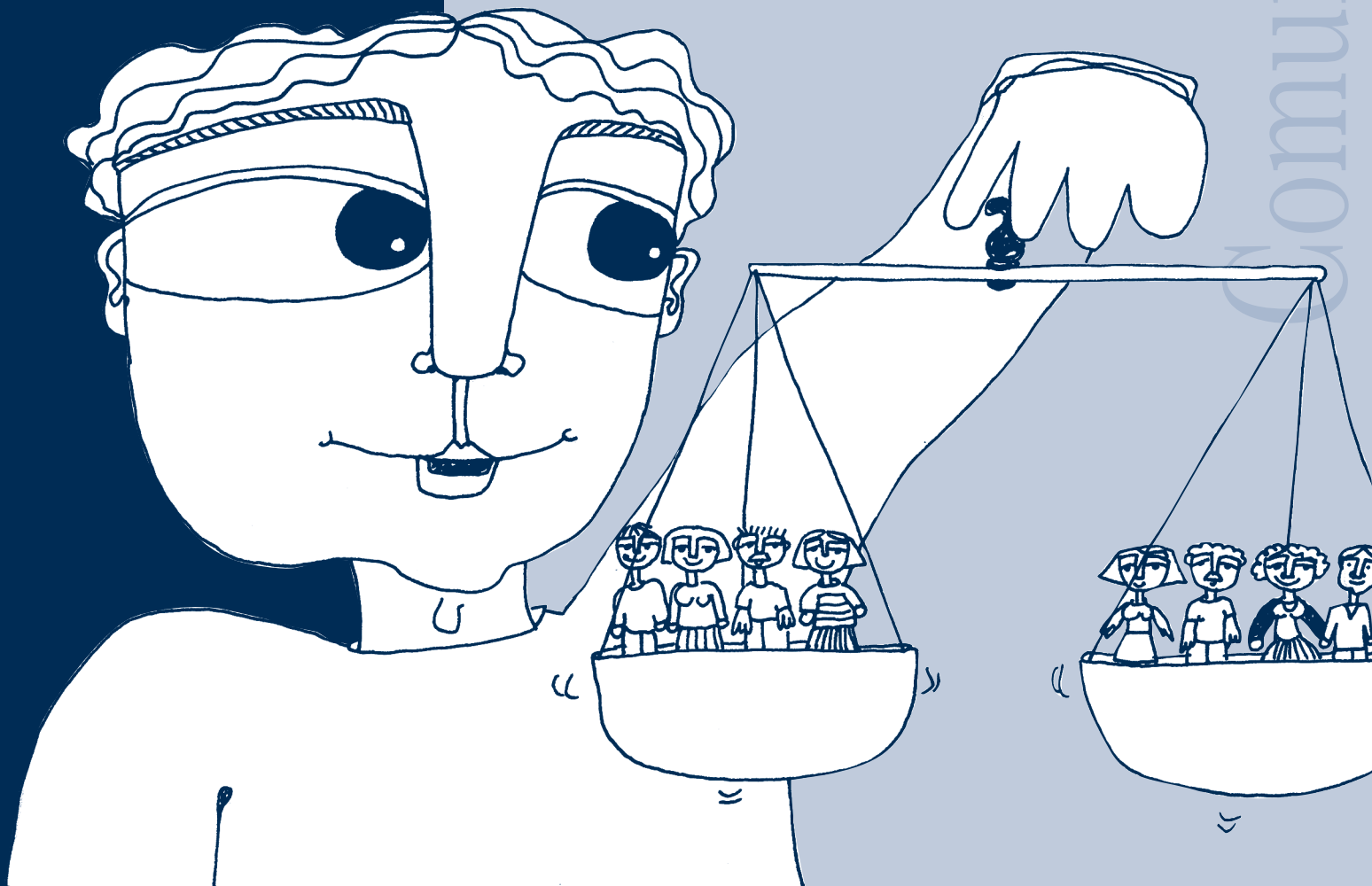




Red de Apoyo
por la Justicia y la Paz

Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas

Derechos
Humanos
para
Comunidades



Curso de Formación en Derechos Humanos para Comunidades

Tercera Edición, Caracas Marzo 2012

ISBN 980-6638-12-3

Depósito Legal If9122006300746

Producción

Red de Apoyo por la Justicia y la Paz

Coordinación de edición

Katty Salerno

Diseño y diagramación

Helena Maso

Ilustraciones

Mariana Sellanes

Impresión

Editorial Ignaka, C.A.

Red de Apoyo por la Justicia y la Paz

Parque Central, Edificio Caroata, Nivel Oficina 2, Ofic. 220

Caracas D.C., República Bolivariana de Venezuela

Apartado Postal 17.476, Parque Central, Caracas, 1015-A

Telefax: (58-212) 574.1949 / 574.8005

Correo electrónico: secretaria@redapoyo.org.ve

www.redapoyo.org.ve

 @redapoyo

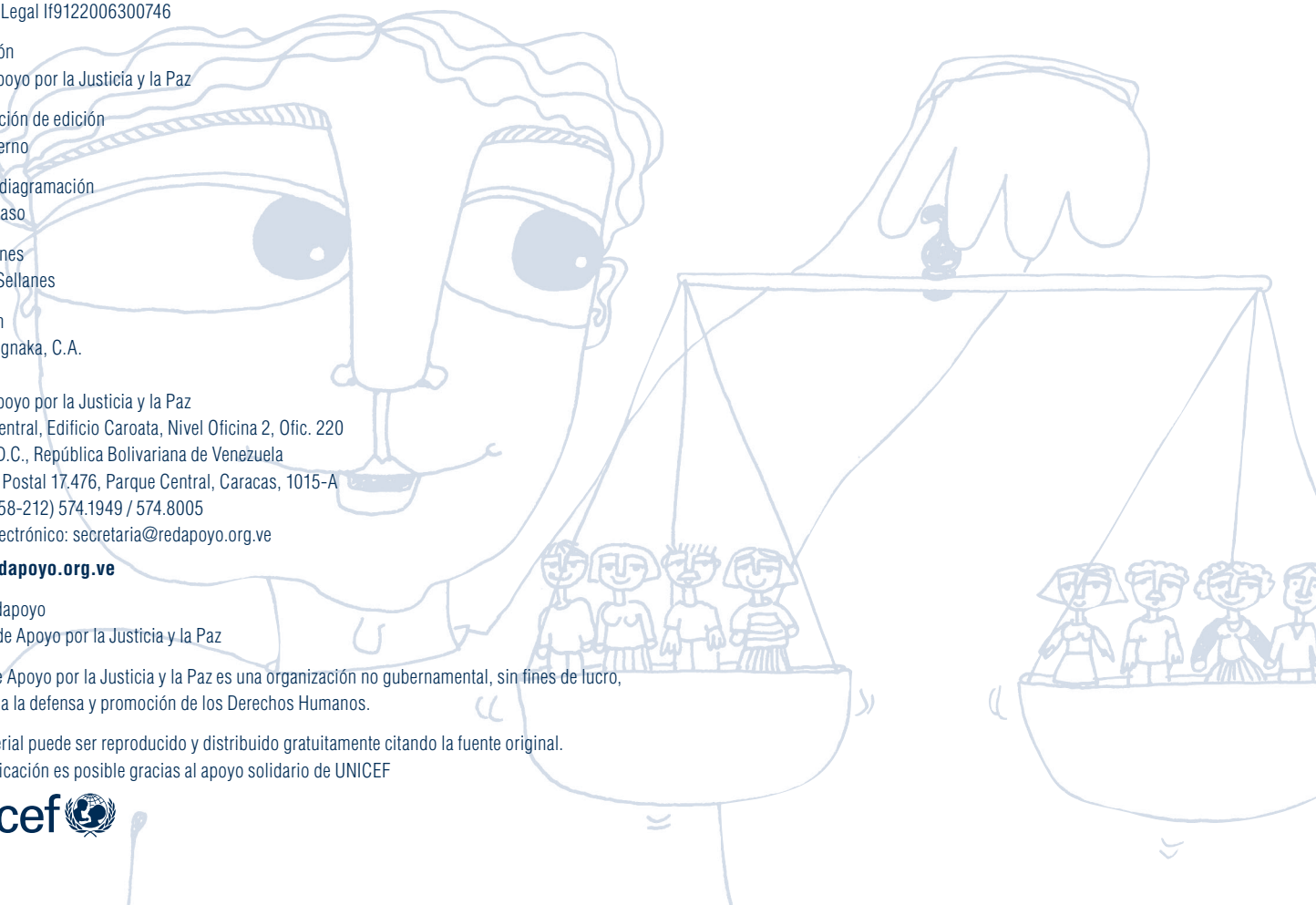
 Red de Apoyo por la Justicia y la Paz

La Red de Apoyo por la Justicia y la Paz es una organización no gubernamental, sin fines de lucro, dedicada a la defensa y promoción de los Derechos Humanos.

Este material puede ser reproducido y distribuido gratuitamente citando la fuente original.

Esta publicación es posible gracias al apoyo solidario de UNICEF

 unicef



Juan Carlos **Torrego**

Guión para la premediación

Para la primera entrevista con cada una de las partes. En general, debe utilizarse individualmente.

1. ¡Hola!, me llamo..., y yo.....

Somos mediadores y te escuchamos para ver si podemos echarle una mano para resolver este problema.

¿Tu nombre es...? (*mirando a la parte*)

2. Cuéntanos tu problema.

3. ¿Hay alguien más afectado por este problema?

4. Por si no conoces lo que es la mediación, debes saber que esto no es como una confesión, ni tampoco es como una consulta psicológica, ya que no damos soluciones ni interpretamos tus acciones. Todo lo que tú comentes aquí será absolutamente confidencial en los términos que tú establezcas. El mediador está para escucharte, no te forzaré a resolver tu problema, ni lo resolveré por ti, ya que la verdadera solución estará en tus manos. Lo único que necesitamos es tu buena voluntad y tu problema, teniendo en cuenta tanto tus necesidades como las de tu compañero, pero para eso ambos vais a tener que colaborar ¿estás dispuesto a hacerlo?

5. ¿Estás de acuerdo en que... y seamos los mediadores?

Si no, puedes optar entre todos estos:

(*Mostrar la lista*).

6. Si te parece quedamos para el... a las..., en el/la....

La sesión durará.... y tendremos todos los encuentros que sean necesarios.

Guión para la mediación

Presentación del guión y reglas de juego

1. ¡Hola!, me llamo..., y yo.... Somos mediadores. Si queréis podemos trabajar con vosotros para resolver este problema.

¿Tu nombre es...? (*mirando a una de las partes*) ¿y el tuyo...? (*mirando a la otra*)

2. Esto es lo que vamos a hacer: tras comentar las reglas que hay que respetar, nos vais a contar –por turnos– vuestro problema desde vuestro punto de vista. Nosotros os haremos algunas preguntas para aclarar aquello que ha sucedido y estar seguros de si os hemos entendido bien. Luego os preguntaremos acerca de vuestras ideas sobre cómo resolver este problema, para que con ellas podamos construir una solución con la que ambos estéis de acuerdo y, finalmente, escribirlo y firmarlo. Nosotros no vamos a tomar parte ni a deciros lo que tenéis que hacer. Si en algún momento lo creemos necesario y estamos todos de acuerdo, haremos alguna sesión por separado con cada uno de vosotros, que en su momento definiremos en qué condiciones.

3. Tenemos algunas reglas sobre las que debemos estar de acuerdo antes de empezar:

Primera: ¿Estáis de acuerdo en que habéis venido voluntariamente y todo lo que digáis aquí será confidencial? (*Espera algún tipo de respuesta de ambos*).

Segunda: ¿Estáis de acuerdo en escucharos el uno al otro y no interrumpiros? (*Espera algún tipo de respuesta de ambos*).

Tercera: ¿Estáis de acuerdo en no insultaros o agrediros, ni en utilizar un lenguaje ofensivo o motes para dirigiros el uno al otro? (*Espera algún tipo de respuesta de ambos*).

Cuarta: ¿Estáis de acuerdo en esforzaros en resolver el problema, siendo lo más honestos y sinceros que podáis? (*Espera algún tipo de respuesta de ambos*).

Quinta: Vais a disponer de iguales espacios de tiempo para comentar vuestro problema. ¿Lo fijamos en cinco minutos para la exposición de cada uno? (*Espera algún tipo de respuesta de ambos*).

Uno de los dos mediadores debe atender a los turnos de exposición.

Empieza su relato el que solicitó la mediación y, si lo solicitaron simultáneamente, el que esté más tenso o el que las partes decidan.

Cuéntame

A cada una de las partes decís:

Contadnos: lo que ha pasado. Cómo te has sentido. Más acerca de...

Aseguraos de si hay alguien más afectado o implicado en este problema.

Preguntad si quieren agregar algo más.

Aclarar el problema

¿Qué es lo que quieres decir con...?

Perdona, pero no te entiendo. Podrías explicármelo otra vez pero de una forma distinta.

De todo lo que me has contado ¿qué es lo más importante para ti?

He entendido bien si digo... (parfraseo)

Es correcto si digo...

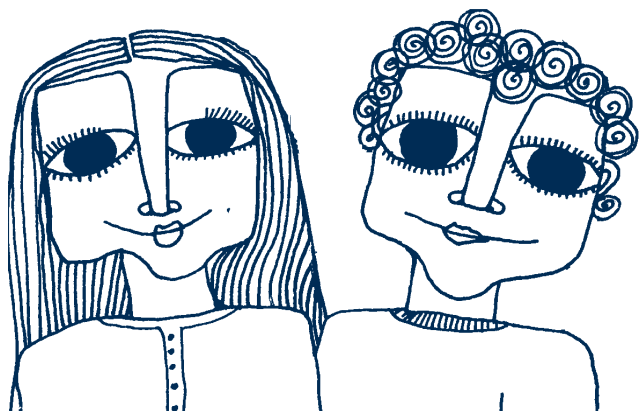
¿Te has sentido traicionado(a)/desilusionado(a)?

(Resume cada una de las posiciones, reflejo, sentimientos, etc.)

Yo entiendo que en vuestra diferencia tus intereses principales son... (*le dices mirando a una de las partes*) y los tuyos son... (*mirando a la otra*). ¿De qué manera/qué/cómo/cuándo/dónde/cuánto/quién exactamente...?

¿Cómo sabes tú...?

¿Qué pensarías/harías/dirías sí...?



¿Comparado con qué...?

¿Siempre?/¿Nunca?/¿Todos?/¿Nadie?

A la hora de aclarar el conflicto, ten en cuenta los siguientes aspectos:

Relaciones/Comunicación

(Se mejoran cuando se logra una mayor colaboración. Indagar):

¿Se ven como compañeros o como enemigos?

¿Podrán mantener una relación pacífica o afectará a quienes les rodeen?

Compromiso

(Es el grado en el que se involucran en la negociación, en el proceso, en los acuerdos, las ganas que tienen de llegar a buen puerto. Procura que siempre quede explícito).

Intereses

(Son las razones que nos llevan a pedir lo que demandamos. Para descubrirlos, pregunta):

¿Por qué/para qué lo quieres/necesitas?

Límites

¿Qué vais a hacer si no acordáis?

¿Hasta qué punto os conviene seguir negociando?

Legitimidad

(Identificar criterios justos y normas, ya que no se puede hacer nada ilegal, dado que sirven de marco para la negociación y para evaluar las opciones. Expresaos enfatizando las conexiones mutuas).

Proponer soluciones

(Separa siempre el proceso de crear las propuestas, del de evaluar y decidir cuál es la más adecuada o la que más responde a mis necesidades).

¿Qué es lo que te gustaría que ocurriera como resultado de estos encuentros?

¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse?

¿Qué cambios propondrías?

¿Qué se podría cambiar?

¿Qué es lo que más os gustaría?

¿Qué podéis hacer para resolver el problema?

¿Qué pasaría si...?

¿Qué pasa si no encontramos una solución?

¿Qué es lo peor que te podría pasar?

¿Qué no puedo tolerar o permitir que ocurra?

¿Qué es lo mejor que te podría pasar?

¿Qué términos serían satisfactorios para ti?

¿Estáis buscando ganancias mutuas?

¿Cómo puedes mejorar tu proposición para hacerla más aceptable para la otra parte?

¿Qué es lo más importante/urgente para ti?

(Preguntas acerca de la relación):

¿Podrías continuar con vuestra relación? ¿Cómo?

¿Podemos mejorar la relación?

(Haz preguntas para garantizar un acuerdo justo, convincente, legítimo o satisfactorio):

¿Te parece justo?

¿Esto sería justo para el otro?

¿Creéis que así se resolvería el problema?

¿Nadie se siente ignorado, engañado o timado?

¿En que circunstancias me conviene retirarme y no negociar?

¿Esto sería legítimo?

(Deberás resumir ambas propuestas, contemplando las necesidades de ambas partes. Asegúrate de si hay que consultar a terceros antes de escribir el acuerdo).

¿Deberíais consultar a alguien antes de decidir?

Llegar a un acuerdo

(Para cerrar la sesión):

¿Podemos considerar que el problema ya está resuelto?

¿Estáis dispuestos a firmarlo?

¿Cómo abordar situaciones difíciles?

Como mediador tendrás que afrontar situaciones difíciles a las que deberás dar respuesta. A continuación se desarrollan unas cuantas sugerencias para abordarlas.

Las partes no respetan las normas pactadas

No les acuses ni regañes. Simplemente recuérdales lo que se había acordado al inicio del proceso de mediación.

La comunicación está muy cortada

Te das cuenta de que no avanza la mediación, aunque no tienes claro el por qué. Recurre a sesiones privadas, para aclarar si hay intereses ocultos, para comprender la situación o cuando no estén dispuestos a colaborar.

Una de las partes está muy enfadada

La misma solución que para el punto anterior.

Pide un receso, postergando la sesión para que se calmen los ánimos.

Parafrasea (si es una situación que aún puedes controlar):

«Veo que estás muy enfadado con esto y que parece que todavía tienes la llaga muy abierta».

Una de las partes dice que estás siendo parcial

Deja que las partes expresen sus sentimientos y sus percepciones de las cosas. Pregúntales:

«¿Qué actitud o comentario te hace pensar eso?»

Si la queja persiste, invita a que continúe otro mediador en tu puesto.

Una de las partes no está a gusto

O te da a ti esa impresión, o no colabora o manifiesta que está dudando sobre la eficacia de la mediación, cómo están lle-



vando ese proceso en particular o cómo lo están haciendo los mediadores. Si siente parcialidad por la causa que sea, puedes persuadirle sobre las ventajas que supondría acogerse a la mediación, pero sin presionar y sin preguntar por qué:

«Si no os sentís cómodos con estos mediadores, pueden intervenir otros compañeros nuestros.»

«Si os parece bien, podríamos tener una charla con cada uno de vosotros, en privado, para profundizar algunos aspectos.»

Las partes no llegan a una solución y piden consejo

Recuérdales que tu papel es favorecer que ellos mismos lleguen a un acuerdo y no imponer un acuerdo válido para ti.

Las partes no llegan a una solución y la relación continúa rota

Proponles establecer un acuerdo de mínimos.

«Sería bueno que tuviérais en cuenta que independientemente del problema que ha surgido entre vosotros y que puede llegar a romper vuestra relación, ambos vais a tener que seguir conviviendo todos los días. Así que sería mejor que esos encuentros sean lo menos duros posible y que acordéis alguna manera respetuosa y educada para seguir vuestra relación, manteniendo unas normas mínimas.»

La cuestión esencial es: ¿Cómo podríamos hacerlo?»

Se cuestiona la mediación, como consecuencia de que empezó como una alternativa al procedimiento disciplinario normal

Habla de las consecuencias para ambos si no llegan a un acuerdo. Utiliza un tono de reflexión, no de amenaza:

«Siempre será mejor resolver las cosas de mutuo acuerdo, tomando decisiones por nosotros mismos, que tener que hablarlas con el jefe de estudios. Con todo lo que habéis colaborado, sería una pena que, ahora que estamos en la recta final, tirarais la toalla.»

«Creo que siempre es mejor que veamos alguna manera de enmendar el daño que hemos hecho, que seamos responsables de nuestros actos y nos comprometamos a resolver nuestros problemas de una manera seria y responsable, que renunciar a hacerlo y que nos apliquen una sanción sin más.»

Las partes deciden no seguir con la mediación

Lo más importante es que sepan que pueden retomarlo en el momento que se sientan preparados o cuando les parezca oportuno, que tienen la puerta abierta.

Felicítalos por los esfuerzos que han hecho y por lo que han colaborado y hazles saber que respetas su decisión de no querer continuar.

Errores comunes de los mediadores: lo que no se debe hacer

A continuación, presentamos un listado con los errores más comunes que suele cometer un mediador.

En general, te darás cuenta de cuales son los errores por los que la mediación no avanza. Suelen tener relación con «*las doce típicas*»

Hacer demasiadas preguntas

No es fundamental disponer de más información sino tener claro que dispones de *la más importante*.

Practica la escuela activa y deja que las partes se expresan a su modo, incluso respetando sus silencios.

Preguntar demasiado «porqués»

En lugar de: *¿Por qué le insultaste?*, dile mejor: *«Cuéntame más de lo que ocurrió justo antes de que él/ella dijera que le habías insultado...»*

Discutir con una de las partes

No muestres disgusto ni te opongas a lo que diga una de las partes.

Emitir juicios

No digas: *«Uno de vosotros debe estar mintiendo...»* sino: *«Ambos tenéis puntos de vista diferentes sobre lo que ocurrió.»*

Tampoco digas: *«Estas son tonterías...»*, di en su lugar: *«Si esto os interesa especialmente podemos verlo en otro momento.»*

Dar consejos

En lugar de decir: *«Debéis recordar lo importante que es el respeto mutuo»*, fórmalo como: *«¿Cómo os gustaría que fuera vuestra relación en el futuro?»*

Amenazar a las partes

No digas: «*Si no resolvéis esto tendréis que solucionarlo con un expediente*». En cambio puedes decir: «*Acordasteis intentar resolverlo, puede que sea duro, pero a pesar de ello hemos avanzado mucho, y es importante que sigamos en ese sentido.*»

Forzar la reconciliación

Será obvio cuando las partes lleguen al acuerdo, no lo fuerces.

No les pidas que sean amigos otra vez, que pidan o den disculpas o que se den la mano, pregúntales: «*¿Qué podéis hacer para encontraros más satisfechos?*» o «*¿Qué soluciones serían más justas para las dos partes?*»

Imponer la mediación

Indaga cómo les afecta las decisiones que están tomando en ese momento, la proyección que tendría para ellos en el futuro, para que sean conscientes de lo que son capaces. Lo más importante es que sepan que pueden retomarlo en el momento que se sientan preparados o cuando les parezca oportuno, que tienen la puerta abierta.

Felicitales por los esfuerzos que han hecho y lo que han colaborado, y respeta sus sentimientos de no querer continuar.

