

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
*Departamento de Psicología. B. Psicobiología y M.
de las Ciencias del Comportamiento.*

CONFLICTOS DE CENTRO Y ROL DEL MEDIADOR



José Luis Moya Palacios

Magisterio. Psicólogo Clínico. Psicólogo del Lenguaje. Máster en P. Sofrológica. Máster en Hipnosis Clínica.
Miembro de la <<American Association of Professional Hypnotherapists>>. Exprofesor A. Universidad de
Salamanca. Consulta privada. ExPsicopedagogo del E. M. de A. Temprana del M.E.C. de Salamanca.

CONFLICTOS DE CENTRO Y ROL DEL MEDIADOR

“Mis padres no solían pegarme; lo hicieron sólo una vez: empezaron en Febrero de 1940 y terminaron en Mayo del 43”.

WOODY ALLEN

“Cada acto de violencia viene de una herida sin curar”

GENE KNUDSEN HOFFMAN

“Tacto es la habilidad de tratar que el otro vea la luz, sin hacerle sentir el rayo.”

KISSINGER

ACERCAMIENTO AL PROBLEMA

En todo marco de comportamiento humano, hay personas de diferentes edades, sexos, ideologías y formación. Cada uno tiene un grupo familiar de pertenencia y unas aspiraciones de referencia. Los sujetos desempeñan roles dispares en estamentos diferentes. En el hecho de compartir espacios, físicos y culturales y simbólicos, cada uno tiene sus peculiaridades, gustos y experiencias.

El ser humano es social, necesita del contacto, las palabras y del compartir e intercambiar con el resto de los iguales. En ocasiones, en este acontecer vital, nuestros intereses, nuestra forma de ver las cosas, choca con las de los otros. Ante estos hechos siempre existe la posibilidad de que surjan **conflictos**¹ y tensiones, motivados por las distintas experiencias vitales, por los orígenes distintos, por el hecho de manejar determinados valores, y por esa diferencia de intereses y culturas.

Frente a estos conflictos existenciales, que forman parte de la trama y esencia del ser humano, las personas, tenemos maneras diversas de reaccionar conductualmente, *adoptando posturas diversas* para intentar afrontar los problemas que nos llegan.

- 1- **Evitando** el conflicto: utilizando el mecanismo de la huida, hecho que no resuelve el problema, únicamente lo aplaza.
- 2- Podemos **encararlo**, encrespando la situación: inadecuación en el modo (fondo y forma) de afrontar el problema sin las adecuadas técnicas y estrategias.
- 3- **Negociar la situación** de manera informal o formal.

El marco educativo, compuesto por alumnos, padres y profesores, principalmente, no escapa a esta dinámica.

En ocasiones, surgen conflictos en los diversos niveles del estamento educativo, o aparecer problemas interniveles.

¹ Se define **conflicto** aquí, para los propósitos didácticos, como “Una situación de corto o largo plazo generada entre personas que son interdependientes para el trabajo o la coexistencia, donde una o ambos sienten frustración de sus necesidades, experimentan enojo, se culpan recíprocamente y desarrollan conductas que causan daños físicos, psíquicos o ambientales recíprocos”.

Las causas de los conflictos tienen múltiples raíces, son complejas y pueden ser generadas por muchas diferentes causas de hostilidad. Pero, por lo general se pueden encontrar en necesidades básicas sin satisfacer, competencia por recursos limitados y conflictos de valores. Todos resultan en un amplio sufrimiento a nivel personal y social.

Proviene, de parte de los protagonistas, de una serie de factores:

- falta de capacidad de pensar de modo positivo acerca del tema en disputa y acerca de los otros en la disputa
- buscar siempre culpables externos, antes de aceptar la responsabilidad propia en generar el conflicto
- tener visión distorsionada de tipo túnel, lo que lleva a considerar sólo opciones restringidas por prejuicios
- evaluar erróneamente las motivaciones atribuidas para la acción de los otros, siempre negativas

En estos supuestos, de conflictividad, llegar a acuerdos aceptables para las partes, no siempre resulta fácil, de ahí, que sea necesario, en nuestra esfera educativa, conocer estrategias y herramientas que permitan a todos saber manejar de forma adecuada y eficaz los conflictos.

El servicio de mediación en los centros (aprendizaje de estrategias, panel de expertos, curso continuado, charlas, autoconocimiento, etc.) podría dinamizar dos vertientes:

- A) La introducción de la mediación entre iguales a través de las Tutorías (ya están emergiendo numerosas experiencias en centros).
- B) Ser plataforma pedagógica orientada a generar procesos de relación, ayuda y cultura por la paz.

No olvidemos que en nuestras interacciones cotidianas, manifestamos un estilo de conducta que se repite ante a diversas situaciones.

De cómo manejemos los conflictos o los veamos (*Nuestro pensamientos, palabras, creencias sentimientos y acciones determinan en gran parte nuestra vida*²) revelará nuestro estilo personal frente a la existencia, la filosofía subyacente por la que nos regimos, y cómo es la pauta general de nuestras relaciones con los otros y con el mundo. La “mediación” posibilita la superación de muchos problemas del marco académico, tanto entre profesores como entre escolares.

LA MEDIACION

¿Qué es la mediación?. El Diccionario de la Real Academia Española, define la mediación como el hecho de “*Interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad*”.

La mediación en el marco educativo, es un proceso informal, voluntario, un modo de gestión o de resolución de situaciones conflictivas, que implica la intervención de un tercero, cualificado, independiente para negociar un acuerdo mutuamente aceptable.

Sólo en las propias partes está la autoridad para tomar una decisión.

La Mediación posibilita el desarrollo de un entendimiento recíproco, haciendo que se llegue o no a un acuerdo de *negociación*. La realidad demuestra que sin “*negociación*” no puede haber “*mediación*”, y difícilmente “*acuerdos*”.

Por supuesto, la mediación no resuelve todos los problemas del marco académico, porque precisamente, “*no todo es mediable*”, pero si permite fomentar el clima positivo y las actitudes que hacen del conflicto una oportunidad de desarrollo más que de violencia o destrucción; la mediación, representa un nuevo enfoque en la calidad educativa del Centro, en la vida del educador, de los padres y de los propios alumnos.

LOS MEDIADORES:

Son personas preparadas, no siempre técnicos, que poseen y dominan estrategias de negociación.

- Su rol es proporcionar, a los grupos e individuos involucrados en un conflicto personal o de centro, un foro neutral para reducir las barreras hacia la comunicación y hablar libre y abiertamente.
- Alientan a ambas partes para definir y clarificar problemas y da las oportunidades para abrir paso a la superación de las dificultades y problemas, personales y/o grupales.
- Facilitan la negociación entre alumnos e incluso profesores, sin recomendar soluciones o determinar los resultados.
- Ayudan a mejorar las relaciones expresando las diferencias constructivamente, ampliando la profundidad de la perspectiva de la otra parte y desarrollando un entendimiento mutuo, (se llegue o no a un acuerdo de negociación).
- Contribuyen a mantener las condiciones acordadas por las partes, mejorando sus relaciones y elaborando, de forma inteligente y creativa, una dinámica de aproximación para el cierre del conflicto.

² Luise L. Hay: Lo que yo creo. Ed. Urano. Doc. Sonoro.

- El mediador puede actuar directamente, ante la demanda de las partes o a demanda de una institución.
- Su actuación tiene carácter voluntario y altruista.
- El rol del mediador posibilita asegurar que las partes lleguen a un acuerdo de forma voluntaria, estando informadas, asesoradas y que sus decisiones no sean el resultado de una coerción o intimidación.
- Su nivel de competencias le lleva a mediar de forma independiente e imparcial, absteniéndose de juzgar y arbitrar.
- El mediador se prohíbe intervenir cuando en el proceso participen familiares, amigos o personas que le son cercanos.
- El secreto profesional no se levanta si no es con el acuerdo de las partes, respetándose en todo momento la confidencialidad.
- Dado el carácter de voluntariedad de la mediación, el mediador o las partes, tienen siempre el derecho a rehusar la misión por cualquier motivo que se juzgue oportuno.
- El mediador está activamente comprometido a que ambas partes se respeten y respeten los acuerdos que se adopten desde un clima de diálogo.

COMPETENCIAS DEL MEDIADOR

A ser mediador y a manejar habilidades para enfrentar los conflictos se aprende.

Los educadores deberíamos formarnos, de modo permanente, en esta tarea, para poder dar respuesta a las múltiples situaciones conflictivas que cada vez, con más frecuencia, aparecen en nuestros centros.

Se muestran como necesarias las siguientes actitudes y competencias del mediador.

- 1- Capacidad empática: receptividad, congruencia, respeto, objetividad, no directividad, calor humano, visión positiva. (Carl Rogers)³.
- 2- Capacidad comunicativa y de escucha activa: recoger información, utilización de un lenguaje neutro, respuestas reflejo, parafrasear y resumir, individualizar y reformular, interrogar, reencuadrar el problema, etc. El mediador es el facilitador y estructurador de la comunicación.
- 3- Potencial asertivo (saber decir no, demandar, hacer requerimientos, saber expresar sentimientos sean positivos o negativos, iniciar, dar continuidad y terminar una conversación)⁴, comprensión, autenticidad, flexibilidad saber reconducir el problema hacia la toma de decisiones por los propios sujetos.
- 4- Realismo, confianza, autoestima y seguridad, formación en inteligencia emocional, conducta y aprendizaje, estrategias de mediación.
- 5- Conocimientos en dinámica de grupos, gestión de asesoramiento y en autodirección de personas.
- 6- Manejo de los recursos tendentes a la resolución de problemas humanos.
- 7- Creatividad y amplitud de campo: darse cuenta, anticipar, abrir caminos hacia la viabilidad de soluciones posibles.
- 8- Dotes de imparcialidad y control emocional, sabiendo ser buen moderador.
- 9- Comprensión empática: adoptar la posición del otro en los procesos, retomar los puntos de vista del otro.
- 10- Tolerancia y sentido del humor para situar desde la palabra el justo lugar del problema, sin que éste aparente ser mayor de lo que es.

ESTRATEGIAS PARA RESOLVER CONFLICTOS EN EL AULA

Durante el proceso de mediación educativa, el mediador intentará el logro de tres objetivos:

³ Recomendamos a nivel formativo e informativo la siguiente bibliografía

- ROGERS, C. y Mariam KINGET (1971) *Psicoterapia y relaciones humanas* (dos tomos). Madrid: Alfaguara.
- ROGERS, C. (1972) *Psicoterapia centrada en el cliente*. Buenos Aires: Paidós.
- ROGERS, C. (1978) *Orientación psicológica y psicoterapia*. Madrid: Narcea.
- ROGERS, C. (1979) *El proceso de convertirse en persona*. Buenos Aires: Paidós.
- ROGERS, C. y otros (1980) *Persona a persona*. Buenos Aires: Amorrortu.
- ROGERS, C. y C. ROSENBERG (1981) *La persona como centro*. Barcelona: Herder.

⁴ LAZARUS, R. y FOLKMAN, S. (1990) *Estrés y Procesos cognitivos*. Barcelona: Marefinez Roca.

- *Dar una información clarificadora y concisa* a las partes sobre el procedimiento y protocolo de actuación. Cada mediador debe encontrar una manera adecuada de comunicar la información. El verdadero arma del mediador es la palabra. Revestir las ideas, con el adecuado ropaje de las palabras es un arte que también puede aprenderse.
- *Lograr la confianza* de las personas implicadas en el conflicto.
- Obtener una *información de las partes* amplia clara y lo más precisa posible de la dinámica del conflicto. (esta información puede complementarse desde otros marcos e instancias: amigos, compañeros de aula, etc.)

Es importante que las dos partes acepten la mediación y se sientan lo más cómodas posibles de cara a la toma de decisiones.

El mediador debe saber, por otra parte, analizar el lenguaje corporal de los interlocutores.⁵

Planteamientos a considerar:

1. *Entrevista por separado con ambas partes. Autopresentación y decisión sobre cómo actuar.*

2. *Aclaraciones sobre la imparcialidad y confidencialidad como elemento esencial.*

3. *Explicación breve del papel del mediador y del concepto de la mediación.*

- El mediador, en el encuentro inicial, informará de forma breve a los alumnos, en qué consiste su rol.
- Deberá escuchar, cerciorarse de haber entendido la “situación problema” de los contendientes en su contexto y en los pormenores.
- Aclarará que él es mero intermediario y su objetivo no es otro que el de ayudar para que los propios alumnos lleguen a conclusiones desde el consenso y el respeto mutuo.
- Deberá también manifestarles qué pasa si la mediación no se concreta en un acuerdo, para que sepan los chicos/cas que nada se pierde y se pueden buscar otras fórmulas alternativas.

4. *Explicación del procedimiento a seguir.*

- Orden de la intervención y turno de palabras,
- Necesidad y derecho a no ser interrumpido hasta que se le conceda la palabra.
- Control verbal y físico desde el mutuo respeto.
- Días y horas concretas de encuentro para abordar el problema. En ocasiones, se requerirán sesiones secuenciadas para construir un acuerdo cuidadosamente detallado.
- Respeto a la privacidad. Posibilidad de toma de notas o apuntes durante y después del acto de mediación. (Identificación por escrito de las propuestas, preguntas a realizar, aportar respuestas escritas previamente, etc.)
- El número de participantes se reducirá al mínimo. Las partes podrán acordar la participación de terceros, si hubiere necesidad.

5. *Explicación de la regla de confidencialidad*

La confidencialidad implica por parte del mediador que:

- No hará saber al alumno contrario lo que una parte le confíe en sesión privada, salvo autorización.
- No divulgará el contenido de la mediación fuera de las sesiones con las partes.
- El mediador no saldrá de testigo en favor o en contra de ninguna de las partes.
- Los alumnos con problemas se comprometen recíprocamente a respetar el deber de confidencialidad.

⁵ J.L.Moya Palacios: “Cursos de inteligencia emocional y comunicación”. Salamanca.

- Tono general del busto y ángulo del cuerpo.
- El rostro y sus cambios: tono muscular, movimiento de labios y músculos maseteros.
- La respiración como elemento de emociones.
- Amplitud de los movimientos de los brazos.
- Las posturas de las piernas.
- Movimientos de las manos o los dedos.
- Los autocontactos: pequeños gestos que se realizan con las manos como conducta reconfortante, como situación de fatiga, etc.
- La mirada: perdida, risueña, huidiza, en el vacío...
- El ángulo de la cabeza: actitud sumisa, desafiante...
- La sonrisa: nada hay más engañoso que una sonrisa de una persona hipócrita.

6. Respeto de los acuerdos tomados:

Es importante que las partes cooperen activamente, tanto para resolver el conflicto, como para respetar los acuerdos pactados.

Es conveniente proporcionar a las partes una copia de los acuerdos verbales consensuados.

BENEFICIOS DE LA MEDIACIÓN EN EL MARCO EDUCATIVO

- *La mediación es un proceso:*
 - De corresponsabilidad de dos personas en conflicto.
 - Un ejercicio de introspección: permite una toma de conciencia del mal inferido a otro. Tras descubrirse el daño causado, desde la comprensión, *es posible desarrollar el deseo de reparar.*
 - Permite empatizar, y en muchos casos paliar los daños inferidos al otro.
 - Afronta el sentimiento de culpa y fomenta el autocontrol, previniendo la reincidencia.

- *Los procesos de mediación, debidamente manejados pueden convertirse:*
 - En el encuentro entre las partes: éste es el punto fundamental del proceso de mediación.
 - En un marco para la atención y escucha del otro: sólo con ser atendidos como personas con problemas, se llega a relajar gran parte de la tensión personal, (y en algunos casos colectiva) y se reduce la ansiedad.
 - El mediador contribuye a crear un marco para la escucha del otro la información y atención orientada a la reflexión y al cambio, para las personas que sufren el enfrentamiento.
 - La mediación permite la contención conductual desajustada, el afrontamiento y la desdramatización del problema.
 - Un espacio de reparación y solución compartida de problemas. En todo caso, la mediación siempre será comunicación con todas las posibilidades que ello conlleva.

- *Desde el punto de vista de la víctima,* participando en el proceso de mediación, tiene la oportunidad de reducir, aliviar y solucionar parte o/y algunos de los daños que el otro tú o el grupo le ha causado. En todo caso, casi siempre se reduce el victimismo.

- La mediación es responsabilización
 - Devuelve a las partes su propio conflicto, dándoles la oportunidad de definirlo y de resolverlo satisfactoriamente.
 - *Fomenta el diálogo, la comprensión entre las partes, crea un vínculo. Evita el rencor, el resentimiento que puede generar una solución externa.*
 - Convierte el "yo gano / tú pierdes" en "tú ganas / yo gano".
 - El conflicto se convierte en una oportunidad para el cambio y el proceso de mediación en una experiencia constructiva, de aprendizaje y de crecimiento.
 - La mediación posibilita, desde el compromiso, mejora de la convivencia, pasar una página constructiva hacia el futuro, desanclarse de ese rol de víctima y verdugo al que a veces las personas se atan.
 - La mediación resulta preventiva y actúa como inhibidor de la reincidencia. Se ha mostrado como excelente herramienta para la comunicación, la tolerancia la paz y la práctica democrática en el marco educativo.

FASES, LOGROS Y ERRORES A SUPERAR EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN⁶

FASE	OBJETIVOS	ACTUACIONES	ERRORES FRECUENTES
1-PREMEDIAACION	<p>Evaluar la pertinencia de la mediación en el conflicto.</p> <p>Crear las condiciones para que se pueda dar un proceso de mediación.</p> <p>Concienciar a las partes de las características y condiciones del proceso de mediación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistarse con las partes por separado. • Explicar el proceso. • Evaluar la adecuación de la mediación. • Evaluar si no son necesarias otras actuaciones previas. • Evaluar la disposición de las partes para conseguir el proceso y llegar a un acuerdo. • Evaluar las condiciones contextuales y personales del mediador y de las partes. • Prepararse para tratar la relación y el problema de forma independiente. • Separar el problema de las personas. • Preparar para una comunicación efectiva, para escuchar y emitir mensajes. • Hacer valorar a cada una de las partes "lo que quiero para mí", "lo que quiero para el otro", "lo que quiero para la relación" y pensar qué hacer para satisfacer las tres cosas por ese orden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener esquemas rígidos o predeterminados, enfoques y perspectivas cerradas. • Ignorar los puntos débiles o ángulos muertos (percepciones, intenciones...) • Permitir centrarse únicamente en "lo que el otro es". • No llegar a discernir entre el problema (qué, cómo, cuándo) y la persona (quién). • No superar el pensamiento único de "la culpa es suya". • Perderse en "análisis" y porqués sobre el comportamiento del otro. • Dejar pensar solo en "lo que quiero para mí" o "lo que quiero para el otro". • No darle la importancia que tiene a esta fase, e ir demasiado rápido, sin llegar a evaluar objetivamente.

FASE	OBJETIVOS	ACTUACIONES	ERRORES FRECUENTES
2.-PRESENTACIÓN Y REGLAS DEL JUEGO	<p>Crear confianza en el proceso.</p> <p>Conocer quiénes somos y como va a ser la mediación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presentaciones. • Explicación del proceso. • Nivelar expectativas. • Establecer roles. • Establecer "contratos" y compromisos. • Aceptar las normas básicas: confidencialidad, colaboración... 	<ul style="list-style-type: none"> • Asumir las responsabilidades de la solución del problema. • Establecer una relación poco adecuada con los implicados (demasiado rígida o demasiado permisiva). • No hacer explícita la aceptación de las normas. • No llegar al compromiso explícito de las partes. • No terminar el proceso cuando el encuentro es mas tenso de lo previsto y da lugar a un nuevo enfrentamiento (error del "inversionista").

⁶ J. F. Martín Izard (2005). I Jornadas Provinciales de Convivencia. Junta de C. y León. Salamanca 4-5 Noviembre. Documentación.

FASE	OBJETIVOS	ACTUACIONES	ERRORES FRECUENTES
3.-EXPOSICIÓN DEL CONFLICTO	<p>Exponer cada versión del conflicto, posiciones.</p> <p>Expresar sentimientos. Sentirse escuchados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un ambiente favorable al intercambio de mensajes. • Determinar los objetivos de cada parte ante el conflicto. • Expresar los sentimientos de cada parte. • Hacer comprender los sentimientos y puntos de vista de la otra parte. • Explorar el verdadero problema, no los detalles. • Escuchar atentamente las preocupaciones de cada parte. • Ayudar a manifestar los temas importantes. • Percibir tanto el contenido cognitivo como el afectivo. • Apoyar el diálogo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centrarse demasiado en las posiciones (negociación “dura”). • Permitir que se use el “victimismo” o el chantaje afectivo. • Perderser en los detalles, en los sentimientos, o en los enfoques parciales sin llegar a concentrar el problema. • Juzgar, valorar, criticar... • Aconsejar, dirigir, mandar... • No llegar a una comprensión empática de cada una de las partes.

FASE	OBJETIVOS	ACTUACIONES	ERRORES FRECUENTES
4.- ACLARACIÓN DEL PROBLEMA	<p>Definir operativamente el conflicto.</p> <p>Llegar a un consenso sobre las propiedades.</p> <p>Identificar los intereses.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la conformidad y el compromiso de las partes sobre los objetivos para los que trabajaremos. • Conseguir una visión consensuada del conflicto. • Explorar los intereses subyacentes a las posiciones. • Asignar prioridades a los intereses. • Hacer considerar los intereses de la otra parte. • Buscar intereses cercanos o comunes para comenzar a trabajar. 	<ul style="list-style-type: none"> • No llegar a una definición operativa del conflicto. • No llegar a un consenso sobre cuál es el conflicto. • No explorar a fondo los intereses. • Insistir demasiado en los intereses pensando en “razones ocultas”. • No hacer pensar que el otro también tiene su corazón. • No llegar a intereses comunes. • Dejarse llevar por los intereses de una parte o por los de terceros. • No pasar de las posiciones a los intereses.

FASE	OBJETIVOS	ACTUACIONES	ERRORES FRECUENTES
5.-PROPUESTAS DE SOLUCIONES	<p>Crear opciones que satisfagan los intereses.</p> <p>Encontrar formulas para ganar todos.</p> <p>Orientar las alternativas a un acuerdo.</p> <p>Seleccionar la mejor alternativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la espontaneidad y creatividad en busca de opciones. • Explorar lo que cada uno está dispuesto a hacer y le pide que haga al otro. • Destacar lo positivo y el acuerdo. • Buscar fórmulas para trabajar conjuntamente sobre el problema de forma más eficaz. • Encontrar el valor de las diferencias. • Hacer que valoren cada posible solución. • Hacer ver cuáles son las alternativas si no hay acuerdo, buscar la mejor posible para que el acuerdo mejore esa alternativa. • Hacer considerar las alternativas de la otra parte. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sancionar la creatividad. • No explorar lo que cada uno puede poner de su parte. • Utilizar un enfoque estrecho sin considerar alguna de las opciones. • No valorar las diferencias, conformándonos con el “mínimo común denominador”. • No llegar más lejos de lo que daría de sí el dejar las cosas como están, sin no hubiera acuerdo.

FASE	OBJETIVOS	ACTUACIONES	ERRORES FRECUENTES
6.- ACUERDO	Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades. Llegar a un acuerdo Y A CONSENSOS.	<ul style="list-style-type: none"> Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo. Especificar claramente los compromisos y las actividades o comportamientos que implica. Hacer una planificación de los objetivos del acuerdo, el proceso y el resultado esperado. Hacer cumplir que el acuerdo sea (características): equilibrado, realista (posible), claro, simple, aceptable por todos, específico, (concreto), evaluable, que promueva la mejora en la relación, redactado por escrito. Utilizar criterios de legitimidad con criterios externos. Hacer pensar en la situación que queda cada uno de los implicados y el otro. 	<ul style="list-style-type: none"> No llegar a definir claramente el acuerdo. Dar por sentado que se sabe a donde se quiere llegar. No concretar los compromisos, las actividades que implica, el proceso y el resultado a donde se debe llegar. Incumplir las características del acuerdo. No tener criterios de legitimidad (justicia). No darle importancia a imaginarse la situación en la que queda el otro. Pensar que la justicia o imparcialidad es "partir por la mitad".

CUESTIONARIO Y COMPROMISO PARA ACEPTAR LA MEDIACIÓN

Este cuestionario puede aplicarse a los alumnos que ya conocen el proceso de mediación para saber su compromiso a la hora de afrontar el problema

Si contestas "Sí" a las siguientes preguntas, entonces la mediación podrá ayudarte a resolver tu problema:

1-Todos tenemos problemas. A veces necesitamos de otros para que nos ayuden a solucionarlos. La mediación tiene éxito cuando las dos partes en conflicto intentan resolver su(s) problema(s). **¿Tienes un problema que involucre a otro compañero o compañeros?**

2-Los alumnos deben ser informadas en igual forma a cerca del proceso de mediación **¿Tienes información relevante y precisa sobre el problema para poder comenzar a plantearte solucionarlo?**

3-Todas las sesiones de mediación son voluntarias **¿Deseas voluntariamente participar en la mediación?**

4-El proceso de mediación es confidencial para todos, evita la publicidad no deseada. **¿Deseas firmar un acuerdo de confidencialidad?** (Tenerlo preparado)

5-La atmósfera en las reuniones es informal y los temas de discusión pueden ser tan amplios como sea necesario. Esto permite a las personas sacar "las cosas de adentro" y avanzar mas allá de las posiciones rígidas y polarizadas en una forma civilizada. Puede dar como resultado una solución flexible y creativa. **¿Te comprometes a mantener las reuniones que sean necesarias y en las horas acordadas para resolver los propios problemas?**

6-El proceso de mediación se da en un clima de respeto mutuo: palabras, gestos, tonos de voz, y autocontrol de los propios impulsos. **¿Te encuentras preparado/a para poder afrontar las cosas desde la calma y el diálogo?**

7-La intervención de un mediador imparcial permite establecer acuerdos y compromisos justos desde un razonable entendimiento de las partes. **¿Estas de acuerdo en aceptar y respetar los compromisos derivados de la mediación?**

ASPECTOS BIBLIOGRÁFICOS

- FERNANDEZ, I. (2005) *Prevención de la violencia y resolución de conflictos: el clima escolar como factor de calidad*. Ed. Nancea. Madrid.
- LORENZO, M. (2004). *Conflictos, tutorías y construcción democrática de las normas*. Desclée de Brouwer. Bilbao.
- M.E.C. (2005) *Diseño y evaluación de un programa de intervención socioemocional para promover la conducta prosocial y prevenir la violencia*. Centro de investigación y documentación educativa (CIDE). Madrid.
- M.E.C. (2005) *Primeras Jornadas Provinciales de convivencia en los Centros*. Salamanca 4-5 de noviembre. Junta de Castilla y León.
- MARTÍNEZ MARTIN M. (2004). *La convivencia en los centros de secundaria: estrategias para abordar el conflicto*. Desclée de Brouwer. Bilbao.
- ORTEGA R. P., M. VALLEJOS, SAURA C.P. (2003). *Conflictos en las aulas. Propuestas educativas*. Ariel.
- PRIMERAS JORNADAS PROVINCIALES DE
- TORREGO S. y Col. (2005). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: mediación para formación de mediadores*. Nancea, SA de Ediciones. Madrid.
- VINYAMATA, E (2004). *Aprender mediación*. Ediciones Paidós Ibérica.