



# GUIÓN DE MEDIACIÓN

Este es un documento interno elaborado por ONG Ciencia + Diálogo, traducción de Eddington Ed.D., Jerri. Work It Out Together!: A Step-by-Step Guide for Implementing a Peer Mediation Program.

# GUIÓN DE MEDIACIÓN

Este es un guión. El texto escrito en minúsculas corresponde a las instrucciones que debe seguir el mediador. Las palabras escritas en MAYUSCULAS corresponden a las frases que debe decir el mediador.

# Etapa I: Roles y reglas

El propósito de esta etapa es revisar los roles y las reglas básicas y llegar a un acuerdo para mediar.

1. Preséntese y diga el papel del mediador. MI NOMBRE ES \_\_\_\_\_, Y ESTE ES \_\_\_\_\_.  
SOMOS TUS MEDIADORES.

2. Explicar el proceso de mediación. LA MEDIACIÓN ES VOLUNTARIA. NO SOMOS JUECES. NO TOMAMOS PARTIDO, DECIDIREMOS QUIÉN TIENE RAZÓN O NO TOMAMOS UNA DECISIÓN POR USTED. CADA UNO DE USTEDES TENDRÁ LA OPORTUNIDAD DE HABLAR SOBRE LA SITUACIÓN.

ES IMPORTANTE QUE ESCUCHES ATENTAMENTE LO QUE DICE LA OTRA PERSONA. LES PEDIMOS A AMBOS QUE DIGAN/RESUMEN LO QUE ESCUCHARON AL OTRO ACERCA DE LA SITUACIÓN Y CÓMO SE SIENTEN AL RESPECTO. LUEGO HABLAREMOS DE LO QUE CADA UNO DE USTEDES NECESITA PARA RESOLVER EL CONFLICTO Y OBTENER UNA SOLUCIÓN QUE AMBOS CONSIDERE QUE ES JUSTA. SE PUEDE ESCRIBIR Y FIRMAR UN ACUERDO, SI USTED ELIGE. TODO LO QUE SE DICE AQUÍ ES CONFIDENCIAL EXCEPTO CUALQUIER COSA QUE ELIJA COMPARTIR CON NOSOTROS QUE SEA ILEGAL O PUEDE SER DAÑINO PARA USTED O ALGUIEN MÁS.

3. Explique y obtenga el acuerdo de cada una de las REGLAS BÁSICAS de cada parte en disputa.

PARA QUE LA MEDIACIÓN FUNCIONE NECESITAMOS QUE USTED ACEPTE ESTAS REGLAS:

- \* ESTO ES SIN SOBRENOMBRES NI INSULTOS
- \* QUÉDENSE EN SUS SILLAS, NO SE ACEPTAN PELEAS FÍSICAS
- \* NO INTERRUMPIR CUANDO ALGUIEN ESTÁ HABLANDO
- \* SEA TAN HONESTO COMO PUEDA
- \* TRATAR DE SOLUCIONAR EL PROBLEMA
- \* HABLE DIRECTAMENTE CON LOS MEDIADORES PRIMERO

¿HAY ALGUNA OTRAS REGLAS QUE NECESITE PARA QUE LA MEDIACIÓN FUNCIONE PARA USTED?

4. Preguntar si hay alguna duda. ¿TIENE USTED ALGUNA PREGUNTA? ¿Y USTED?

## Etapa II: Escuchar la historia, recopilar información

Propósito: Permitir que cada parte en disputa cuente su historia y exprese sus sentimientos

1. Pídale a las partes en disputa que describan cómo ven la situación y cómo se sienten al respecto.  
¿NOS DIRÁS QUÉ PASÓ? O DESCRIBE CÓMO VES LA SITUACIÓN.

2. Haga preguntas abiertas apropiadas para ayudar a aclarar y obtener más información.

\* CUÉNTANOS MÁS SOBRE...

\* Y/O ¿CUÁNTO TIEMPO HAN CONOCIDO USTEDES DOS?

\* Y/O ¿CUÁNTO TIEMPO TIENE ESTE PROBLEMA?

3. Repita los puntos y sentimientos principales usando sus propias palabras.

\* ASÍ QUE ESTÁS DICIENDO QUE...

\* O LO QUE TE ESCUCHO DICIENDO ES...

\* O PARECE QUE SE SIENTE...

Repita los pasos 1 a 3 con la segunda parte en disputa

4. Permita que ambas partes en disputa se respondan entre sí. Esto puede suceder varias veces para obtener toda la información.

\* ¿LE GUSTARÍA RESPONDER?

\* Y/O ¿QUIERES AÑADIR ALGO?

## Etapa III: Entender el punto de vista

Propósito: Permitir que las partes en disputa entiendan los sentimientos y puntos de vista de los demás.

1. Explique que les pedirá a ambos que digan lo que escucharon decir al otro contendiente. Explique que entender es diferente de estar de acuerdo con la otra persona.

PARA ASEGURARNOS DE QUE AMBOS COMPENDAN EL PUNTO DE VISTA DEL OTRO, LE PEDIMOS QUE DIGA O RESUMA LO QUE ESCUCHÓ DECIR AL OTRO. RECUERDA, ENTENDER EL PUNTO DE VISTA DEL OTRO NO SIGNIFICA QUE ESTÁS DE ACUERDO.

2. Pídale a uno de los participantes que resuma el punto de vista y los sentimientos de cada uno sobre la situación.

(NOMBRE DEL 1.er DISPUTANTE) ¿NOS DIRÍA LO QUE USTED ESCUCHÓ (NOMBRE DEL 2º DISPUTANTE) DECIR SOBRE LA SITUACIÓN Y CÓMO SE SIENTE EL/ELLA?

3. Verifique con el otro participante que lo que se dijo es correcto, que. Si hubo un malentendido, pídale que digan de nuevo lo que querían decir.

(NOMBRE DEL 2º DISPUTANTE) ¿LE ESCUCHÓ CORRECTAMENTE? SI NO, ¿CUÁLES SON LAS COSAS MÁS IMPORTANTES QUE QUIERE QUE ENTENDA?

Repita los pasos 2 y 3 con la otra parte en disputa

4. Resuma los puntos principales, identificando los problemas y sentimientos comunes

\* TE ESCUCHE DECIR...

\*O LO QUE AMBOS ESTAN DICRIENDO...

\*O COMO TENGO ENTENDIDO ESTA SITUACIÓN...

## Etapa IV: Encontrar una solución

Propósito: generar ideas y negociar una solución justa al problema.

1. Explique que ahora los ayudará a generar ideas para encontrar una solución justa a su situación. AHORA HAREMOS UNA LLUVIA DE IDEAS PARA UNA SOLUCIÓN, UNA QUE AMBOS USTEDES SIENTAN JUSTA Y CON LA QUE PUEDAN CONVIVIR. BRAINSTORMING SIGNIFICA PENSAR EN TANTAS IDEAS COMO PUEDES SIN JUZGARLAS O EVALUARLAS. ENTONCES VOLVEREMOS A VER CUÁLES FUNCIONAN PARA USTED.

2. Pídale a cada parte en disputa que diga lo que necesita o lo que cree que sería una solución justa. Anime a ambos contendientes a dar más de una idea. Las ideas divertidas o tontas están bien.

\* ¿QUÉ IDEAS TIENES?

\* O ¿CUÁL CREES QUE SERÍA UNA SOLUCIÓN JUSTA A LA SITUACIÓN?

\* O ¿QUÉ NECESITAS PARA SOLUCIONAR ESTA SITUACIÓN?

3. Anímalos a que propongan sus propias ideas. Si tienen dificultad para pensar en algo, podrías decir:

\* SI ESTA SITUACIÓN VOLVIERA A PASAR, ¿QUÉ HARÍAS DIFERENTE LA PRÓXIMA VEZ PARA EVITARLO?

\* O SI YO FUERA EN TU POSICIÓN, ¿QUÉ CONSEJO ME DARÍAS?

4. Ayude a los litigantes a negociar una solución que sea justa para ambos. USTED HA SUGERIDO LAS SIGUIENTES IDEAS... ¿CUÁL DE ELLAS CREE QUE ES JUSTO PARA AMBOS?

5. Ayude a las partes en disputa a evaluar la solución para asegurarse de que sea: Realista: se puede hacer; Específico – define qué, dónde, cuándo, quién; Equilibrado: ambas partes son parte del acuerdo. ¿ES ESO POSIBLE? O PUEDES HACER ESO? Obtenga detalles: ¿CUÁNDO, DÓNDE, QUIÉN?

6. Resuma y reafirme todas las partes del acuerdo. Verifique con las partes para asegurarse de que sea precisa. ENTONCES SU ACUERDO ES QUE...

## Etapa V: Redacción de un acuerdo y reconocimiento

Propósito: Redactar un acuerdo justo que defina claramente cómo se llevarán a cabo los términos. Felicitar a los litigantes por su arduo trabajo y por llegar a un acuerdo

1. Escriba el acuerdo en lenguaje natural
2. Lea el acuerdo y permita cualquier cambio, si es necesario.
3. Haga que cada parte firme el acuerdo.

ESTE ACUERDO ES UN REGISTRO DE LO QUE CADA UNO DE USTEDES ACEPTA Y MUESTRA QUE SE TOMA EN SERIO RESOLVER ESTA DISPUTA.

4. Considerar y discutir las consecuencias de un acuerdo roto.

\* Y SI...

\* QUE SI UN MES A PARTIR DE AHORA...

\*¿CÓMO CREES QUE SE PUEDE MANEJAR ESTO DE MANERA DIFERENTE LA PRÓXIMA VEZ?

5. Recuérdeles a los participantes sobre los rumores. Pídales que le digan a sus amigos que su conflicto se ha resuelto. PARA EVITAR QUE SE DIFUNDAN LOS RUMORES, ¿ACEPTARÍAS DECIRLES A TUS AMIGOS QUE EL CONFLICTO ESTÁ RESUELTO?

6. Felicítelos por trabajar tan duro para encontrar una solución justa a su situación/disputa.

7. Los mediadores pueden estrechar la mano de cada parte en disputa, pero no deben pedir que las partes se den la mano. Sin embargo, pueden hacerlo voluntariamente.

# ACUERDO DE MEDIACIÓN DE CONFLICTO

**Fecha:**

**Descripción breve del conflicto:**

**La mediación fue:**

Exitosa

Tomada seriamente

No exitosa

No tomada seriamente

**Tipo de conflicto:**

Rumor

Amenazas  Apodos

Pelea

Pérdida de objeto  Otro



Los estudiantes participantes luego de la mediación acordamos:

**Nombre de Participante 1:** \_\_\_\_\_.

**Se compromete a:**

**Nombre de Participante 2:** \_\_\_\_\_.

**Se compromete a:**

Hemos acordado estos compromisos porque creemos que podemos resolver este conflicto entre nosotros.

**Firma participante 1**

**Firma participante 2**

**Firma de Mediador**

Minutos de duración de la sesión de mediación: \_\_\_\_\_