



LA MEDIACIÓN

como estrategia de resolución de conflictos
en el centro educativo para el desarrollo
de una cultura de paz

GUÍA DE APOYO PARA MEDIADORES DE PARES

Mayo 2018

Créditos

MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Dirección de Orientación y Psicología

Título:

Guía de apoyo para mediadores de pares

Coordinación General:

Minerva R. Pérez Jiménez, Directora de Orientación y Psicología MINERD

Adaptación y Revisión Técnica:

Equipo Nacional de la Dirección de Orientación y Psicología

Corrección de estilo

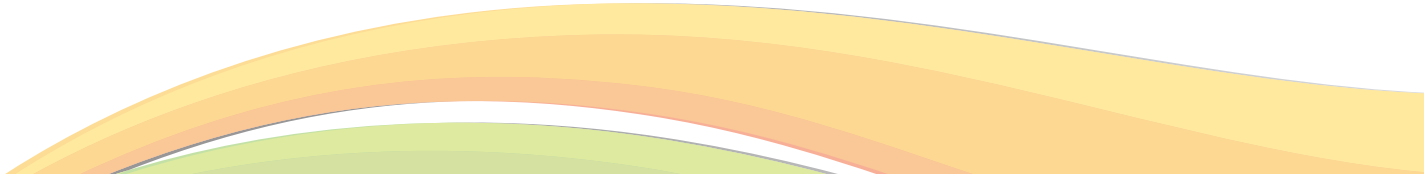
Victor Gómez, Dirección de Medios Educativos

Diseño y maquetación

Carmen Rosa De Marchena Pujols, Dirección de Medios Educativos

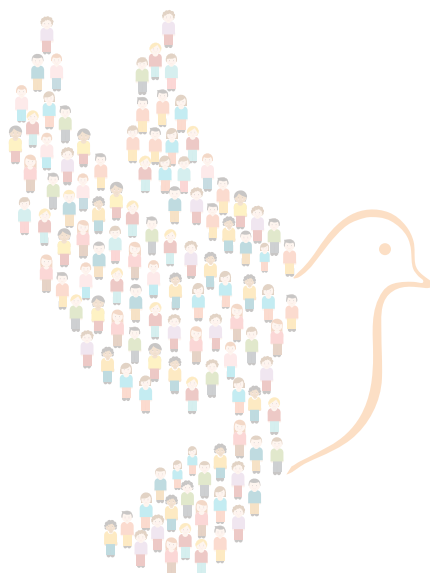
Santo Domingo, Mayo 2018.

Esta Publicación ha sido elaborada con el apoyo técnico y financiero del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)



Índice

Presentación	5
La mediación de pares como modelo de resolución de conflictos en el sistema educativo	7
El análisis de los conflictos	8
¿Qué es la mediación escolar?.....	9
Principios éticos de la mediación	10
Características del mediador.....	11
Etapas de la mediación	11
Habilidades de comunicación y recursos para la mediación escolar.....	15
Materiales de apoyo para las mediaciones	21
Bibliografía	27
Materiales para ser utilizados durante el taller	28



PRESENTACIÓN

¿Sabes lo que es construir una Cultura de Paz en la escuela?, ¿conoces qué son los conflictos?, ¿quieres ser mediador de pares, pero, ¿sabes lo que es un mediador?

La presente guía de apoyo, tiene la intención de mostrarte qué oportunidades nos ofrece la cultura de paz y la necesidad de pensar los conflictos en clave de resolución y búsqueda de alternativas para hacer crecer entre todos tus compañeros un ambiente favorable en el que sean más amigos y aprendan con mayor calidad. Para esto es importante que puedas leer detenidamente la guía, pensando en las aplicaciones prácticas que pueden tener los conceptos y definiciones que se ofrecen.

La guía presenta un análisis de los conflictos, y ofrece una base teórica de lo que es la mediación, además de aportar unas características del mediador, las etapas de la mediación, las habilidades de la comunicación y los recursos y materiales necesarios para hacer posible la mediación escolar.

Es importante saber que la Cultura de paz desde la cual proponemos esta estrategia de mediación de pares es un modo de relación entre todos los que convivimos en la escuela, que nos invita a darle importancia a la solidaridad y al cuidado de los demás porque se comprende que la violencia es destructiva y daña tanto al que la ejerce como al que recibe la misma. En este sentido el cuidado, el buen trato y la Cultura de Paz son como la gran sombrilla que arropa esta propuesta de mediadores que construyen día a día la paz en la escuela.

Para ser un mediador hace falta creer en la paz, pero sobre todo hace falta comprender el conflicto. El conflicto es mirado y comprendido como una posibilidad ante todo de crecimiento que nos invita a pensar en posibles soluciones, alternativas, respuestas, a pensar lógicamente y a mirar la riqueza de nuestras relaciones.

Finalmente ser un mediador es de las mejores cosas que nos pueden pasar en nuestra vida, pero todo lo bueno, necesita pensarse, estudiarse, comprenderse, vivirlo y experimentarlo. ¿Cómo lo vas a hacer? Comprendiendo la mediación como un camino y al mediador, o sea tú y cada estudiante que te acompaña en esta tarea como el *medio* para resolver conflictos. La mediación entre pares se presenta en esta guía como una oportunidad para que desde la comunicación y la empatía crezcamos en la construcción de la paz.

LA MEDIACIÓN DE PARES COMO MODELO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SISTEMA EDUCATIVO

La mediación de pares es un proceso de resolución de conflictos de los jóvenes para los jóvenes en el que dos o más estudiantes se reúnen en un ambiente privado, seguro y confidencial para abordar conjuntamente las causas subyacentes al conflicto con la ayuda de un estudiante entrenado en técnicas de mediación. En este contexto, la mediación entre pares fomenta habilidades positivas de comunicación que permiten a los jóvenes hablar de sus problemas, practicar la escucha activa, la resolución de problemas y gestión de conflictos.

Cuando se implementa de manera constructiva y efectiva, la mediación entre pares ayuda a disminuir la intimidación y acoso (*bullying*) entre estudiantes y proporciona un ambiente positivo y comprensivo donde los jóvenes tienen la capacidad de resolver ellos mismos sus conflictos utilizando a sus pares como mediadores. En las escuelas en que la mediación entre pares se ha implementado de forma constructiva por lo general existe un ambiente más seguro y de mayor cooperación dentro de las comunidades relacionadas.

Según los autores Johnson & Johnson (1997) y Turnuklu et al. (2010 y 2011), la mediación entre pares brinda numerosas habilidades en la vida de los niños y jóvenes involucrados, ya que les ayuda a desarrollar la autodisciplina y a mejorar sus habilidades de comunicación, así como la confianza en sí mismos para hacer frente a los problemas que surgen de sus interacciones con los demás.

El aprendizaje y fomento de un modelo de mediación de pares entre niños y jóvenes permitirá que estos se conviertan en resolutores de conflictos, tanto de aquellos que encuentran en el ambiente escolar como aquellos presentes en sus comunidades y familias, contribuyendo así al establecimiento de una cultura de paz.

Definición de conflictos

"Situación de disputa o divergencia, donde hay una contraposición de intereses o necesidades antagónicas entre dos o más partes" (Paco Cascón, 2004).

"La lucha expresada entre, al menos, dos personas o grupos interdependientes, que perciben objetivos incompatibles, recompensas escasas e interferencias del otro en realizar sus metas" (Hocker y Wilmot, 1978).

Divergencia percibida de intereses y creencias de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser alcanzadas simultáneamente o son incompatibles" (Kim y Pruitt, 1994).

Los conflictos son diversos y su resolución también: conflictos interpersonales, de rendimiento, de poder, de intereses, etc." (Viñas, 2004).

EL ANÁLISIS DE LOS CONFLICTOS

Toda resolución exitosa de los conflictos depende de un análisis y entendimiento profundo de cada uno de los componentes presentes en un conflicto. Para fines de análisis podemos decir que el conflicto es un fenómeno complejo de tres dimensiones en continua interacción y que deberán ser tratadas para alcanzar una solución: el problema, las personas y el proceso (Lederach, 1992).

El mediador o “tercera parte” deberá tener muy claro estos tres aspectos.

1ro. Identificar el problema o la cuestión que deberá ser solucionada. Esto hace referencia a los temas/asuntos incluidos en el conflicto. Estos pueden incluir puntos de vista opuestos, necesidades o intereses incompatibles y diferencias concretas con respecto al uso, distribución y acceso a recursos. Aquí es vital llegar a la raíz de los problemas y tomar por sentado que lo que asoma en la superficie corresponde a las causas motoras del conflicto. Es necesario, por tanto, diferenciar entre:

- Posición. Una exigencia presentada como si fuera la única solución del problema es lo que desea la persona.
- Intereses. Los objetivos personales, no declarados, que explican la exigencia o motivos de por qué lo desea.
- Necesidades. Elementos básicos no negociables (usualmente ligados a aspectos de la identidad de los sujetos).

2do. El proceso o la manera como éste será solucionado. Hace referencia a la forma cómo se toman las decisiones. Es importante recalcar que las personas buscan en general procesos que sean justos, eficientes duraderos. Por tanto, es de vital importancia que las partes en conflicto se sientan incluidas y que sus criterios están siendo escuchados. De esta manera se lograrán acuerdos consensuados y sostenibles en el tiempo.

3ro. Las personas. Implica que se deberán reconocer los intereses y necesidades de diferente naturaleza de las partes para poder respetarlos y canalizarlos. Es importante distinguir y separar la persona del problema. Por ejemplo: En una pelea es común atacar a la persona como si “la persona” fuese la causa del problema, no permitiéndonos ver otros elementos (circunstanciales, estructurales, etc.). De ahí la importancia de reconocer y respetar las ideas de nuestros adversarios, pues al hacerlo estamos abriendo la ventana del diálogo en donde el horizonte de la resolución se presenta como posible.

¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN ESCOLAR?

La mediación es el proceso de deliberación voluntario, estructurado y facilitado por una tercera persona. Ayuda a las partes a lograr un mayor entendimiento de cómo se perciben los conflictos, las causas subyacentes y entender la visión del otro mientras se desarrolla una perspectiva colaborativa sobre la manera de cómo resolverlos.

Es una herramienta que busca que las partes encuentren soluciones a sus conflictos acompañadas por un mediador, un adulto o un estudiante, que en este caso será mediador de pares.

El mediador ayuda a las partes a:

- Examinar sus problemas.
- Identificar y entender las causas subyacentes al conflicto.
- Comunicarse constructivamente.
- Encontrar opciones que puedan ayudar a manejar sus problemas.
- Plantear las mejores soluciones mutuamente aceptadas.
- Alcanzar acuerdos mutuamente aceptables que les ayudarán a lidiar con sus conflictos.

Partes en conflicto

- Acuerdan voluntariamente participar en una mediación.
- Necesitan estar completamente empoderadas para conversar y reflexionar sobre sus problemas, intereses y necesidades para un mejor entendimiento del otro.
- Estar comprometidas con el proceso para alcanzar soluciones mutuas aceptables y duraderas.
- Cooperar con el mediador y la otra parte para identificar posibles soluciones y evaluarlas.
- Contribuir constructivamente al diálogo durante la mediación.
- Comprometerse a implementar los acuerdos alcanzados.

PRINCIPIOS ÉTICOS DE LA MEDIACIÓN

Imparcialidad. Significa que el mediador tiene la habilidad de distanciar sus puntos de vista del de las partes, sin influenciar el resultado de la mediación, enfocándose solamente en ayudar a las partes en conflicto a que tomen sus propias decisiones.

La confianza. Es un eje de la mediación, pues las partes necesitan sentir que el mediador entiende sus necesidades y las toma en cuenta, siendo a la vez lo suficientemente competente para guiarlas con imparcialidad hacia la búsqueda de soluciones consensuadas y sostenibles en el tiempo. Así el mediador necesita asegurar que ninguna de las partes sea negativamente afectada psicológica, física o emocionalmente. Sin un clima de confianza las partes no se sentirán cómodas para expresar sus preocupaciones e intereses que motivan el conflicto.

Confidencialidad. Hace referencia al manejo de información durante las sesiones de mediación. Esta información no puede ser comunicada a otros fuera de la sala de mediación, exceptuando la existencia de un acto de violencia entre las partes que deba ser comunicado a las autoridades pertinentes. Todo el proceso de mediación se puede ver afectado por la falta de confidencialidad, por lo tanto, el mediador debe explicar a las partes las medidas adoptadas para asegurar su fiel cumplimiento. El que las partes tengan la confianza de hablar libremente en un ambiente seguro contribuye en gran medida a la consecución de los acuerdos.

Neutralidad. Se puede observar fácilmente por las partes en función de cómo actúa el mediador y como se comunica con ellas durante el proceso de mediación. Por lo tanto, el mediador tiene que asegurarse de que ambas partes sean tratadas de una manera similar, que les permita tener la misma oportunidad de expresar sus problemas, intereses y necesidades. Además, el mediador debe chequearse a sí mismo continuamente para garantizar que las partes no sientan que uno está siendo tratado mejor que el otro.

CARACTERÍSTICAS DEL MEDIADOR

- Cree en la paz y el respeto como pilares fundamentales de las relaciones humanas.
- Tiene facilidad para trabajar en las necesidades de las partes en conflicto.
- Aprovecha las diferencias como una oportunidad.
- Es creativo.
- Conoce y practica la escucha empática.
- Tiene capacidad de síntesis, análisis, parafraseo y comunicación positiva.
- Respeto las opiniones de los y las demás.
- Promueve encontrar puntos comunes.
- Es capaz de diferenciar las 3P (persona, problema, proceso).

ETAPAS DE LA MEDIACIÓN

A. PREMEDIACIÓN (ver Ficha B "Guía para la Premediación")

Es la fase preparatoria de la mediación y tan importante como la mediación en sí. De esta etapa depende en gran medida el éxito del proceso.

Las acciones que el mediador tiene que realizar durante esa fase son las siguientes:

- Hacer el contacto inicial con cada una de las partes en conflicto (entrevistas individuales).
- Aprender sobre las causas del conflicto (a través de reuniones previas con las partes).
- Recoger y analizar información (antecedentes). Mapeo **(ver Ficha C "Acta de Mapeo de conflictos")**.
- Entender, a través del mapeo del conflicto, las causas subyacentes a éste.
- Reflexionar sobre estrategias de resolución.
- Selección de una estrategia para orientar el proceso de mediación.
- Diseñar un plan detallado para la mediación.
- Pensar sobre maneras de cómo construir la confianza y la cooperación.
- Realizar los preparativos logísticos (horarios, citas, materiales, entre otros).

- Escoger el espacio físico.
- Informar a las partes sobre la fecha, hora, lugar y otros aspectos relacionados a la mediación.
- Elaboración de la agenda.

B. EJECUCIÓN (ver Ficha D "Guía para el Mediador")

Los pasos a seguir en esta etapa son:

1. Entrada o la acogida

- » Presentarte como mediador o mediadora.
- » Preguntar a las partes qué conocen de la mediación.
- » Explicar qué es la mediación.
- » Dejar claras las normas.
- » Rectificar si las partes están de acuerdo en comenzar el proceso de mediación.

Algunas normas pueden ser:

- » Respetar los turnos de palabra para que así se puedan escuchar.
- » Colaborar con el proceso de mediación buscando posibles soluciones.
- » Mantener la confidencialidad, es decir, lo que se hable en la mediación se queda en la mediación.
- » Evitar los insultos y todas las maneras de ofensas hacia la otra parte y el mediador o la mediadora.
- » Explicar que en el momento en que algunas de las partes no cumplan las normas se tendrá que cancelar el proceso de mediación.
- » Respetar los horarios de los encuentros entre las partes y el mediador o la mediadora.

2. Hablemos

- » El mediador o la mediadora pide a las partes que narren lo sucedido.

En este paso se invita a las partes a que cuenten el hecho desde su versión. Permitir que decidan entre ellos quien desea comenzar, evitando así cualquier interpretación de parcialización.

- » Seguidamente que la primera parte termine debes parafrasear y rectificar.
- » Luego le das el turno de palabra a la otra parte, y así continuas hasta tener la historia completa.
- » Recuerda que cada una de las partes tendrá su oportunidad de hablar y es necesario que se escuchen entre sí.
- » No olvides tener siempre la disposición necesaria para la escucha activa.
- » Este es el momento de definir cuál es el conflicto que los trae a la mediación.

El objetivo de este paso es la escucha mutua, el intercambio de información, la exteriorización de los sentimientos, sacar a relucir los puntos de acuerdo y desacuerdos. Durante esta fase quien media se preocupa fundamentalmente de hacer que las partes se comuniquen bien y entiendan lo que expresan, así como de cuidar la relación y el respeto entre ellas.

3. Nos situamos

Es aquí donde verdaderamente se revela lo que está sucediendo, más allá de las acciones que se evidenciaron antes de llegar a la mediación. El mediador o la mediadora debe ser capaz de ir a la raíz del conflicto y esto lo logra buscando las necesidades en juego, no es tarea fácil, por eso es importante ser capaces de reconocer cuáles son las posturas y no quedarnos en ellas, sino ir debajo, donde están las necesidades.

En esta parte es momento de dejar de hablar de una historia particular para hablar de “nuestra historia”.

- » Debes identificar la raíz del conflicto y las tres partes: posturas, intereses y necesidades.
- » Se puede hacer un listado de las necesidades comunes para que las partes la visualicen.

RECUERDA:

POSICIÓN: ¿Qué quiere? Representa la postura inicial, si no se supera no se puede resolver.

INTERÉS: ¿Por qué lo quiere? Necesidad y ¿Para qué lo quiere? Son algo más elemental. Aquí es donde hay que trabajar en la mediación.

4. Mirando al futuro

Es lo que ocurre una vez que se aclaran cuáles son las necesidades, comienza la lluvia de ideas de opciones para salir de la situación. Es importante que ambas partes estén completamente de acuerdo con las opciones propuestas y que siempre busquen en la medida de lo posible satisfacer las necesidades de ambos o ambas en el proceso.

5. Acuerdos

Es el momento de decidir entre las diversas opciones, qué se va a hacer y cómo. Los acuerdos deben ser verificables, reales y justos, y que sobre todo solucionen el problema. No olvidemos que el fin último de la mediación es restablecer la comunicación entre las partes, pero igualmente se debe apuntar a lograr un acuerdo que comprometa a ambos a mejorar la situación actual.

C. EVALUACION Y CIERRE (ver Ficha E "Acta de Mediación")

Durante esta fase el mediador o la mediadora deberá:

- » Solicitar a las partes sus comentarios relativos a qué funcionó y qué no funcionó durante el proceso.
- » Sistematizar el proceso, los acuerdos alcanzados y apoyar la implementación de lo acordado.
- » Reflexionar sobre su rol identificando la fortalezas y debilidades a ser corregidas a futuro; esto es lo que llamamos "práctica reflexiva".

Este paso es importante para dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos; por lo que se sugiere verificar con las partes cuándo se hará el seguimiento de los acuerdos.

Además, para tomar el pulso sobre el proceso que acabamos de realizar y evaluar lo positivo y lo negativo del mediador o la mediadora.

Luego de finalizado el proceso, cuando se considere conveniente, realizar la práctica reflexiva (ver ficha F "Práctica Reflexiva").

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y RECURSOS PARA LA MEDIACIÓN ESCOLAR

El fin de la mediación no pasa por una búsqueda continua de acuerdos, sino más bien generar un espacio que permita restablecer la relación, la confianza, pero sobre todo la comunicación.

La persona mediadora debe tener un perfil muy definido y desarrollado, sumado a unas características y habilidades comunicativas que juegan un papel fundamental en el proceso de mediación.

Cuatro estrategias que favorecen que las partes desarrollen procedimientos que mejoren los canales de comunicación y negociación de acuerdos y el proceso general de la mediación son:

1. ESCUCHA ACTIVA

La escucha activa es una herramienta que nos permite empatizar y comprender a las partes implicadas, además de ayudarlas a pasar de las posiciones a las necesidades. La escucha activa es un ejercicio que se debe practicar continuamente, estamos acostumbrados a escuchar para responder y no a escuchar para conectar con lo que el otro o la otra está sintiendo y necesitando.

Para escuchar activamente debemos reflejar algunas habilidades verbales como mostrar interés, clarificar lo que nos dicen, resumir y empatizar, pero también en comportamientos no verbales como un tono de voz suave, expresión facial y gestos acogedores, establecimiento de contacto visual y una postura corporal receptiva.

Como notamos, la escucha activa es una herramienta compleja que consta de diversas técnicas tales como:

- Favorecer que el otro hable.
- No estar de acuerdo ni en desacuerdo. Utilizar palabras neutrales.
- ¿Puedes contarme más sobre esto?
- Clarificar, aclarar lo dicho, obtener más información. Ayudar a ver otros puntos de vista.
- Preguntar.
- Pedir que aclaren algo que no has entendido.
- ¿Y tú, qué hiciste en ese momento? ¿Desde cuándo están peleados?
- Resumir, revisar el progreso que ha habido. Juntar hechos e ideas importantes.
- Repetir los hechos y las ideas principales.
- "Entonces, si no te he entendido mal, A pegó a C y a ti te ha molestado que te vean como causante de la pelea" o "Has hablado de A y de B, pero no entiendo qué tiene que ver C en todo esto".

DINÁMICA 7 “ESCUCHA ACTIVA”

1. Dividimos el grupo en parejas y cada persona debe contarle a su pareja un conflicto durante 5 minutos. La otra persona solo escucha, de manera activa, según lo que cree que es “escuchar activamente”. Cuando termina el tiempo, se cambian los roles, la persona que escuchaba ahora debe explicar un conflicto y la otra persona debe escuchar activamente.
2. Cuando terminen ambas partes de escuchar se les entrega a cada persona “La guía de la escucha activa” para que cada quien la complete individualmente. Cuando las personas terminen se abre un espacio de reflexión y comentarios sobre la experiencia.

GUÍA DE LA ESCUCHA ACTIVA	
Cuando hablabas:	Cuando escuchabas:
1. ¿Dirigía su mirada y el cuerpo hacia a ti? 2. ¿Daba señales no verbales de escucha? 3. ¿Daba señales verbales de escucha? 4. ¿Interrumpía? ¿Llenaba silencios? 5. ¿Se anticipa al qué dirás? 6. ¿Expresaba entender y aceptar tus sentimientos? 7. ¿Hacía preguntas para saber más información? 8. ¿Resume o ratifica lo que dijiste? 9. ¿Te anima a expresar nuevos mensajes?	1. ¿Has mantenido la mirada? 2. Anota tres posturas que has mantenido mientras escuchaba 3. Color de los ojos de la otra persona 4. ¿Has hablado en algún momento? 5. ¿En qué temas pensabas mientras hablaba el compañero?

1. LAS PREGUNTAS

Las interrogaciones son un recurso que nos permite obtener información del conflicto, los intereses, las necesidades, los sentimientos, etc. y así poder reflexionar sobre sus posturas y puntos de vista dentro de la situación.

Las preguntas se dividen en abiertas y cerradas. Las abiertas no tienen una respuesta determinada, sino que más bien permiten que las partes comprendan todo lo que está en juego en el conflicto: la relación, los intereses, los acuerdos, etc.

DINÁMICA "LAS PREGUNTAS"

Apoyo para el facilitador o la facilitadora

Las preguntas son una técnica muy utilizada durante la mediación para conseguir mayor información, indagar en las necesidades y buscar soluciones a la situación. Sin embargo, el mediador o la mediadora no debe caer en el cuestionamiento constante, sino más bien utilizar las preguntas de una manera casi imperceptible para que la persona se sienta cómoda y no cuestionada.

Las preguntas pueden ser abiertas o cerradas, en el caso de los procesos de mediación nos interesa conocer y practicar las preguntas abiertas que nos sirven para tener información, pero sobre todo para que las personas en conflicto reflexionen acerca de elementos importantes con la situación conflictual y puedan realizar sus propias aportaciones al tratamiento y gestión de éste, por ejemplo: ¿Podrías explicar mejor lo que dices?, ¿En qué circunstancias se dio el conflicto?, ¿Cuáles son los sentimientos que eso genera?, ¿Por qué es importante para ti que esto se arregle? En cambio, las preguntas cerradas son las que dan pocas opciones de respuestas y cierran a las partes a comunicarse entre sí, por ejemplo: ¿Te gusta esta situación?, ¿Estás molesta?

1. Una persona voluntaria pasa al frente del salón. Esta previamente tiene descrito un animal en una hoja que él o la facilitadora le entregó (puede ser rana, caballo o mosquito) y no puede enseñarle a nadie la hoja. El resto del grupo debe adivinar el animal, pero puede preguntar primero solo con preguntas cerradas. Si el grupo no hace preguntas cerradas se le coloca un punto, si llegan a cinco puntos pierden cualquier oportunidad de preguntar. Luego se invierte la actividad, pero con preguntas abiertas.

2. Una vez adivinado el animal abrimos el espacio de reflexión:

¿Cómo se sintió la persona interrogada?, ¿Qué diferencia hay entre los tipos de preguntas?

¿Cuál es el tipo de pregunta que más utilizamos? ¿Por qué?

¿Vemos el potencial de las preguntas abiertas? ¿Por qué?

Variable: Se puede repetir la dinámica varias veces con diferentes animales.

3. El parafraseo

El parafraseo "es la técnica mediante la cual el mediador o mediadora, luego de escuchar activamente una exposición de una de las partes, reformula para ésta el contenido del mensaje exponiendo las principales ideas y/o hechos y, cuando lo hay, reflejando el sentimiento expresado". La diferencia entre el parafraseo y reflejar es que ésta se basa en los sentimientos,

en cambio el parafraseo demuestra que estamos comprendiendo lo que pasa y nos permite verificar el significado de lo que vamos escuchando. El parafraseo se realiza repitiendo las ideas y hechos básicos, permitiendo a las partes escuchar lo que dicen pero desde otra persona.

El objetivo del parafraseo en la mediación es:

- Que la parte hablante se sienta comprometida y, a la vez, chequear la información e interpretación del propio mediador o la propia mediadora;
- Que la parte oyente reciba la historia con otras palabras, limpia de las connotaciones acusatorias;
- Sintetizar u ordenar una versión que, en el relato de la parte, puede ser presentada en forma errática o confusa;
- Facilitar modos de comunicación asertivos focalizados en sus propios sentimientos e intenciones en lugar de imputar al otro. Por ejemplo: "Yo me siento discriminado cuando...", en lugar de "Usted es un discriminador". "Entonces me estás diciendo que para ti el problema no tiene importancia", en lugar de "Para mí el problema es una tontería".

DINÁMICA "EL PARAFRASEO"

Aportes para el facilitador o la facilitadora

El parafraseo es una de las técnicas más utilizadas en procesos de mediación por su gran capacidad de hacer sentir a la persona que es escuchada. Además de esto, el parafraseo permite escuchar desde otra persona lo que estás diciendo, dándole un carácter retrospectivo de tu situación ayudándote a sentir lo que estás diciendo, si está bien o no. Parafrasear no es repetir exactamente lo que el otro dice, sino más bien rescatar lo positivo y lo más importante para así facilitar la comunicación entre las partes y dar a entender que estás comprendiendo lo que dicen.

Hagamos un ejemplo de las frases típicas para iniciar el parafraseo:

"Entonces para ti el problema es que no te falten el respeto cuando juegan en el recreo".

"Entonces lo que me estás diciendo es que te sientes triste y te gustaría hablar con Juan".

1. Nos dividimos en grupos de tres personas. Una persona será "parte", otra "mediador o mediadora" y una tercera "observador u observadora". La persona "parte" inventa un conflicto escolar y lo comienza a representar, mientras la mediadora escucha. La idea de la dinámica es que cada vez que la "parte" expresa algo importante la persona mediadora debe parafrasear. La que observa debe estar atenta del rol del mediador o la mediadora, cómo parafrasea y tomar nota. Es importante que todos y todas practiquen la técnica, así que una vez terminen deben intercambiar los roles.

2. Una vez finalizado, las partes reflexionan entre sí:

Para la persona que observaba:	Para la persona que hablaba:	Para la persona que escuchaba:
¿Cómo realizó el parafraseo?	¿Cómo te has sentido?	¿Cómo te has sentido?
¿Qué cosas eficaces ha realizado el que escuchaba?	¿Qué intervenciones te han ayudado?	¿Qué te ha resultado más fácil? ¿Y qué más difícil?
¿En qué momento se ha equivocado?	¿Cuáles te han resultado más difíciles?	¿Cuáles técnicas necesitas utilizar más?

3. Una vez se hace la reflexión de los pequeños grupos, el facilitador o la facilitadora abre una plenaria y aclara las dudas de la técnica.

4. Utilizando la práctica reflexiva

La práctica reflexiva es un examen personal que nos ayuda a evaluar nuestros sentimientos, pensamientos y acciones para poder utilizarlos para nuestro propio desarrollo y/o para ayudar a otros a desarrollarse. Este proceso nos permite concentrarnos en nuestros sentimientos, puntos de vista y percepciones, así como en los de los demás para desarrollar empatía.

El desarrollo de la empatía nos puede permitir: a) Ver más allá de nuestras propias acciones, sentimientos y motivaciones; b) Imaginar lo que otros podrían estar sintiendo y cómo sus puntos de vista y opiniones pueden ser diferentes.

Estos factores influyen directamente en el proceso o la situación en que nos encontramos. En este sentido, y en relación con el diagrama de Gibbs que presentamos a continuación, la práctica reflexiva evoluciona a través de un circuito que implica:



DINÁMICA “PRÁCTICA REFLEXIVA”

(Ejercicio personal, aproximadamente 25 min.)

1. A nivel personal seleccionar una situación que viviste y que fue significativa a nivel emocional (seguir el ciclo reflexivo).
 - » ¿Describir qué pasó?
 - » ¿Qué sentimientos experimentaste, qué pensaste?
 - » ¿Qué fue positivo y negativo de esa experiencia?
 - » ¿Qué sentido puedes darle a esa situación?
 - » ¿Qué otra cosa podría haber hecho?
 - » ¿Si sucede otra vez, qué haría?

¡IMPORTANTE!

Las siguientes situaciones no pueden tratarse con la mediación porque tienen implicaciones que requieren otro proceso de intervención.

- Acoso
- Abuso sexual
- Violación
- Drogas
- Alcohol
- Violencia doméstica
- Armas
- Amenazas de muertes
- Amenazas de pandillas

MATERIALES DE APOYO PARA LAS MEDIACIONES (FICHAS)

A. FICHA DE SOLICITUD DE MEDIACIÓN

Nombre del centro educativo: _____ **Fecha:** _____

Solicitado por (colocar el nombre del solicitante donde aplique):

• Director _____

• Orientador _____

• Profesor _____

• Estudiante o estudiantes: _____ Curso _____

• Otro: _____

Quiero solicitar una mediación porque (breve descripción del conflicto):

Nombre de los involucrados en el conflicto:

Fecha para la mediación: _____

Mediador o mediadora _____

B. GUÍA PARA LA PREMEDIACIÓN

(Entrevistas individuales)

1. Presentación

“Hola, me llamo _____, soy (somos mediadores/mediadoras). Estamos aquí para escuchar y ver si podemos ayudarte o apoyarte a resolver este problema”.

2. Cuéntanos qué te trae por aquí (o cuál es el conflicto).

3. ¿Quiénes son los afectados o afectadas?

4. Decir las normas de la mediación:

- Es confidencial (nada de lo que hables aquí saldrá de aquí).
- Es voluntaria (cuando desees puedes dejar de participar).
- Necesitamos tu colaboración (solo los involucrados o las involucradas tomarán las decisiones y darán las ideas para salir de esta situación).
- Los mediadores y las mediadoras te ayudaremos a que se vuelvan a comunicar con respeto y confianza.
- Hay que respetar el turno de palabra y en este espacio no se puede insultar ni ofender a nadie, es decir, que es un espacio protegido y respetuoso.

5. Verificar si quiere participar.

¿Estás de acuerdo con que seamos los mediadores/mediadoras? En caso de que se requiera más de un mediador, ¿quieres participar de una mediación?

6. Proponer una fecha y lugar para la próxima reunión conjunta.

Fecha: _____

MAPEO DE CONFLICTOS

El mapeo de conflictos es una herramienta básica para entender lo que realmente está sucediendo entre las partes. Es una guía para indagar las causas subyacentes a éste, que muchas veces no se manifiesta expresamente o durante la negociación. Es vital tener un entendimiento previo del conflicto a través del mapeo antes de realizar una mediación, pues de este depende en gran medida el éxito del proceso de mediación.

En el mapeo se permite identificar los siguientes elementos presentes en los conflictos planteados:

- ¿Cuáles son los orígenes del conflicto?
- ¿Quiénes son las partes (actores) involucradas?
- ¿Cuál es el contexto? (espacio donde acontece)
- ¿Cuáles son los problemas? ¿Cuáles son las causas del conflicto?
- ¿Cuáles son sus intereses (motivaciones), posiciones (metas) y necesidades de las partes?
- ¿Qué tipo de relaciones entablan las partes (de poder, reciprocidad, colaboración, etc.)?
- ¿Cuál es la dinámica del conflicto? (cómo surge y se desarrolla)
- ¿Qué comportamientos o tácticas son utilizadas por los adversarios? (las respuestas adoptadas por las partes)
- ¿Cuál o cuáles son los resultados del conflicto?
- ¿Cuál es la función del conflicto? (liberar tensiones, cohesionar a los miembros, ganar visibilidad, entre otras)

Es muy importante durante el desarrollo de este ejercicio que los participantes tengan una idea clara y sepan diferenciar entre: posiciones, intereses y necesidades, que las partes en conflicto no siempre exteriorizan. Sin embargo, estos elementos resultan críticos para la consecución de acuerdos.

A. FICHA GUÍA PARA EL MEDIADOR O LA MEDIADORA

(En la sesión de mediación)

Guía del mediador o la mediadora para repasar las preguntas de cada uno de los pasos.

1. Entrada o acogida

- » Entre los mediadores y las partes, y entre las partes, mirándose a los ojos.
- » Recordar las normas de la mediación.
- » ¿Están de acuerdo que han venido voluntariamente y todo lo que se hable aquí se queda aquí?
- » ¿Están de acuerdo en escucharse y no interrumpirse?
- » ¿Están de acuerdo en no insultarse o agredirse?
- » ¿Están de acuerdo en esforzarse por resolver el conflicto siendo sinceros y honestos.

2. Hablemos

- » ¿Podemos comenzar? ¿Quién quiere comenzar?
- » Por favor, explícame o explícanos qué pasó y cómo te sentiste.
- » Cuando ambas partes terminen, ¿están de acuerdo en cuál es el problema?

3. Situarnos

- » Postura ¿qué quieres?
- » Intereses ¿para qué?
- » Necesidades ¿por qué?

4. Mirando al futuro

- » ¿Lluvia de ideas para encontrar acuerdos o la forma de cómo piensas que se puede resolver?
- » ¿Qué se podría cambiar?
- » ¿Qué es lo más importante y urgente para ti?

5. Acuerdos

- » ¿Qué hará cada quién?
- » ¿Cómo, cuándo, dónde?
- » ¿Con esto mejorará el problema?

ACTA DE MEDIACIÓN

Una vez terminado el proceso de mediación se realiza la evaluación de los acuerdos. Cada caso define cada cuánto se evalúan, puede ser cada semana, durante un mes o cada quince días. Una vez que las partes ya no requieren del espacio de mediación el mediador o la mediadora cierra el proceso con el acta de mediación. El objetivo del acta es llevar un registro de los casos y poder recurrir a los acuerdos en caso de que una de las partes lo necesite.

Fecha de inicio _____ **Fecha de finalización** _____

Nombre de las partes:

_____ Curso _____
 _____ Curso _____

Nombre de los mediadores o las mediadoras

_____ Curso _____
 _____ Curso _____

Sobre el conflicto _____

Acuerdos: Sí _____ NO _____

Observaciones _____

FIRMAS:

Mediadores o mediadoras _____

Parte A: _____ Parte B _____

PRÁCTICA REFLEXIVA

(Ejercicio personal)

Finalizado el proceso de mediación, cuando considere pertinente seleccionar un espacio y tiempo para realizar el ciclo reflexivo:

- » ¿Describir qué pasó?
- » ¿Qué sentimientos experimentaste, qué pensaste?
- » ¿Qué fue positivo y negativo de esa experiencia?
- » ¿Qué sentido puede darle a esa situación?
- » ¿Qué otra cosa podría haber hecho?
- » ¿Si sucede otra vez, qué haría?

Para mis anotaciones... (varias hojas blancas)

[Esta práctica es de mucho provecho si se realiza en diferentes acontecimientos de la vida personal.]

BIBLIOGRAFÍA

Salcedo, Adriana, Ph.D. & Jennings, Yves-Renée, Ph.D. (2016). La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano. Manual de Entrenamiento para Facilitadores. MINERD / UNICEF.

Salcedo, Adriana, Ph.D. & Jennings, Yves-Renée, Ph.D. (2016). Guía práctica para el desarrollo de competencias en mediadores. MINERD / UNICEF.

Civolani, Katerina (2017). Diseño de Propuesta de Mesas de Paz y Mediación Escolar. Documento preliminar solo para ser utilizado en el Foro Estudiantil de Cultura de Paz.

MATERIALES PARA SER UTILIZADOS DURANTE EL TALLER (Desprendibles)

- Pre-test
- Post-test
- Evaluación
- Mediación (juego de roles). Hoja de observación



ESCUELAS POR UNA CULTURA DE PAZ

JORNADA DE CAPACITACIÓN PARA LOS MEDIADORES DE PARES

Fecha _____

PRE - TEST

Coloca F para falso y V para verdadero según consideres en los siguientes enunciados.

1	Las medidas que se aplican a las faltas son iguales para todos y todas las estudiantes sin importar el proceso de desarrollo en el que se encuentre.		
2	La mediación aplica para todo tipo de faltas.		
3	Las medidas aplicadas a las faltas han de ser fuertes, enérgicas para que el estudiante sienta las consecuencias de sus actos y pueda arrepentirse de ellos.		
4	El personal del centro que es testigo de una falta puede aplicar medidas.		
5	El mediador ha de ser objetivo, simpático, respetuoso, consejero.		
6	En el abordaje de las faltas el papel del estudiante que comete la falta es solo suministrar o confirmar las informaciones de cómo ocurrieron los hechos y recibir la aplicación de medidas.		
7	El conflicto es una oportunidad para colaborar, empoderarse y encontrar soluciones dialogadas.		
8	Cuando un estudiante comete una falta inmediatamente hay que aplicarle la medida disciplinaria para que no vuelva a reincidir en la falta.		
9	La entrada, la salida, el recreo son momentos en los cuales se ha de incrementar la vigilancia debido a que en estos existe una mayor probabilidad de hechos de vulneración o violencia entre los y las estudiantes.		
10	La imparcialidad, confidencialidad, confianza, y neutralidad son valores éticos del mediador.		

Lee detenidamente los enunciados que se facilitan y responde encerrando en un círculo la respuesta que consideras correcta.

1. El conflicto es:

- a. Una realidad cotidiana que involucra un estado de situación caracterizada por intereses y necesidades en la que siempre hay un perdedor.
- b. Una divergencia percibida de intereses y creencias de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser alcanzadas simultáneamente o son incompatibles.
- c. Una divergencia asumida de incompatibilidad de intereses y motivaciones que solo tienen un camino: dejar su evolución natural hasta llegar al punto más alto para aplicar la mediación.

2. Las medidas disciplinarias se orientan a:

- a. Dar respuestas adecuadas y oportunas a las situaciones usando la mediación, el diálogo reflexivo y la participación.
- b. Los estudiantes, docentes o propiedades.
- c. Dar soluciones a las situaciones desde una cultura de derechos y buscando generar aprendizajes.
- d. Todas las anteriores.
- e. a y c

3. Las características del acoso escolar o bullying son:

- a. Se da entre pares, la violencia puede ser una sola vez, los hechos no tienen una intencionalidad.
- b. Las acciones tienen una intencionalidad entre los miembros, se produce una desigualdad de poder y se da en cualquier miembro de la comunidad educativa.
- c. Las acciones violentas se repiten en el tiempo, se da entre pares y entre los miembros se produce una desigualdad de poder.

4. La mediación es:

- a. La intervención no directiva, humanista, que se construye con la participación de diversos actores en el marco de eliminar la lucha de poder, alinear a los involucrados hacia la armonización de intereses en un ambiente seguro y de colaboración.
- b. Es un proceso de arbitraje y adjudicación en el que alguien toma la decisión que resuelve el problema, en un ambiente seguro y de confiabilidad y confidencialidad.
- c. Es un proceso estructurado y de buena fe facilitado por una tercera parte neutral que apoya el diálogo entre las partes en un ambiente seguro donde se puede hablar sobre el conflicto con garantía de confidencialidad.

5. Desde la mediación los medios para resolver los conflictos son:

- a. El entendimiento profundo de los componentes en un conflicto, tales como el problema, las personas y el proceso.
- b. El mapeo, las características del mediador, las partes involucradas.
- c. Reconocer la naturaleza del problema, la dimensión del problema y las alianzas tácticas y estratégicas que se pueden establecer para la solución del conflicto.

6. La violencia escolar es:

- a. Un conjunto de acciones violentas de forma recurrente que se dan en el centro educativo.
- b. Actos violentos que tienen lugar en las instalaciones escolares.
- c. Actitudes agresivas, intencionadas y repetidas adoptadas por uno o más estudiantes contra otro u otros para hacer daño.

7. En un conflicto es necesario identificar lo siguiente:

- a. La posición, los intereses y necesidades.
- b. Los riesgos, los recursos y las partes involucradas.
- c. La posición, los riesgos y los recursos de afrontamiento de las partes.

8. En las intervenciones a las faltas ha de primar:

- a. La confidencialidad, el interés superior del niño, niña o adolescente y en conocer los antecedentes de los hechos.
- b. El interés superior del niño, niña o adolescente, la participación y la integralidad.
- c. Los intereses y necesidades de los estudiantes, poner límites y dar una lección a través de las medidas aplicadas.

Preguntas abiertas

1. ¿Alguna sugerencia de buenas prácticas para mejorar la convivencia en tu centro?

2. ¿Cuáles estrategias usa el centro al dar solución a los casos de faltas?



MEDIACIÓN (JUEGO DE ROLES)

HOJA DE OBSERVACIÓN

CUESTIONARIO PARA LOS OBSERVADORES Y OBSERVADORAS	COMENTARIOS
¿Qué te ha parecido la actuación de los mediadores o mediadoras?	
¿Qué te pareció bien?	
¿Qué no te pareció ajustado a su papel según las características de una mediación formal?	
¿Qué te pareció más difícil? ¿Por qué?	
Los mediadores o las mediadoras, ¿ayudaron a aliviar la tensión?	
¿Crearon confianza? ¿Cómo?	
¿Ayudaron los mediadores a las partes a ir más allá de sus posiciones, a sus necesidades e intereses?	
Los mediadores o mediadoras, ¿ayudaron a que se generaran soluciones creativas? ¿Cómo?	
¿Lograron un acuerdo ¿Quedó claro?	

CUESTIONARIO PARA LOS QUE ACTUARON COMO MEDIADORES O MEDIADORAS	COMENTARIOS
¿Cómo te has sentido?	
¿Qué te ha resultado más fácil?	
¿Y qué más difícil?	
¿Qué técnicas necesitas dominar mejor?	
¿Crees que ayudaste a las partes a resolver sus problemas?	
Si pudieras empezar de nuevo, ¿qué harías diferente?	

CUESTIONARIO PARA LOS QUE REPRESENTARON A LAS PARTES	COMENTARIOS
¿Cómo te has sentido?	
¿Qué intervenciones te ayudaron a clarificar tus intereses? ¿Y tus sentimientos?	
¿Cuáles te ayudaron a buscar soluciones al conflicto?	
¿Cuáles no te sirvieron para resolverlo?	
¿Qué crees que se debería cambiar?	



ESCUELAS POR UNA CULTURA DE PAZ

JORNADA DE CAPACITACIÓN PARA LOS MEDIADORES DE PARES

Fecha _____

POST - TEST

Coloca F para falso y V para verdadero según consideres en los siguientes enunciados.

1	Las medidas que se aplican a las faltas son iguales para todos y todas las estudiantes sin importar el proceso de desarrollo en el que se encuentre.		
2	La mediación aplica para todo tipo de faltas.		
3	Las medidas aplicadas a las faltas han de ser fuertes, enérgicas para que el estudiante sienta las consecuencias de sus actos y pueda arrepentirse de ellos.		
4	El personal del centro que es testigo de una falta puede aplicar medidas.		
5	El mediador ha de ser objetivo, simpático, respetuoso, consejero.		
6	En el abordaje de las faltas el papel del estudiante que comete la falta es solo suministrar o confirmar las informaciones de cómo ocurrieron los hechos y recibir la aplicación de medidas.		
7	El conflicto es una oportunidad para colaborar, empoderarse y encontrar soluciones dialogadas.		
8	Cuando un estudiante comete una falta inmediatamente hay que aplicarle la medida disciplinaria para que no vuelva a reincidir en la falta.		
9	La entrada, la salida, el recreo son momentos en los cuales se ha de incrementar la vigilancia debido a que en estos existe una mayor probabilidad de hechos de vulneración o violencia entre los y las estudiantes.		
10	La imparcialidad, confidencialidad, confianza, y neutralidad son valores éticos del mediador.		

Lee detenidamente los enunciados que se facilitan y responde encerrando en un círculo la respuesta que consideras correcta.

1. El conflicto es:

- a. Una realidad cotidiana que involucra un estado de situación caracterizada por intereses y necesidades en la que siempre hay un perdedor.
- b. Una divergencia percibida de intereses y creencias de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser alcanzadas simultáneamente o son incompatibles.
- c. Una divergencia asumida de incompatibilidad de intereses y motivaciones que solo tiene un camino: dejar su evolución natural hasta llegar al punto más alto para aplicar la mediación.

2. Las medidas disciplinarias se orientan a:

- a. Dar respuestas adecuadas y oportunas a las situaciones usando la mediación, el diálogo reflexivo y la participación.
- b. Los estudiantes, docentes o propiedades.
- c. Dar soluciones a las situaciones desde una cultura de derechos y buscando generar aprendizajes.
- d. Todas las anteriores.
- e. a y c

3. Las características del acoso escolar o bullying son:

- a. Se da entre pares, la violencia puede ser una sola vez, los hechos no tienen una intencionalidad.
- b. Las acciones tienen una intencionalidad entre los miembros, se produce una desigualdad de poder y se da en cualquier miembro de la comunidad educativa.
- c. Las acciones violentas se repiten en el tiempo, se da entre pares y entre los miembros se produce una desigualdad de poder.

4. La mediación es:

- a. La intervención no directiva, humanista, que se construye con la participación de diversos actores en el marco de eliminar la lucha de poder, alinear a los involucrados hacia la armonización de intereses en un ambiente seguro y de colaboración.
- b. Es un proceso de arbitraje y adjudicación en el que alguien toma la decisión que resuelve el problema, en un ambiente seguro y de confiabilidad y confidencialidad.
- c. Es un proceso estructurado y de buena fe facilitado por una tercera parte neutral que apoya el diálogo entre las partes en un ambiente seguro donde se puede hablar sobre el conflicto con garantía de confidencialidad.

5. Desde la mediación los medios para resolver los conflictos son:

- a. El entendimiento profundo de los componentes en un conflicto, tales como el problema, las personas y el proceso.
- b. El mapeo, las características del mediador, las partes involucradas.
- c. Reconocer la naturaleza del problema, la dimensión del problema y las alianzas tácticas y estratégicas que se pueden establecer para la solución del conflicto.

6. La violencia escolar es:

- a. Un conjunto de acciones violentas de forma recurrente que se dan en el centro educativo.
- b. Actos violentos que tienen lugar en las instalaciones escolares.
- c. Actitudes agresivas, intencionadas y repetidas adoptadas por uno o más estudiantes contra otro u otros para hacer daño.

7. En un conflicto es necesario identificar lo siguiente:

- a. La posición, los intereses y necesidades.
- b. Los riesgos, los recursos y las partes involucradas.
- c. La posición, los riesgos y los recursos de afrontamiento de las partes.

8. En las intervenciones a las faltas ha de primar:

- a. La confidencialidad, el interés superior del niño, niña o adolescente y en conocer los antecedentes de los hechos.
- b. El interés superior del niño, niña o adolescente, la participación y la integralidad.
- c. Los intereses y necesidades de los estudiantes, poner límites y dar una lección a través de las medidas aplicadas.

Preguntas abiertas

1. ¿Alguna sugerencia de buenas prácticas para mejorar la convivencia en tu centro?

2. ¿Cuáles estrategias usa el centro al dar solución a los casos de faltas?



ESCUELAS POR UNA CULTURA DE PAZ

TALLER DE CAPACITACIÓN PARA LOS MEDIADORES DE PARES

Lugar: _____ Fecha: _____

EVALUACIÓN

I. Exprese su opinión con respecto a los siguientes aspectos utilizando la siguiente escala:

4 Excelente **3** Muy Bueno **2** Bueno **1** Regular

No.	ASPECTOS	4	3	2	1
1	Metodología y organización del taller.				
2	Pertinencia y aplicación de los contenidos presentados en el taller.				
3	Competencias del equipo que facilitó el taller.				
4	Con la experiencia adquirida estoy en capacidad de aplicar lo aprendido como mediador de conflictos.				
5	Lugar, alimentación y materiales.				
6	Valoración general del taller de Cultura de Paz y Mediación.				

II. Mencione los principales aprendizajes y competencias adquiridas:

III. ¿En cuáles aspectos consideras que requerirías más apoyo?
