



**COLEGIO DEL PRADO**  
**EDUCACIÓN SECUNDARIA**  
**Mediación y convivencia**  
**Guía de actividades N°11**

**Curso:** 6 B

**Docente:** Agüero, M. Gabriela

**Alumno/a:**

**Tema de la guía:** El perfil del mediador. Los pasos de la mediación.

**Objetivos:**

- > Entender el rol del mediador en el proceso de mediación.
- > Entender los pasos del proceso de mediación.
- > Ejercitar los pasos del proceso de mediación en situaciones de la vida educativa.

**Capacidades a desarrollar:** Comprensión lectora. Pensamiento creativo y crítico. Compromiso y responsabilidad.

**Consignas:**

1. **Realiza** una lectura global del material de lectura y **resuelve**:
  - a) **Resume** el perfil, las habilidades y los roles del mediador.
  - b) A partir de la lectura de los pasos de la mediación, **resuelve** el ejemplo de la hoja N° 10 siguiendo cada uno de los pasos.
  - c) **Elige** una noticia sobre un conflicto escolar.
  - d) **Ejemplifica** cada paso del proceso de mediación en el ejemplo de la noticia buscada. Debe pegarse la noticia buscada.

## **Material de lectura:**

### 6.2.2 La mediación

La mediación, conocida también como la negociación asistida, es una estrategia que favorece respuestas no violentas a los conflictos entre personas, promoviendo el desarrollo de la capacidad de escucha, la tolerancia y la empatía.

La mediación se implementa bajo los mismos principios que la negociación. Cuando dos o más personas involucradas en una situación conflictiva consideran que no pueden resolver su conflicto cara a cara, buscan la ayuda de un tercero, ajeno al conflicto, para que las ayude a encontrar una solución.

En una institución educativa, la mediación es un mecanismo que permite que las personas en conflicto –sean estudiantes, docentes u otros– expongan la situación a un tercero que viene a ser el mediador. Este, a través de la aplicación de técnicas y herramientas, facilita la comunicación entre ellas, ayudándoles a llegar a un acuerdo, respetando su voluntad y autonomía.

En un conflicto entre estudiantes, el tutor o la tutora puede ejercer el rol de mediador. En este caso, buscarán que los estudiantes lleguen a un acuerdo y se esfuercen por preservar la relación entre ellos. En este proceso el mediador no solo explorará los hechos que dieron origen al conflicto, sino también las emociones y sentimientos que cada estudiante tiene respecto al conflicto.

#### El perfil del mediador

Las cualidades que debe reunir un mediador para ejercer su labor de manera idónea son:

- ✓ ser neutral e imparcial. No tener interés en favorecer a uno o a otro.
- ✓ inspirar confianza y respeto.
- ✓ ser empático.
- ✓ ser respetuoso y cuidadoso, evitando emitir juicios de valor.
- ✓ actuar bajo criterios de equidad y responsabilidad.

Es importante que los docentes tutores o tutoras se esfuercen por desarrollar los valores, actitudes y conocimientos referidos en el perfil, para que sus estudiantes sientan confianza para recurrir a ellos. De igual manera, el director o la directora que cuenta con un perfil de mediador podrá favorecer un clima de convivencia entre los integrantes de la comunidad educativa.

### Rol del mediador

El rol del mediador es guiar el proceso con la finalidad de que los involucrados en el conflicto construyan la solución de manera conjunta. Los involucrados son los que toman la decisión respecto a qué harán para solucionar su situación.

Entre las funciones del mediador podemos señalar:

- ✓ Generar espacios de diálogo.
- ✓ Facilitar la comunicación entre los actores involucrados.
- ✓ Ayudar a las partes afectadas a que se comuniquen de manera eficaz y eficiente.
- ✓ Ayudar a los involucrados a identificar sus intereses y satisfacerlos.
- ✓ Generar clima de confianza entre las personas o grupos respecto al proceso.
- ✓ Motivar a ambas partes involucradas en el conflicto para llegar a acuerdos.

Para ejercer el rol mediador frente a una situación de conflicto en la institución educativa, se requiere prepararse y desarrollar ciertas habilidades para promover la comunicación eficiente.

Entre estas habilidades podemos señalar las siguientes:

- ✓ Manejar técnicas de comunicación.
- ✓ Ser capaz de identificar los intereses y necesidades de los involucrados.
- ✓ Ser organizado: ser capaz de estructurar el proceso de mediación.
- ✓ Tener capacidad de síntesis.
- ✓ Ser creativo.

La meta del mediador es ayudar a las personas o los grupos en conflicto a encontrar una solución: no juzga, no castiga, no da la solución al conflicto; solo genera el espacio para el diálogo.

## **Pasos de la mediación**

Para el proceso de mediación se requiere realizar los siguientes pasos:

### **Paso 1**

#### **La evaluación**

Esta es una etapa previa a la mediación propiamente dicha. Se realiza después de estar instalados cómodamente en un espacio adecuado, libre de interrupciones y ruidos.

En este momento, el mediador recoge información de ambas partes por separado e identifica si el problema puede ser mediado, si ellos tienen real ánimo de dialogar o si se requiere una intervención especial, por lo complejo o serio del asunto. También se explica a los actores involucrados en qué consiste el proceso, cuál es el rol que asumirá el mediador y que todo lo que se diga quedará entre ellos.

### **Paso 2**

#### **Pautando el proceso**

Esta etapa busca que los involucrados confíen en el proceso y sientan que el mediador los va a ayudar a resolver su conflicto.

Los involucrados se presentan y luego el mediador señala las reglas que deberán ser aceptadas por ellos y respetadas a lo largo de la mediación.

Las reglas a seguir son:

- ✓ Estar dispuestos a resolver el conflicto y llegar a una solución.
  - ✓ Escuchar con atención.
  - ✓ No interrumpir cuando el otro tenga el uso de la palabra.
  - ✓ Respetar al otro. No insultarse ni agredirse.
  - ✓ Decir la verdad, no inventar o mentir sobre los hechos.
  - ✓ Comprometerse a respetar el acuerdo al cual lleguen y cumplirlo, en caso contrario señalar las consecuencias de su incumplimiento.
  - ✓ Comprometerse a asistir a todas las sesiones de ser el caso.<sup>20</sup>
-

Cabe señalar que los involucrados pueden, de manera conjunta, añadir otra regla si lo estiman oportuno y conveniente.

### Paso 3

#### **Dialogando**

Esta etapa permite que los actores manifiesten la versión de los hechos desde su punto de vista, se escuchen uno al otro y expresen las emociones y sentimientos que tienen, enfrentando esta situación. Busca educar a los involucrados pidiéndoles que se expresen en primera persona, es decir que digan su punto de vista. "Yo me siento..."; "Yo creo que..."; "Yo deseo...".

Asimismo, favorece la identificación de intereses, necesidades, actitudes de los involucrados en el conflicto<sup>21</sup> y la aplicación de algunas técnicas y herramientas de comunicación, como la escucha activa, el parafraseo, las preguntas y el replanteo.<sup>22</sup>

### Paso 4

#### **Identificando el problema**

Luego que se ha recogido suficiente información sobre el conflicto, el mediador debe identificar en qué consiste el problema, de qué se trata el conflicto, así como definir cuáles son los temas más importantes sobre los cuales los actores quieren pronunciarse. Es importante que el mediador tome en cuenta los intereses de ambas partes.

En esta etapa es muy importante que los involucrados estén de acuerdo sobre los temas que van a abordar durante la mediación.

Se sugiere hacer una lista de los temas y ponerlos en un lugar visible (pizarra, papelotes, cartulina, etc.) a fin de que los involucrados puedan verlos. Asimismo, se recomienda al mediador iniciar explorando los temas donde considere que las partes involucradas tienen mayor probabilidad de llegar a un acuerdo, esto los motivará a seguir trabajando y a confiar en el proceso.

### Paso 5

#### **Buscando soluciones**

Luego de haber escuchado las versiones de cada uno de los involucrados en el conflicto, haber identificado el problema y conocido los temas que se quieren tratar durante la mediación, se motiva a las partes para que expresen todas las ideas que consideren adecuadas para resolver cada problema identificado. Esto se realiza tema por tema.

Durante esta etapa se aplica una técnica denominada "Lluvia de ideas". El mediador debe señalar que todas las ideas son bienvenidas, que no serán evaluadas en ese momento y que pueden sentirse en total confianza de manifestarlas. Se anotan las ideas mencionadas en un lugar visible.

#### Paso 6

#### **El acuerdo**

Una vez que el mediador tenga una lista de posibles soluciones, los involucrados empezarán a aceptarlas o rechazarlas.

Luego, se evaluarán las soluciones aceptadas por ambas partes, señalando las ventajas o desventajas que puedan tener. Sobre estas posibles soluciones los involucrados construyen un acuerdo final, que puede ser total o parcial.

El acuerdo al que arriben los involucrados debe tener ciertas características:

- ✓ Ser expresado por escrito.
- ✓ Ser claro y sencillo.
- ✓ Ser real y concreto.
- ✓ Ser total o parcial.
- ✓ Ser aceptado por ambos involucrados.
- ✓ Ser ejecutable.

El mediador debe asegurarse que las partes involucradas conozcan los alcances del acuerdo al que están arribando, así como la magnitud de los compromisos que están asumiendo. Este acuerdo debe plasmarse en un documento, que puede ser un cuadernillo, un acta, etc.

Asimismo, se sugiere que sean los estudiantes involucrados en el proceso, quienes conversen con sus compañeros de aula sobre esta experiencia, lo que evitará rumores, chismes o malos entendidos, y animará a los demás a que busquen ayuda para resolver mejor sus conflictos en oportunidades futuras.

Presentamos a continuación un ejemplo de mediación.

Paso 1

### **La evaluación**

El tutor o tutora evalúa la situación de conflicto y llega a la conclusión que puede mediarle con su ayuda.

Paso 2

### **Pautando el proceso**

El mediador –en este caso tutor o tutora– respetuosamente plantea:

Mi interés es ayudarles a que puedan encontrar la solución al problema que ahora tienen. Tal como conversé antes con cada una de ustedes, les ofrezco mi apoyo para que resuelvan este conflicto.

Ustedes ya se conocen, tú eres Paty y tú eres Rosmery (mientras dice eso el tutor(a) debe mirar a cada una de las estudiantes). Trataré de apoyarlas, procurando de que ustedes mismas puedan dialogar para resolver mejor esta situación. Este proceso es confidencial, es decir, que ninguna tiene que comentar lo que aquí conversemos. No voy a ponerme a favor de una o de otra. Ambas tendrán oportunidad de expresar sus puntos de vista, luego identificaremos los temas importantes sobre los cuales quieren conversar para entenderse, buscaremos posibles soluciones y al final trataremos de construir una solución al conflicto.

Si observo que las cosas no van bien dialogando juntos, entonces les pediré conversar con cada una por separado. Si no basta con esta reunión, nos volveremos a reunir para seguir conversando.

Antes de empezar, para que las cosas salgan bien, es necesario señalar algunas reglas o normas que debemos tener en cuenta en estas reuniones:

1. Estar dispuestas a resolver el conflicto y llegar a una solución.
2. Escuchar con atención, lo que implica no interrumpir cuando la otra esté hablando y respetar su turno.
3. Respetar a la otra persona. No insultarse ni agredirse.
4. Decir la verdad, no inventar o mentir sobre lo que ha sucedido.
5. Comprometerse a respetar el acuerdo al que lleguen, y cumplirlo.
6. Comprometerse a asistir a todas las reuniones que fueran necesarias.

¿Están de acuerdo con las reglas señaladas? (Se espera respuesta de los involucrados).

Si desean añadir alguna regla, pueden hacerlo (si hubiera alguna regla que no se entiende, se les explica el sentido que tiene y su importancia).

El relato por norma general lo inicia quien pidió la mediación; sin embargo, si la otra persona está muy inquieta y desea hablar, es conveniente permitirle que lo haga primero. Otra posibilidad es que ellos decidan quién comienza el relato.

Paso 3

#### **Dialogando: Dime, ¿qué sucedió?**

El tutor o la tutora toma nota de lo más importante de la conversación, asiente con la cabeza y luego pregunta por ejemplo: "¿Cómo te hace sentir eso?"

Al final pregunta si tiene algo más que añadir.

Hará lo mismo con la otra parte, dedicándole el mismo tiempo que le dio a la primera. Se sugiere no más de cinco minutos.

Paso 4

#### **Identificando el problema: "Tú mencionaste que..."**

En este paso se parafrasea lo que una parte ha dicho para demostrar que se ha entendido correctamente cómo sucedieron los hechos. Se formulan otras preguntas para aclarar dudas y se hace lo mismo con la otra parte.

Cada vez que se reciba información importante se parafrasea y además utilizará todas las herramientas de comunicación: escucha activa, preguntas, reenmarcación y mensajes en primera persona, hasta identificar el problema o los temas sobre los cuales los involucrados quieren pronunciarse.<sup>23</sup>

Para identificar intereses se puede preguntar algo como: ¿Por qué quieres...? ¿Para qué lo quieres...? ¿Qué consigues con...?

También es importante preguntar qué creen que puede pasar si no llegan a un acuerdo. ¿Les conviene tratar de seguir intentando llegar a un acuerdo?

Cuando el docente tutor tiene suficiente información y ha identificado el problema o los temas, es conveniente listarlos en una pizarra o papelote donde los involucrados puedan verlos.

## Paso 5

### Buscando soluciones

En esta etapa los estudiantes se ponen de acuerdo en los temas que quieren abordar. El tutor(a) les pide hacer una "Lluvia de ideas", a partir de la cual, tema por tema, hacen un listado de posibles soluciones.

- ✓ ¿Cómo piensas que puede resolverse tal tema?
- ✓ ¿Qué te gustaría que pasara?

Luego se pide a los(as) estudiantes que señalen las posibles soluciones que pueden empezar a analizar. Una vez hecha la lista se evalúan.

- ✓ ¿Cuáles son las ventajas de esta posible solución y cuáles las desventajas?
- ✓ ¿Cómo mejorarías esta propuesta? ¿Qué cambiarías de esta propuesta?
- ✓ ¿Qué pasa si no se llega a un acuerdo?
- ✓ ¿Qué es lo peor que puede pasar ahora?
- ✓ ¿Qué es lo mejor que puede pasar?

Es importante que el tutor(a), explore la relación entre las partes involucradas:

- ✓ ¿Cómo crees que será tu relación de ahora en adelante?
- ✓ ¿Cómo crees que pueda mejorar tu relación?

## Paso 6

### El acuerdo

Luego de que hayan evaluado las posibles soluciones y llegado a alguna que satisfaga a ambas, las estudiantes estarán en condiciones de concretar su acuerdo. El tutor debe estar seguro de que ambas han expresado su voluntad y conocen el alcance de sus compromisos.

- ✓ ¿Tenemos una solución entonces?
- ✓ ¿Podemos firmar el acuerdo?

Una vez terminado exitosamente el proceso de mediación, sugerimos felicitar a los estudiantes por el trabajo realizado y motivarlos a cumplir con el acuerdo al que hayan llegado.

## Ejemplo

Imaginemos el caso de una institución educativa con los vidrios rotos, algunas estructuras a punto de colapsar y los baños en mal estado. La institución educativa no demuestra estar en condiciones seguras para recibir a los estudiantes en sus aulas. El director ha tomado ciertas medidas, entre ellas armar un toldo en medio del patio, poner sillas y pizarras para que los estudiantes reciban ahí sus clases.

Las autoridades de la institución educativa señalaron que esta situación duraría dos meses, sin embargo han pasado tres y aún los estudiantes no pueden utilizar sus aulas ni tener acceso a baños adecuados.

Los padres de familia, mortificados con esta situación, exigen que sus hijos estudien en aulas adecuadas y seguras. Han amenazado con tomar el local si no resuelven pronto el problema.

Los estudiantes están furiosos porque no pueden utilizar los baños malogrados, no escuchan bien la clase porque todos los estudiantes están en medio del patio al aire libre y no pueden usar el patio porque ahí reciben clases.

Los docentes se sienten frustrados porque sus estudiantes se distraen, no prestan atención, la voz se les pierde trabajando al aire libre a tal punto que deben gritar. Han amenazado con no continuar trabajando si siguen estas condiciones.

El director está temeroso y preocupado ante tantas amenazas. Ha realizado gestiones ante la UGEL y el MINEDU pero le han informado que debe esperar.

¿Qué puede hacer la comunidad educativa ante esta situación?