y legitimación





## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Cuéntame

#### Principales técnicas de la fase

#### Empoderamiento

*Que sean conscientes de sí mismas...*

- ✓ De su propia eficacia personal.
- ✓ De sus posibilidades.
- ✓ De la capacidad que tienen de afrontar dificultades y de tomar decisiones

**Ejemplo:** “Yo no voy a tomar ninguna decisión, si se alcanza un acuerdo será vuestro acuerdo, basado en lo que vosotras decidáis, porque nadie mejor que vosotras conoce qué es lo realmente importante y lo que necesitáis para avanzar en esta situación”.

**Ejemplo:** En este punto... “¿Hay algo que te gustaría preguntarle a tu compañera?”



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Cuéntame

#### Principales técnicas de la fase

#### Legitimación

Una vez que se ha alcanzado cierto nivel de empoderamiento, el movimiento es ahora hacia la otra persona...

*Desconectarse de su propia situación ampliando la mirada hacia el resto de implicados.*

**Ejemplo:** “Entonces parece que comprendes lo que le llevo a ella actuar de aquel modo ”.



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Cuéntame

#### Dos momentos en la fase de cuéntame

#### Lineal

Exposición Inicial



#### Circular

- ✓ Más profundo
- ✓ Más sistémico

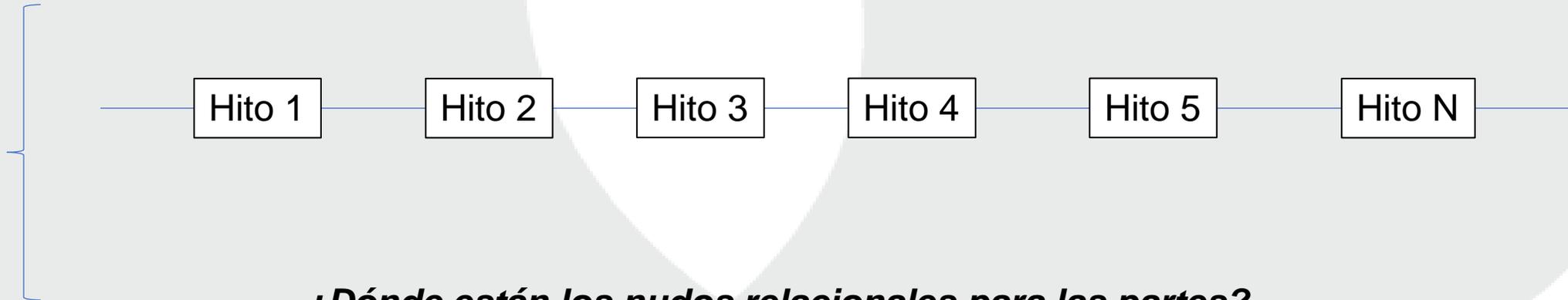


## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Cuéntame

#### Cuéntame II: Circularización

Construcción de la secuencia  
de los hechos



*¿Dónde están los nudos relacionales para las partes?*

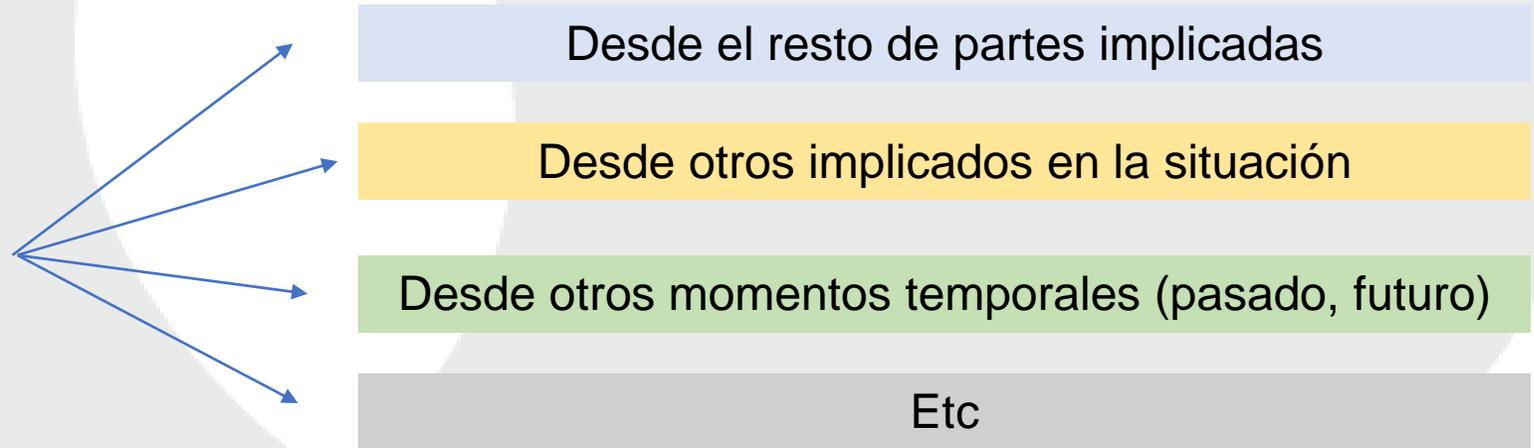


## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Cuéntame

#### Cuéntame II: Circularización

**Experimenta con las preguntas  
circulares** (Sirven para observar  
las situaciones desde distintas  
perspectivas)...





# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

## Fase de Cuéntame

### Cuéntame II: Circularización

#### Inversión de Roles

- ✓ ¿Cómo te hubieras sentido tu si hubieras estado en el lugar de...?
- ✓ ¿Cómo hubieras actuado...?
- ✓ ¿Cómo reaccionaríais si...?



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Cuéntame

#### Cuéntame II: Circularización

Para **EMPATIZAR** y entender sentimientos y actitudes de otras personas implicadas en una situación o conflicto

- ✓ ¿Cómo crees que puede afectar esta situación a...?
- ✓ ¿De qué manera está afectando esta situación a...?
- ✓ ¿Si les preguntara a ... cuál es la mejor solución, cual creéis que dirían?
- ✓ ¿Cómo creéis que se ha sentido .... Ante....?
- ✓ ¿Qué es lo que crees que le preocupa a .... de....?



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Cuéntame

#### Cuéntame II: Circularización

Para relacionar PASADO con PRESENTE

- ✓ Antes de que surgiera el problema, ¿cuál era la relación entre vosotras?
- ✓ ¿Cuál sería la situación ahora si hubieses hecho... en aquel momento?
- ✓ ¿En qué sería diferente la situación si...?



## **Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar**

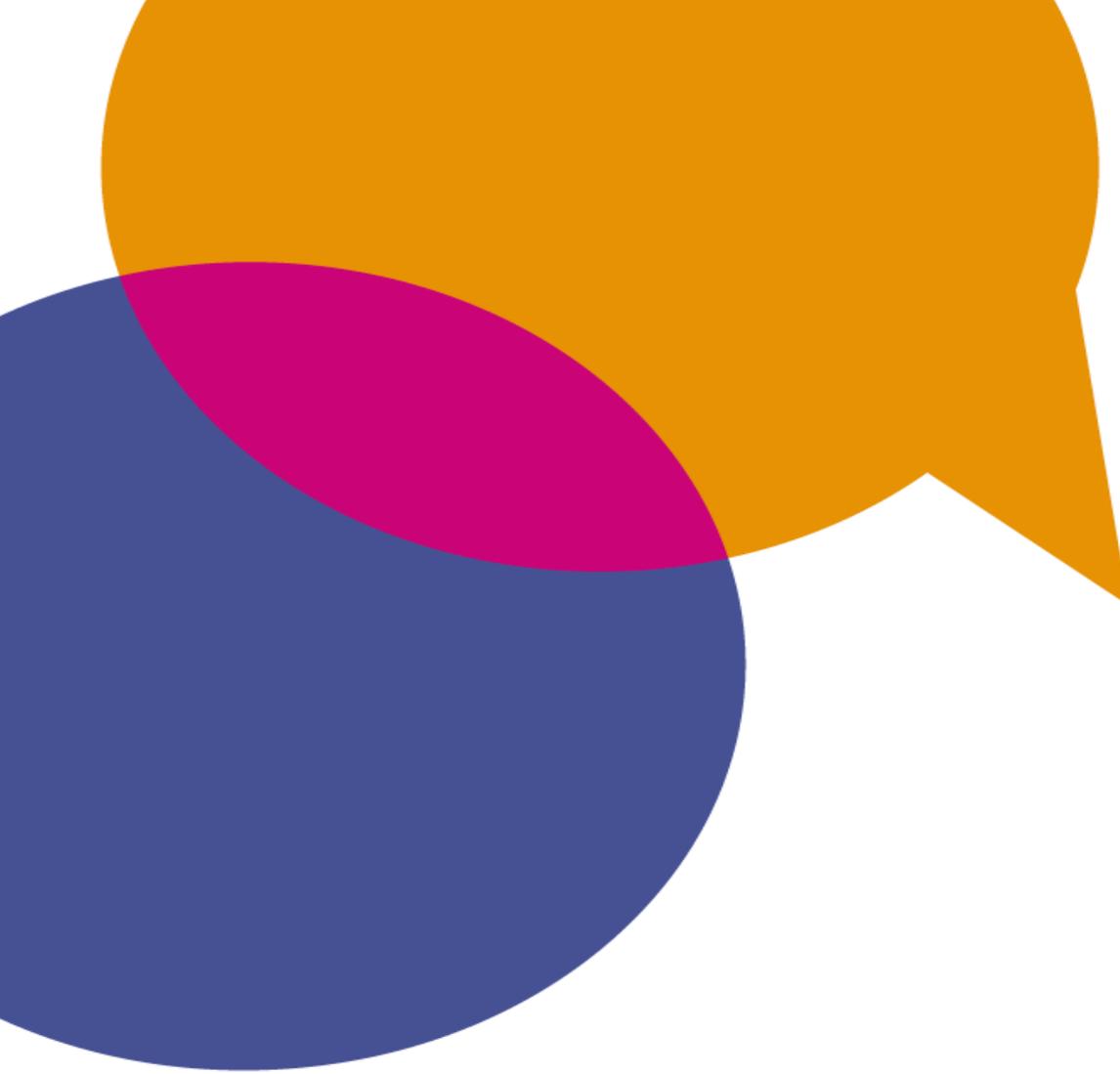
### Fase de Cuéntame

#### **Cuéntame II: Circularización**

Para relacionar PRESENTE con FUTURO

- ✓ ¿De qué manera cambiaría vuestra relación (en el futuro) si hoy consiguierais ...?
- ✓ ¿Qué pasaría (en el futuro) si no solucionásemos este asunto....?





# **Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar**

## **5. La fase de Situarnos**



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Situarnos

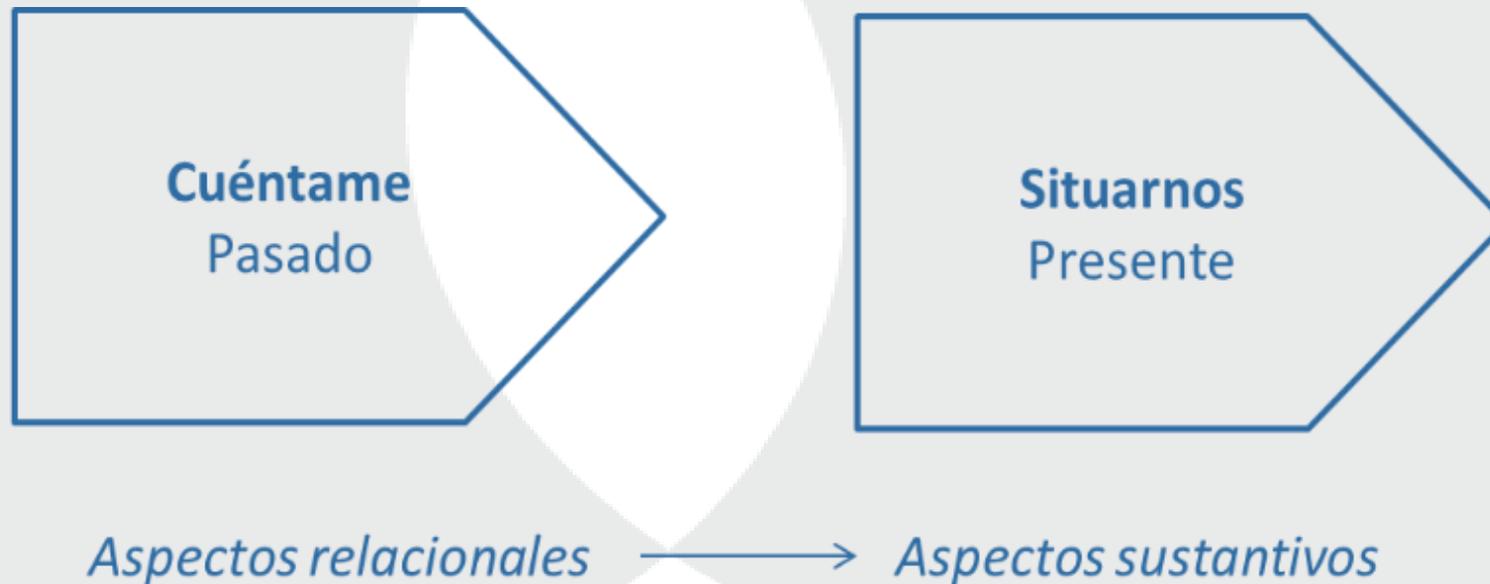
#### Áreas de trabajo en la mediación

**DIMENSIÓN RELACIONAL**  
(incompatibilidad personal en gustos, ideas o valores, tensión personal, enemistad y hostilidad).

**DIMENSIÓN SUSTANTIVA**  
(puntos de vista, opiniones, decisiones, reparto de recursos, procedimientos, negociación).

## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Situarnos





# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

## Fase de Situarnos



Pasar del YO al NOSOTROS:  
Reforzando intereses comunes

Pasar de las POSICIONES (¿qué quieres?) a los INTERESES (¿Para qué lo quieres?)

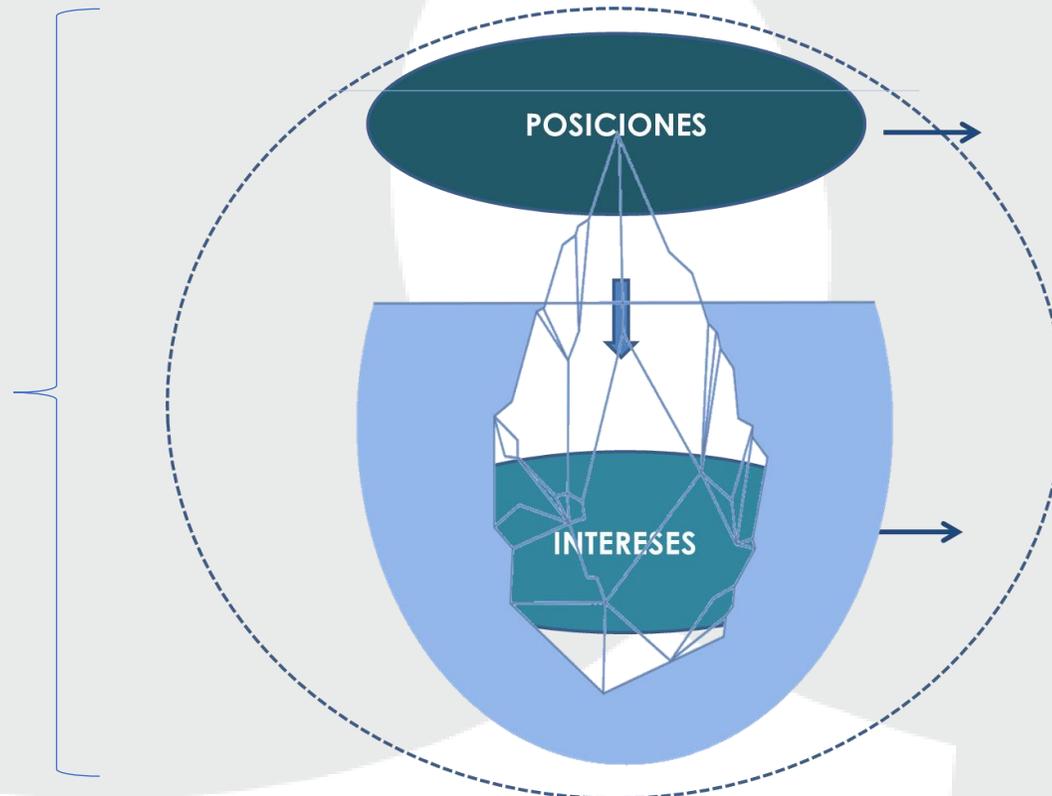
Rotafolio o Pizarra

Intereses COMPARTIDOS  
intereses DIFERENTES e  
intereses INCOMPATIBLES



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Situarnos



Reivindicaciones,  
reclamaciones... **¡Lo  
que dicen que  
quieren!**

Aquello que es  
importante para las  
partes, de cara a la  
solución integrativa  
**¡El para qué de las  
POSICIONES**





# Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

## Fase de Situarnos

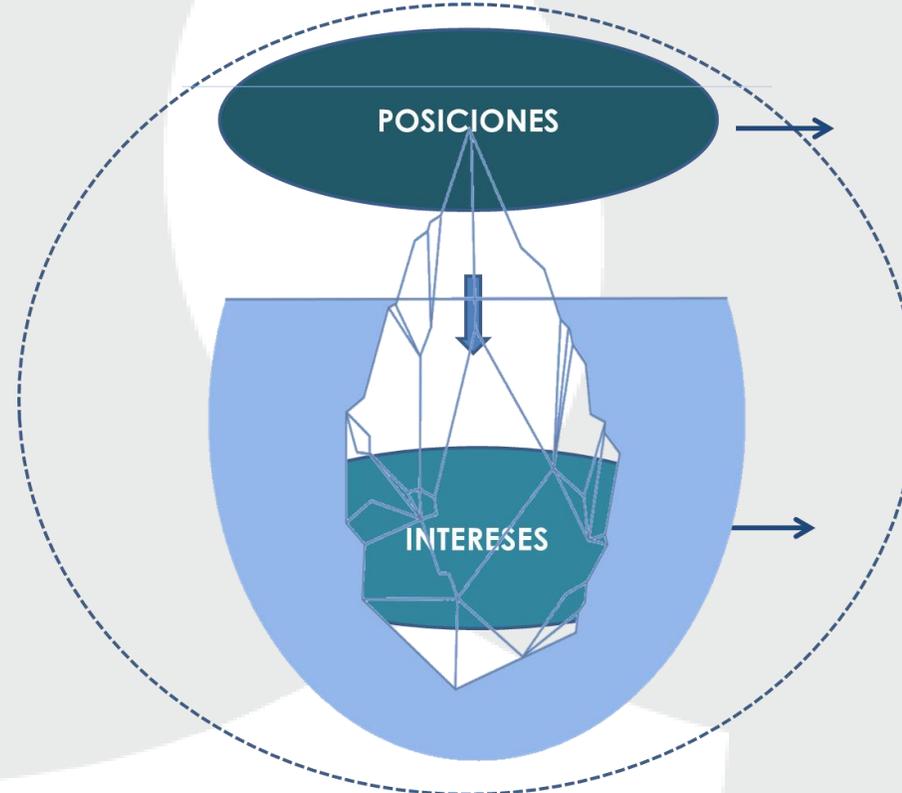
### Conflicto de la ventana



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Situarnos

#### Posiciones e Intereses



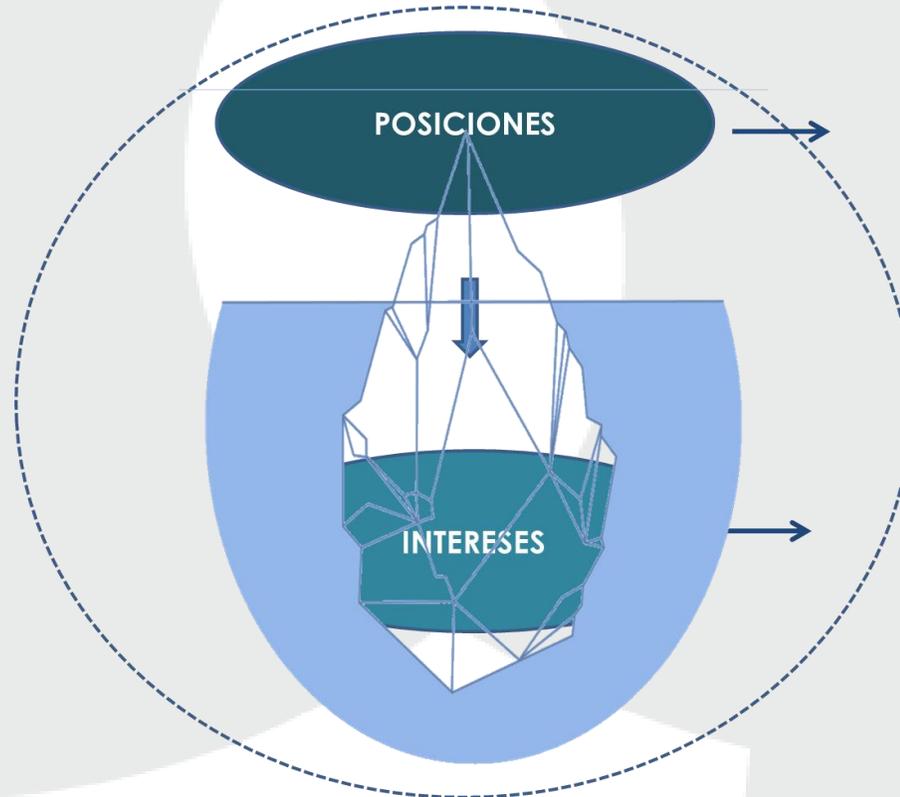
ABRIR – CERRAR LA VENTANA



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Situarnos

#### Posiciones e Intereses



✓ ABRIR – CERRAR LA VENTANA

✓ Necesidad de Aire Fresco

✓ Que no se vuelen los papeles





# **Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar**

## **6. La fase de Arreglar**



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Arreglar

Fase orientada hacia el futuro:  
¿cómo se puede solucionar esto?

Fase de creación o generación de opciones o  
ALTERNATIVAS, que satisfacen en medida  
suficiente los intereses

Se fracciona el conflicto en los distintos  
asuntos para irse resolviendo por partes.

Se generan, y valoran soluciones  
(tormenta de ideas).

Fase de  
Arreglar

Rotafolio o Pizarra



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Arreglar

**POSICIONES**



**\*INTERESES**

**INTERESES**

- ✓ COMUNES/COMPARTIDOS
- ✓ DIFERENTES
- ✓ INCOMPATIBLES/EN CONFLICTO



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fase de Arreglar

## El camino del acuerdo

**\*INTERESES**

COMUNES/COMPARTIDOS  
(interdependencia)



DIFERENTES



INCOMPATIBLES/EN CONFLICTO (precio,  
dinero, recursos escasos, tiempo).



¿Cómo afrontar los conflictos?

## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Fases del Proceso de Mediación





# **Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar**

## **7. Algunas Conclusiones**





## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Conclusiones

1. Son muchas y distintas las dificultades de convivencia que se presentan en un grupo social, más en un centro educativo por el momento del desarrollo, la diversidad presente y la obligatoriedad de la educación que en si mismo presenta un conflicto.
2. Los problemas de convivencia escolar están generando malestar emocional, no solo en alumnado, con fenómenos como el acoso escolar, sino también en docentes, además de en toda la comunidad educativa.
3. Desde una perspectiva estratégica debemos tener mecanismos que se adapten a las especificidades de los distintos problemas de convivencia: Organizativos, normativos, de poder /autoridad /influencia, cooperativos y restaurativos.





## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Conclusiones

4. El docente es el director de un grupo social amplio y diverso, por lo que se va a beneficiar de desarrollar competencias de gestión de la convivencia por su bienestar emocional, por el clima del aula, y por ende en el aprendizaje.
5. El tratamiento de los conflictos implica tratar con las tres dimensiones, a saber, percepciones, sentimientos y necesidades para una transformación real, a veces la norma y el límite no son suficientes, pues vuelven a aflorar los conflictos.
6. La mediación y las técnicas cooperativas en general, tienen un valor pedagógico muy importante al recaer la responsabilidad de la solución en los propios protagonistas del conflicto, el alumnado.
7. El aprendizaje en mediación es un punto de partida muy importante para el profesional de la educación, pero esta no se adapta a todos los problemas de convivencia. A partir de ésta podrá ir aprendiendo nuevas formulas cooperativas y restaurativas adaptadas a cada situación.





# **Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar**

## **8. Preguntas**





## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Mediación y Discapacidad Intelectual

*“Hay que ir a la discapacidad en concreto. No se puede generalizar, pues cada personas tiene sus propias circunstancias y condicionantes.”*

**CERMI,  
Comité español de representantes de personas con discapacidad**





## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Mediación y Discapacidad Intelectual

*Mediación y discapacidad intelectual. Una necesidad, un nuevo reto.* **UNIVERSIDAD DE BARCELONA, Javier Puente Luengo.**

Antes de iniciar el proceso

#### Analizar la viabilidad del proceso:

- ✓ Habilidades comunicativas y sociales / Posibilidad de transformación relacional.
- ✓ Capacidad para llegar a acuerdos y responsabilizarse de su cumplimiento
- ✓ Posibilidad de persona de apoyo: para facilitar la comprensión y la expresión.





## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Mediación y Discapacidad Intelectual

#### Principios de la Mediación

**Voluntariedad:** Si la persona no puede expresar su voluntad (de manera oral, escrita o gestual), no se podría iniciar el proceso.

**Imparcialidad:** Más oportuno el concepto de “*multipartialidad*”; el mediador se ha de posicionar en el rol de todas las partes sucesivamente.

**Neutralidad:** No caer en la sobreprotección de la persona con discapacidad; las partes son las que tienen que llegar a acuerdo, entre ellas.

**Confidencialidad:** Podría variar por necesidad de trabajar de forma transversal con centros de servicios sociales, asociaciones etc (similar a menores de edad).





## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Mediación y Discapacidad Intelectual

en el plano de la comunicación.

- ✓ Lenguaje claro y sencillo, adecuado a las capacidades de la persona.
- ✓ No infantilizado, acorde con la edad.
- ✓ Evitar lenguaje figurado, técnico o irónico.
- ✓ Poner ejemplos prácticos.
- ✓ Realizar encuadres siguiendo la línea argumental, (orden cronológico).
- ✓ Utilizar ilustraciones para explicar el proceso.
- ✓ Evitar reiterar que la persona tiene una discapacidad
- ✓ No abusar de las preguntas cerradas, (sí o no), porque la persona con diversidad funcional intelectual no aportará más información.
- ✓ Darle a la persona su tiempo para expresarse. sin anteponernos a lo que nos quiere transmitir, porque a la persona le costará más corregirnos o seguir con su línea argumental.





## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Mediación y Discapacidad Intelectual

Respecto de las otras partes del conflicto

*Se han de reconocer y legitimar sus demandas y necesidades, aunque vayan dirigidas hacia una persona con discapacidad.*



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Mediación y Discapacidad Intelectual

Equilibrio entre las partes

- ✓ Necesidad de Empoderar, respetando neutralidad y autocomposición: “Buscar simetría entre partes”.
- ✓ Cuidar alianzas con el mediador con las partes: “*pobrecito, no es capaz de...*”, o “*como tengo discapacidad no me haces caso*”.



## Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación Escolar

### Mediación y Discapacidad Intelectual

Duración del proceso

- ✓ **Sesiones más cortas:** Ante posibles dificultades a mantener el nivel de concentración.
- ✓ **Proceso más largo:** Por la necesidad de acortar el tiempo de las sesiones.



**Convivencia en el  
Confinamiento Familiar**

**¡Muchas Gracias!  
¡Eskerrik Asko!**

**Animo familia  
¡Beti aurrera!**

**[info@Bitarbask.org](mailto:info@Bitarbask.org)**

**[info@garrebil.com](mailto:info@garrebil.com)**