

PAUTAS PARA UN
PROGRAMA DE
MEDIACIÓN
ESCOLAR

C.P. PEDRO BRIMONIS

Marzo de 2016

Índice

Pautas de un programa de mediación	3
1. Proyectos orientados a los estudiantes	3
2. Etapas de implementación de un proyecto de mediación.....	3
2.2. Difusión en la escuela.....	4
2.3. Formación del equipo coordinador del proyecto.....	4
2.4. Información y formación de padres.....	4
2.5. Capacitación del personal del centro	5
2.6. Actividades de aula con el conjunto del alumnado.....	5
2.7. Selección y organización de los alumnos mediadores	5
2.8. Selección de los alumnos mediadores	6
2.9. Capacitación de los alumnos mediadores.....	6
2.10. Asignación de las mediaciones.....	7
2.11. Organización de tiempos y espacios para llevar a cabo la mediación.....	7
2.12. Seguimiento y evaluación.....	8
3. La mediación en el marco normativo de la escuela.....	8
4. Casos mediables y no mediables.....	9
5. Casos en que se suspende la mediación entre pares.....	10
6. Cómo funciona un proyecto de mediación entre pares.....	10
FASES DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR.....	12
Anexo I	13
Anexo II.....	14
Anexo III	15

Pautas de un programa de mediación.

Para poner en marcha un programa de mediación entre pares (alumnos en este caso) es necesario que estén implicados otros colectivos de la escuela. La finalidad de este programa es principalmente pedagógica, por ello, debe ir ligado a educar en la paz y en la democracia. Si los adultos de la comunidad educativa no desarrollan y utilizan en su quehacer cotidiano esas habilidades sociales o habilidades para la vida, será difícil que nuestros alumnos las adquieran y desarrollen.

El diseño y la puesta en marcha de un Proyecto de Mediación entre pares en la escuela debe implicar, de diversos modos, con distintas funciones y niveles de intensidad a todos los actores de la comunidad educativa, evitando una implementación rápida que sólo apunte a la formación o entrenamiento de un grupo selecto de alumnos para mediar en conflictos entre sus iguales.

Para este centro se considera más útil la formación del Alumno Ayudante que la del Alumno Mediador. La razón es que el alumno ayudante abarca las funciones del mediador. Además, tiene como función la del acompañamiento de los alumnos en dificultades o problemas, tiene que saber detectarlos para poder ponerlo en conocimiento de un profesor o persona de confianza del centro si no sabe cómo manejar la situación.

1. Proyectos orientados a los estudiantes.

La mediación para los alumnos debe ser vista como una oportunidad (los conflictos son una oportunidad para crecer, si son resueltos de una manera positiva).

Hay que remarcar que es un proceso informal pero estructurado porque es un asunto con unas fases y técnicas específicas.

- Es voluntario para las partes y los ayudantes.
- Es confidencial para las partes y los ayudantes.
- Es cooperativo. Las partes colaboran para alcanzar una solución.
- El protagonismo es de las partes. Son ellas las que van a alcanzar su solución, el ayudante no se la da.

2. Objetivos a implementar en un proyecto de mediación.

1. Conocer por parte de todos qué es la mediación.
2. Definir el propósito, alcances del proyecto y el compromiso para llevar a cabo el mismo.
 - 2.1. Seleccionar a los miembros del equipo coordinador.
 - 2.2. Informar a los padres para conseguir su participación en el proyecto.
 - 2.3. Capacitar al personal en la mediación escolar.

- 2.4. Trabajar en las aulas la educación para la paz.
- 2.5. Seleccionar a los alumnos y formarlos.
- 2.6. Organizar tiempos y espacios en que se llevará a cabo la mediación.
- 2.7. Evaluar y mantener el seguimiento del proyecto.

2.2. Difusión en nuestra escuela.

Para que el proyecto salga adelante es necesario que todo el personal de la escuela conozca la mediación y los objetivos que se pretenden alcanzar. Se trata de dar la mayor difusión posible a la existencia del proyecto en la escuela, para ello pueden hacerse talleres de difusión.

En el colegio es imprescindible que los profesores estén al corriente del proyecto, sobre todo los tutores, que son los que más tiempo pasan con ellos para apoyarlos en las funciones de alumno ayudante/mediador y dar ejemplo para que le puedan tomar como modelo.

2.3. Formación del equipo coordinador del proyecto.

Un mínimo de dos miembros que deberán asignarle un mínimo de tres horas semanales al desarrollo del mismo. Se destinan a la reunión con los mediadores, estar a disposición de ellos durante las mediaciones y realizar la recogida de opiniones y las evaluaciones.

Además este equipo deberá coordinar las acciones para llevar a cabo las mediaciones, tener la formación adecuada para poder formar a los alumnos mediadores, realizar el seguimiento quincenal para mejorar la actividad de los mediadores, ajustar el funcionamiento del proyecto y mantener actualizado el registro.

Es posible que también tenga que coordinarse con otras instituciones presentes en el colegio.

Si algún profesor forma parte del mismo, deberá ser por voluntad propia, no por obligación. Además, debe tener una relación fluida con los profesores y con los alumnos (con estos especialmente, pues deben ser profesores con los que los alumnos estén acostumbrados a dialogar).

Es imprescindible que los profesores quieran participar y que resuelvan los conflictos a través del diálogo y dando la oportunidad de explicar su narrativa a los alumnos. Cuantos más agentes estén involucrados en resolver los conflictos dando oportunidad de expresarse, mejor funcionará el programa.

2.4. Información y participación de los padres.

Deben estar informados del proyecto, sus objetivos y la colaboración que se les solicita (resolución pacífica y cooperativa de los conflictos a través del diálogo). Pueden participar en

el desarrollo del proyecto del modo que el centro considere oportuno, pero no es imprescindible. Sí lo es que estén informados.

Es necesario que ellos conozcan esta actividad. Podemos enfocarlo que forma parte del Proyecto Educativo del Centro, para poder gestionar bien los conflictos. Los estamos educando en habilidades para saber gestionar sus conflictos presentes y futuros y poder ser capaces de enfrentarse a ellos de un modo adecuado y eficaz.

2.5. Capacitación del personal del centro.

Es altamente recomendable que el Curso de capacitación en mediación escolar tenga una duración no inferior a 40 horas, de las cuales por lo menos 25 horas sean de carácter presencial debido a la dificultad de adquirir ciertas habilidades comunicativas y técnicas específicas “a distancia”.

También resulta importante que su desarrollo no exceda de los tres meses de modo tal que no se dilate demasiado la efectiva implementación de la mediación entre pares en la institución.

Será una propuesta para ejecutarla el próximo curso.

2.6. Actividades de aula con el conjunto del alumnado.

En paralelo a la capacitación de los docentes se llevarán a cabo talleres con cada clase para educación en la paz y en la resolución eficaz de los conflictos. Este trabajo implica el desarrollo de actividades de aula orientadas a la comprensión del conflicto, los modos posibles de abordarlo, el respeto por la diversidad, las habilidades necesarias para una comunicación eficaz, el conocimiento y manejo de las emociones, la capacidad de empatía, etc.

Esto lo podrá realizar un miembro del Equipo coordinador o un profesor/tutor que les de clase.

2.7. Selección y organización de los alumnos mediadores.

Como el Proyecto se llevará a cabo en cursos sucesivos, es importante que formen parte del equipo del curso entrante algunos de los del anterior para favorecer el reinicio del proyecto, si ello es posible.

El número de alumnos mediadores variará en función de la cantidad de alumnos totales. Puesto que son los alumnos que actúan como mediadores los que adquieren y consolidan el desarrollo de las herramientas para la vida, es importante que participen todos los que deseen para que todos puedan adquirir estas habilidades. Se busca que todos adquieran estas habilidades, pero esta modalidad es menos estructurada que la anterior, en la que el Equipo coordinador selecciona a los mediadores.

Durante la educación primaria es bueno que todos los alumnos adquieran estas habilidades, esto no quiere decir que todos tengan que ser alumnos ayudantes o mediadores, lo que se pretende con este sistema es que todos adquieran las herramientas necesarias para enfrentar los conflictos, y la resolución positiva de los mismos desde el diálogo.

2.8. Selección de los alumnos mediadores.

El proceso de selección se realiza una vez valorados los resultados obtenidos en el test Mybullyng y con esta actividad te aseguras que todos comprendan en qué consiste la labor del mediador, para ello es interesante plantearles tres sencillas preguntas (pueden agregarse más).

- ¿Por qué/para qué quieres ser mediador?
- ¿Por qué consideras que podrías hacerlo bien?
- ¿Quién consideras que podría hacer bien el papel de mediador en tu clase?

Si se designa un número determinado de alumnos que van a ser mediadores, se procederá a una elección entre los que se presentaron por votación de sus compañeros y aquellos que resultaron como más prosociales en el test citado anteriormente. Si el número de los más votados excede del número definido, el equipo coordinador junto con los tutores designará a los que considere pertinente. El proceso de selección se comunica a los alumnos.

Este procedimiento tiene por objeto que este grupo de mediadores pueda iniciar su tarea contando con el apoyo y la legitimidad tanto de sus pares como de los adultos de la escuela.

Es posible que haya alumnos que se vean capacitados para ser mediadores, pero que no cuenten con la aprobación del resto de su clase. Es importante que los alumnos designados cuenten con el respaldo de sus compañeros, porque si no confían en ellos no acudirán al proceso.

Muchos de los conflictos provienen del horario del comedor, por ello es recomendable que además de que las monitoras de comedor estén debidamente informadas y participen en el programa, si quieren, se forme como alumnos ayudantes/mediadores a algunos de los que acudan a comedor, si ello es posible.

2.9. Capacitación de los alumnos mediadores

Esta instancia es conducida y llevada adelante por parte del Equipo coordinador del proyecto.

La capacitación o formación de estudiantes mediadores debería tener una carga horaria mínima de 12 horas, repartidas en sesiones de no más de dos horas de duración y distribuidas de acuerdo a las posibilidades organizativas de la escuela, tratando de que no se extiendan demasiado en el tiempo (a lo sumo a lo largo de dos semanas). Se tomarán las horas de las clases de Religión o Valores –siempre con el consentimiento de las familias de los ayudantes- y algunos tiempos del horario de los recreos.

Finalizada esta etapa, los alumnos recibirán un diploma extendido por la escuela que certifique su participación en esta instancia de capacitación.

2.10. Asignación de las mediaciones.

1º Se asignan turnos rotativos diarios de dos o más parejas de mediadores. Se establece un cronograma con las parejas que intervendrán cada día. Cuando el Equipo coordinador determine que es un caso mediable, intervienen los mediadores que les corresponda por turno.

2º Por sorteo según se soliciten las mediaciones. Una vez que se ha considerado que es un caso mediable, se procede al sorteo de la pareja. Es conveniente que no participen los que ya han mediado para que puedan participar todo el grupo de mediadores.

3º Por elección de los involucrados en el conflicto. Esta modalidad tiene una ventaja importante consistente en que si los involucrados en el conflicto logran ponerse de acuerdo en la elección de los mediadores, podemos esperar que el proceso formal de la mediación se vea sumamente facilitado a partir de este primer acuerdo. La desventaja es que, organizativamente, es más complejo ya que requiere no sólo disponer de la lista de mediadores para que las partes realicen su elección sino darles el tiempo para que lo hagan y esto puede no resultar inmediato, con lo cual se agregan pasos al procedimiento de asignar las mediaciones. Otra dificultad puede surgir que se dé el caso de alumnos mediadores que reiteradamente no resulten elegidos y esto puede traer efectos no deseados sobre su autoestima y el funcionamiento del grupo de mediadores.

Si los alumnos están de acuerdo en que los mediadores sean compañeros de su clase porque confíen en su imparcialidad y confidencialidad sería la mejor opción, porque no habría que cuadrar tantos horarios. En caso de que no sea así el mejor sistema puede ser los turnos rotativos, para garantizar que todos participen de la actividad. También porque es más fácil a efectos de organización.

2.11. Organización de tiempos y espacios para llevar a cabo la mediación.

Respecto del espacio, las mediaciones deben llevarse a cabo en un lugar tranquilo donde todos los participantes, tanto los mediadores como los involucrados en el conflicto, puedan conversar sin ser interrumpidos y de modo que se garantice la confidencialidad de lo que allí se trate. También debe permitir que el miembro del Equipo coordinador a cargo en ese momento pueda acercarse e intervenir si su presencia es requerida (es decir, no debería estar en una zona aislada de la escuela aún cuando se disponga allí de un espacio).

Este lugar puede ser un aula o sala dedicada exclusivamente a esta actividad, o asignada en ciertos días y horarios si se utiliza, por ejemplo, la biblioteca, la sala de música o la sala de psicomotricidad.

En cualquiera de los casos, el espacio asignado debe estar claramente identificado, por ejemplo, con un cartel indicador y se debería arreglar de modo tal que resulte un ambiente cómodo, con algún lugar para sentarse y otro donde apoyar los papeles para redactar y firmar el acuerdo en caso de que se llegue a él. También pueden usarse aulas que en dicho momento estén vacías.

El proyecto debe contar con la difusión adecuada y con la información sobre la existencia de la mediación y los modos de solicitarla a lo largo de todo el curso. También los nombres de los miembros del Equipo coordinador para que sepan a quien dirigirse y, eventualmente, los nombres de los alumnos mediadores.

El momento o tiempos en que se lleve a cabo cada mediación dependerá de la disponibilidad horaria del colegio y de su organización. Como ejemplo se pueden utilizar los siguientes tiempos:

- A. Puede acordarse realizarlas en un horario posterior a la jornada escolar, con una extensión acotada. En este caso, la asignación de la mediación no debería hacerse para el mismo día a fin de prever que los mediadores designados puedan informar en sus hogares (y eventualmente requerir la autorización escrita de sus padres) el horario aproximado de salida de la escuela. Obviamente, esto también depende de las posibilidades de los miembros del Equipo coordinador.
- B. Pueden realizarse en alguno de los recreos si éstos se reorganizan de modo tal que haya uno más prolongado que el resto.

2.12. Seguimiento y evaluación.

El seguimiento del proyecto debe realizarse, en principio, en relación con los objetivos y etapas propuestas en el diseño y planificación del mismo. Se puede hacer a través de preguntas por objetivos, cuestionarios a profesores y alumnos o cualquier agente que pudiera proporcionar información al respecto.

Puede habilitarse un “buzón de sugerencias” que permita la recepción de opiniones en forma anónima en el momento en que cualquiera de los miembros de la institución desee hacerlas llegar.

Esta evaluación puede hacerse al finalizar el curso escolar o a intervalos regulares que permitan detectar posibles cambios en las tendencias y también introducir mejoras en que caso de que algo no esté funcionando –por trimestres-.

3. La mediación en el marco del RRI.

La mediación no suspende el marco normativo de la escuela, pero sí es necesaria una revisión de los distintos instrumentos normativos vigentes en la misma ya que se debe evitar en la medida de lo posible la ambigüedad o arbitrariedad en la aplicación de un procedimiento u

otro para conflictos similares. Es importante que en esta reforma estén involucrados los agentes que participan en el proyecto.

La posibilidad de recurrir a una mediación entre alumnos se plantea como un procedimiento que se agrega al tratamiento de cierto tipo de conflictos entre ellos:

- como una instancia previa en aquellos conflictos para los que la normativa, por alguno de los aspectos del mismo, prevé algún tipo de sanción. En este caso, si en la mediación no se llega a un acuerdo, se continúan los pasos previstos en el RRI (por ejemplo, el caso de insultos o una pelea breve).
- como única instancia en aquellos conflictos entre alumnos en que no se da una transgresión a ninguna norma pero se la ofrece como una posibilidad de abordarlo en forma conjunta y dialogada, asistidos por dos alumnos mediadores.
- como una instancia posterior, reparadora, en casos que se abordan según lo previsto en el RRI pero en los que, más allá de las medidas que la escuela adopte para sancionar a los involucrados, se ofrece como una oportunidad de dialogar y aclarar la situación entre los involucrados.

En la educación primaria no todos los conflictos implican peleas o discusiones, a veces, simplemente, no saben ponerse de acuerdo en determinados puntos que son necesarios para realizar un trabajo en grupo o cualquier actividad. También pueden surgir mal entendidos entre compañeros/as, que tampoco saben afrontar. En este sentido, hay que hacerles ver que la mediación también les puede ayudar a llegar a esos acuerdos que no son capaces por sí mismos.

4. Casos mediables y no mediables.

Este punto es muy importante, porque no todas las situaciones son mediables entre pares.

Es posible llevar meditaciones entre pares cuando:

- Las partes así lo desean y el proyecto de la escuela lo prevea.
- Es importante cuidar las relaciones y/o el vínculo.
- Necesariamente se comparten espacios comunes entre las partes.
- No exista un gran desequilibrio de poder entre las partes (debido a cuestiones de personalidad, capacidades comunicativas muy diferentes, miedo por parte de una de ellas con respecto a la otra...).

No es posible una mediación entre pares cuando:

- Las partes no desean ir a mediación.
- Los casos ya fueron mediados y no se cumplió con lo pactado.
- Hay amenazas graves.
- Falta confianza y credibilidad en el espacio de la mediación.
- El hecho afecta a más personas en forma directa y no han sido convocadas. Se pueden convocar si las partes lo desean y así seguir adelante.
- Existan hechos graves que pongan en peligro la integridad física o psíquica de las personas (vulneración grave de derechos).

- El objeto de la mediación no dependa de la disposición o disponibilidad de las partes, es un esfuerzo que tienen que asumir porque ellos lo quieren resolver, forma parte de aprender a ser responsable.

5. Casos en que se suspende la mediación entre pares

Un proceso de mediación entre pares debe interrumpirse cuando:

- A pesar de los intentos de los mediadores, el nivel de escalada del conflicto impide la comunicación entre las partes y/o con los mediadores.
- Uno o ambos mediadores entienden que su imparcialidad está comprometida.
- Uno o ambos mediadores siente que no puede manejar la situación (cuando siente miedo, inseguridad, elevada emotividad, amiguismo...).

En cualquiera de estas situaciones, los mediadores interrumpirán el proceso y requerirán la presencia del miembro del Equipo coordinador a cargo, a quien en privado le explicarán las razones de la suspensión de la mediación.

Este miembro del Equipo coordinador será el responsable de informar a las partes las razones de la interrupción y definir los pasos a seguir a continuación. Es decir, se debe cuidar a los alumnos mediadores de situaciones de alta exposición o vulnerabilidad frente a sus iguales ya que los responsables del Proyecto son los miembros adultos.

Para finalizar, el requisito de confidencialidad para los mediadores se levanta cuando, en el proceso de la mediación aparezca un tema relacionado con un hecho ilícito (abusos físicos o psíquicos, por ejemplo).

6. Cómo funciona un proyecto de mediación entre pares.

1. El conflicto puede llegar a conocimiento del Equipo coordinador del proyecto por las siguientes vías:

- por parte de uno o ambos de los alumnos involucrados en el conflicto que solicita la mediación.
- derivado por el profesor o personal no docente que lo presenció o que se enteró del mismo en el caso en que el conflicto implicara algún tipo de acción prevista por la escuela en la normativa.
- ofrecido a los involucrados en el conflicto por parte de un miembro del Equipo Coordinador a sugerencia del profesor o personal no docente / alumnos que lo presenciaron en el caso en que el conflicto no implicara ningún tipo de acción prevista por la escuela en el RRI.

2. ¿Podría un padre o madre, enterado de un conflicto de su hijo/a con un compañero/a solicitar la mediación en la escuela? En principio, nuestra respuesta sería negativa debido a que con esa acción estaría restando protagonismo a su propio/a hijo/a en la decisión sobre cómo abordarlo, además de la probabilidad de incomodarlo al dar a conocer algo que él/ella no deseaba. Lo que sí podría hacer, si lo desea y le parece pertinente, es comentarlo con

alguno de los adultos de la escuela que, en función del rol o la relación con el alumno/a, puedan conversar con él sin invadir su privacidad, garantizando la confidencialidad de lo tratado y, a partir de eso, ofrecerle la posibilidad de una mediación.

3. Un miembro del Equipo Coordinador sostiene una entrevista breve con el/los involucrado/s en el conflicto y en la cual:

- Recoge el nombre de los participantes.
- Indaga muy brevemente el motivo del conflicto y lo que ha ocurrido; lo registra con un término genérico (rumores, insultos, pelea, etc.).
- Determina si el caso es o no “mediable”.
- explica a ambas partes, en forma individual, en qué consiste la ayuda que pueden ofrecerle los compañeros mediadores, las características de la mediación (voluntariedad, confidencialidad, etc.) y las reglas a que deberán atenerse para acceder a ella.
- Solicita el consentimiento de cada uno para participar en la mediación.
- Asigna día, hora y lugar en que se realizará la mediación y conviene con las partes un estado de “no innovar” hasta ese momento.
- Designa a los mediadores que intervendrán, que deberán ser aceptados por las partes (podría darse el caso de uno de ellos no aceptara a uno o ambos de los mediadores propuestos por algún conocimiento o situación previa personal).
- Acuerda qué miembro del Equipo coordinador será el “adulto responsable” y estará a disposición durante la mediación para cualquier consulta de los mediadores u otra eventualidad (por ejemplo, en el caso en que se suspenda la mediación).

En el Anexo II se ofrece un modelo de registro de entrevista para la mediación.

4. El día y hora en que se acordó realizar la mediación, el miembro del Equipo Coordinador entrega a los mediadores el formulario de acuerdo, que será rellenado si se llega al mismo o se dejará en él constancia de que no se acordó, y permanece en un lugar próximo o les informa dónde puede ser localizado en caso de que se necesite su intervención.

5. Si la mediación finaliza con un acuerdo, se rellena el formulario correspondiente y se entrega para su archivo al miembro del Equipo Coordinador. Este, de ser posible en ese momento, preguntará a los mediadores cómo se han sentido, si han tenido alguna dificultad, con qué aspecto, etc.; si no, estas cuestiones serán tratadas en las reuniones quincenales con todo el grupo de alumnos mediadores. Luego, completará los datos faltantes en el Registro de Entrevistas.

6. En la fecha prevista de seguimiento del acuerdo, entrevista a los participantes para indagar su grado de cumplimiento. En caso de que no se haya cumplido, lo registra en el espacio destinado a observaciones, en el cual también se deja constancia cuando el caso no sea susceptible de mediación o ésta haya debido ser suspendida por cualquier eventualidad. Puede darse el caso de que una mediación, por la inestabilidad de la relación entre los alumnos en conflicto, requiera establecer una sucesión de acuerdos a corto plazo y prever un nuevo encuentro y reformulación o ratificación de los términos. En este caso, el seguimiento se orientará a indagar si el acuerdo provisorio o parcial establecido se ha cumplido y si los participantes desean volver a la instancia de mediación para seguir trabajando en conjunto para mejorar la situación.

El Equipo Coordinador se reunirá con los alumnos mediadores con una frecuencia quincenal para ver las dificultades que se les han presentado, proponer actividades para seguir desarrollando las técnicas y evaluar el funcionamiento del grupo de mediadores y del proyecto.

Se podrán realizar informes breves sobre la marcha del proyecto con la frecuencia que se estime conveniente por el Centro, siendo imprescindible realizar un informe al final de cada trimestre utilizando los mecanismos que se hayan considerado oportunos para el mismo.

FASES DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR.

- A. **Premediación:** en esta fase se realiza una reunión por separado con cada persona en conflicto, en busca de una descarga emocional previa a la mediación conjunta. Se trata de la primera toma de contacto y conocimiento de los mediadores/as y cada parte. Se explica el mecanismo de la mediación y se hace un relato del conflicto y sus consecuencias.
- **Función del mediador en esta fase:**
 - Situar el conflicto ¿cómo, dónde y cuándo?
 - Buscar relaciones, sentimientos, intención de resolver.
 - Averiguar las demandas para la reparación y las posibles soluciones.
- B. **Entrada** (conjunta con las partes): se realizan las presentaciones y se explican las condiciones y normas para poder realizar la mediación.
- **Función del mediador en esta fase:**
 - Explicar el proceso y las normas.
 - Crear clima de diálogo y de confianza.
 - Dar expectativas.
- C. **Cuéntame:** cada una de las partes en conflicto relata lo que ha sucedido.
- **Función del mediador en esta fase:**
 - Realizar escucha activa.
 - Mantener las normas de forma asertiva.
 - Empatizar sin tomar partido.
 - Controlar el lenguaje corporal.
- D. **Situar el Conflicto:** se realiza un análisis del conflicto, resaltando los aspectos en común que han expuesto las partes. Se pueden pedir aclaraciones.
- **Función del mediador en esta fase:**
 - Clarificar: preguntas abiertas y cerradas.
 - Parafrasear.
 - Reflejar sentimientos.
 - Resumir: estructurar el conflicto y definirlo. Historia.
 - Pasar del yo/tú al nosotros.
- E. **Buscar Soluciones:** se intenta realizar un nuevo enfoque para avanzar hacia la solución. Se pide a las personas en conflicto, por parte de los mediadores/as, que realicen un torbellino de ideas sobre posibles soluciones al conflicto.
- **Función del mediador en esta fase:**
 - Resaltar intereses comunes.
 - Tener paciencia, creatividad: replantear asuntos sobre los intereses.
 - Realizar una lluvia de ideas.

- F. **El Acuerdo:** se elige una solución, se analiza, y se redacta un acuerdo para su firma.
- **Función del mediador en esta fase:**
 - o Analizar la probabilidad de cumplimiento.
 - o Redactar en el lenguaje de quien lo ejecutará: entendible y estructurado.
 - o Mantener la imparcialidad en el acuerdo.
 - o Realizar un seguimiento del acuerdo.
- G. **Seguimiento (opcional):** podrá fijarse una reunión con las partes en el plazo que se considere necesario para empezar a cumplir el acuerdo y así poder ver la eficacia de la mediación.
- **Función del mediador en esta fase:**
 - o Fijar la reunión con las partes

ANEXOS.

En el Anexo I se ofrece un cuadro resumen de las fases en la mediación escolar.

En el Anexo III se ofrece un resumen de los pasos a seguir en la mediación entre pares.

Anexo I

FASE	Persona en conflicto	Mediadores
PREMEDIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Relatar el conflicto individualmente. Posiciones y percepción de la situación. - Realizar una descarga emocional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Situar el conflicto: ¿dónde, cómo, cuándo? - Buscar relaciones, sentimientos, intención de resolver. - Averiguar las demandas para la reparación y las posibles soluciones.
ENTRADA	<ul style="list-style-type: none"> - Presentarse, escuchar y aceptar las normas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Explicar el proceso y las normas. - Crear clima de diálogo y de confianza. - Dar expectativas.
CUÉNTAME	<ul style="list-style-type: none"> - Relatar el conflicto y ser escuchado por el otro. - Mantener turnos de palabra. - Expresarse en mensajes Yo: sentimientos y percepciones personales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar escucha activa. - Mantener las normas de forma asertiva. - Empatizar sin tomar partido. - Controlar el lenguaje corporal.
SITUAR EL CONFLICTO	<ul style="list-style-type: none"> - Separar persona y problema: percibir la estructura del conflicto. - Utilizar mensajes Yo. - Empatizar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Clarificar: preguntas abiertas y cerradas. - Parafrasear. - Reflejar sentimientos. - Resumir: Estructurar el conflicto y

	- Ponerse al nivel del otro: horizontalidad comunicativa.	definirlo. Historia. - Pasar del yo/tú al “nosotros”.
BUSCAR SOLUCIONES	- Expresar las demandas, los intereses y las necesidades para una reparación. - Generar opciones.	- Resaltar intereses comunes. - Tener paciencia, creatividad: replantear asuntos sobre los intereses. - Realizar una lluvia de ideas. Técnica “seis sombreros” (De Bono).
EL ACUERDO	- Decidir las soluciones y los acuerdos de compromiso. - Firmar el acuerdo.	- Analizar la probabilidad de realización. - Redactar en el lenguaje de quien lo ejecutará: que se entienda fácilmente y esté bien estructurado. - Mantener la imparcialidad en el acuerdo. - Realizar un seguimiento del acuerdo.

Anexo II

Modelo de registro de entrevistas para mediación

Fecha:	Entrevistador:	Pide/deriva:
Nombre y curso de los alumnos/as:		
Motivo/causa:	Fecha/hora mediación:/...../.....	
Mediadores asignados:		
Adulto responsable:	Acuerdo SI No	Seguimiento/...../.....
Observaciones:		

Anexo III

Resumen de los pasos a seguir en una mediación entre pares:

1. Presentarse y preguntar si se desea la mediación.
2. Obtener acuerdo acerca de las reglas de procedimiento:
 - No interrumpir.
 - No insultar.
 - Ser sincero.
 - Tener la intención real de resolver el problema.
3. Pedirle a cada parte una descripción de la situación.
4. Parafrasear lo que se ha escuchado.
5. Preguntarle a cada parte qué es lo que él/ella puede hacer.
6. Preguntarle a cada parte qué es lo que necesita que haga la otra.
7. Parafrasear lo que se ha escuchado.
8. Generar ideas con las partes.
9. Preguntar a cada parte qué considera mejor para ella y qué puede aportar.
10. Parafrasear lo que se ha escuchado.
11. Ayudar a las partes a analizar las opciones aportadas y seleccionar las que les resulten más convenientes.
12. Ayudar a las partes a elaborar el acuerdo.
13. Pedir a las partes que informen a sus compañeros y amigos que el problema ha sido resuelto y reconocerles explícitamente la buena disposición y el esfuerzo demostrados.