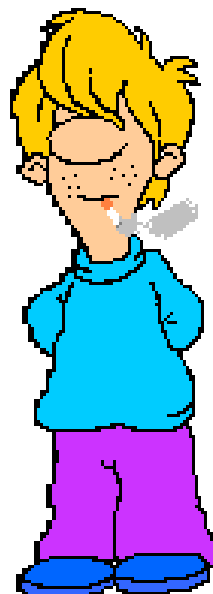


INTRODUCCIÓN A LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON MEDIACIÓN ESCOLAR

“MIGUEL SIEMPRE LLEGA TARDE”



Miguel Vaquero Herrera
IES "Miguel Catalán"
(Junio de 2009)

basado en la idea original de
Jesús María García Sáenz
(asesor del CEFIRE de Elda)



Contenido

1 EL CONFLICTO (ENTRE ALUMNO Y PROFESORA).....	3
2 ¿POR QUÉ HA PASADO? ¿QUÉ PASARÁ?.....	3
Actividad 1: Tirando del hilo.....	4
Actividad 2: Imaginando las consecuencias.....	4
Actividad 3: Los costes y beneficios de una actuación.....	4
Actividad 4: Distintas aproximaciones al conflicto.....	5
Actividad 5: Estilos de respuesta a los conflictos.....	5
Actividad 6: ¿Cómo respondemos a los conflictos?.....	5
3 EN BUSCA DE UNA COMUNICACIÓN EFICAZ.....	6
Actividad 7: Mensajes en 1ª persona.....	6
Actividad 8: Cuestionario “mensaje Yo”.....	6
Actividad 9: Madre recta, padre permisivo.....	6
Actividad 10: El diplomático.....	7
Actividad 11: Técnicas de escucha activa.....	8
Posibilidades de parafraseo:.....	8
Actividad 12: Ejercicios de parafraseo.....	8
4 ¿QUÉ SIGNIFICA MEDIAR?.....	9
Fases de la mediación.....	9
Actividad 13: Cada intervención con su momento.....	10
Actividad 14: Errores en la mediación.....	10
Actividad 15: Houston, Houston, tenemos un problema.....	11
5 DESPEDIDA.....	12
Actividad 16: El equipo de mediación.....	12
DOCUMENTOS DE APOYO.....	13
Documento 1. Estilos de respuesta a los conflictos.....	13
Documento 2. ¿Cómo respondemos a los conflictos?.....	14
Documento 3. Mensajes en 1ª persona. "Mensaje YO".....	15
Documento 4. “Cuestionario "mensaje Yo”.....	16
Documento 5. “Las doce típicas”.....	17
Documento 6. “Técnicas de la escucha activa o empática”.....	18
Documento 7. “Escucha activa y Toma de decisiones”.....	19
Documento 8. “Ejercicios de Parafraseo”.....	20
Documento 9. “Aprendiendo la técnica del Parafraseo”.....	21
Documento 10. “Guión para la premediación”.....	22
Documento 11. “Guía rápida de la sesión de Mediación (mediadores)”.....	23
Documento 12. “Registro del proceso de Mediación (mediadores)”.....	24
Documento 13. Casos para simular mediaciones.....	26
Documento 14. “Ficha del observador”.....	29
Documento 15. "Registro de acuerdo de Mediación (mediadores)".....	30
Documento 16. "Impreso de solicitud de mediación".....	31
Documento 17. "Equipo de mediación".....	32

1 EL CONFLICTO (ENTRE ALUMNO Y PROFESORA)



Miguel es un chico del instituto que cursa 3º de ESO. Siempre suele llegar tarde a primera hora porque se queda fumando en la puerta del instituto. Ha repetido ya 3º y este año no lleva mejor camino. En el fondo piensa que para él es imposible aprobar. Se ha ido acostumbrando a suspender y ha perdido el interés ya que se ha descolgado y, hoy por hoy, no entiende nada. Sus padres quieren que se ponga a trabajar en un negocio familiar (por lo menos no le va a faltar un puesto) pero le han dado la última oportunidad. Al fin y al cabo, todavía no ha cumplido 16 años y, además, en el instituto están casi todos sus amigos. No se lo pasa mal allí. Miguel piensa que no es un mal chaval, es trabajador en lo que le gusta, odia las injusticias y es aficionado al fútbol y a las maquetas.



Pilar es profesora de matemáticas del centro. Trabaja aquí como interina desde hace dos años por lo que su situación todavía no es estable. Pilar se ha casado hace tres años pero no tiene hijos. Lleva muy mal el hecho de trasladarse casi todos los días desde otra localidad que está a 50 kilómetros del instituto. Ha de madrugar mucho para llegar a primera hora y le molesta especialmente que algunos alumnos lleguen tarde cuando viven a la vuelta de la esquina. Pilar cree que ella no es una profesora demasiado dura aunque sabe que da esa imagen. Se pone nerviosa cuando tiene que echar la bronca a alguien y actúa con rigor para no perder la autoridad. Aparte de eso no ha tenido graves incidentes durante su estancia en el centro

Estamos en el mes de marzo. Miguel ha llegado diez minutos tarde a clase y entra silbando mientras el resto ya ha empezado el examen de matemáticas. Pilar le pide una explicación y Miguel dice que se ha entretenido viniendo de casa. Mientras aparcaba el coche Pilar lo ha visto en las cercanías del instituto con un grupo de gente. En ese momento, lo expulsa a la sala de tutorías por armar jaleo en un momento en que había que guardar silencio. Miguel la llama tonta del culo, protesta diciendo que no hay derecho a que lo expulsen y afirma que va a hablar con su tutora.

Pilar le recuerda que insultar a un profesor es una falta grave, que le va a poner un parte y que comunicará el hecho a la tutora y a su familia. Miguel, que tiene ya algún parte y no está interesado en una bronca en casa, sale dando un portazo.

2 ¿POR QUÉ HA PASADO? ¿QUÉ PASARÁ?

El conflicto que se ha producido entre Miguel y su profesora Pilar se puede convertir en algo todavía más grave. Es necesario afrontarlo de alguna manera antes de que vaya a mayores. Sirve de poco “emperrarse” en las posiciones de cada uno para arreglar el asunto. Al contrario, conviene profundizar en los intereses de ambos, en las causas que se esconden tras el conflicto y en las consecuencias que pueden acompañar a éste

Concepto clave: CAUSA

La causa de algo es el **motivo o la razón** de que se produzca. Por ejemplo, la causa de que me pongan un parte puede ser un comportamiento inadecuado en clase. En ocasiones **las causas no son tan claras como**



parecen. Es difícil identificarlas. Pueden ser personales (por ejemplo, la antipatía entre dos personas), sociales (la discriminación de un grupo social por sexismo, racismo, etc.), estructurales (la forma en que se suele organizar un centro de secundaria), etc.

Actividad 1: Tirando del hilo

En pequeños grupos señalad varias causas para el conflicto entre Pilar y Miguel. Os propongo la siguiente estrategia. Se trata de ir hacia atrás, más allá del enfrentamiento y buscar causas de todos los tipos que afecten a cada uno. Podéis utilizar las siguientes preguntas como apoyo:

- ¿Qué problemas personales y familiares pueden influir?
- ¿Qué problemas tienen que ver con el instituto?
- ¿Por qué, o mejor para qué, reaccionan así?, etc.

Concepto clave: CONSECUENCIA

La consecuencia de algo es cualquier hecho o acontecimiento que resulta de él. Por ejemplo, las consecuencias de una guerra pueden ser las muertes, las personas heridas, la destrucción de infraestructuras, etc

Actividad 2: Imaginando las consecuencias

El análisis de causas y consecuencias de un conflicto nos ayuda a comprenderlo y a identificar su naturaleza. Esto es fundamental para decidir qué opciones pueden resultar más convenientes para resolverlo.

- Imaginad en grupo cinco consecuencias posibles del conflicto.

Actividad 3: Los costes y beneficios de una actuación

Cualquier forma de resolver un conflicto tiene unos costes o dificultades y ofrece también unas ventajas o beneficios si la comparamos con otras opciones. Intentad pensar en varias soluciones para resolver el conflicto entre Miguel y Pilar y rellenad los cuadros siguientes:

Soluciones posibles	Ventajas	Desventajas
1. Un parte (amonestación)	Es rápido. La familia de Miguel se enterará.	La relación profesora-alumno empeorará... Las heridas no se cierran
2.		
3.		
4.		
5.		

Concepto clave: CONFLICTO

Un conflicto es una situación en la que dos o más personas están en **desacuerdo** porque sus posiciones (lo que se reclama de inmediato), sus intereses y necesidades más profundos, sus deseos o sus valores parecen incompatibles. En un conflicto juegan un gran papel las emociones y los **sentimientos**. Los protagonistas, su relación, sus sentimientos, valores, necesidades, momento proceso del conflicto, etc. son los elementos que hay que analizar para conocer el conflicto de forma adecuada y enfrentarse a él

Un conflicto **no es en sí ni bueno ni malo**. A veces revela un problema que permanecía oculto y que gracias a él podemos empezar a resolver.

- Hay conflictos que se producen en la relación de dos personas, otros tienen que ver con su visión distinta de los hechos, con las necesidades, la forma de trabajar, lo que creemos o valoramos, etc.
- Existen **diversas maneras de afrontar un conflicto**. Por ejemplo, podemos ignorarlo, podemos ceder completamente ante la otra parte o no querer ceder en nada, colaborar más o menos con la otra parte, comprometerse a buscar una solución en común

Actividad 4: Distintas aproximaciones al conflicto

Pensad en las diversas formas de afrontar el conflicto entre Miguel y Pilar.

¿Cómo lo ignorarían (evitación o evasión)?

¿Cómo se enfrentarían a él colaborando (colaboración y compromiso)?

¿Qué pasaría si una parte cediera en todo y la otra en nada?

¿Cómo han afrontado el conflicto Pilar y Miguel?

**Actividad 5: Estilos de respuesta a los conflictos**

Documento 1. Estilos de respuesta a los conflictos. Analizar cada una de las características mencionadas y escribir a la izquierda a qué estilo comunicativo corresponde.

Actividad 6: ¿Cómo respondemos a los conflictos?

Documento 2. ¿Cómo respondemos a los conflictos? Se plantean 3 situaciones y las posibles respuestas a los conflictos planteados. Hay que elegir una de ellas y razonar la elección en la puesta en común.



3 EN BUSCA DE UNA COMUNICACIÓN EFICAZ

Las siguientes actividades tienen como objetivo revisar algunas de las habilidades para la comunicación necesarias en determinados momentos con el fin de resolver conflictos. Ya os podéis imaginar que el éxito en esta tarea pasa por utilizar un lenguaje que no dé a entender que favorecemos a una de las partes o que pensamos que otra está equivocada. Vamos a practicar con dos ejercicios que nos ayudan a mostrar sangre fría a la hora de intervenir.

Concepto clave: MENSAJES YO

Hablar desde uno mismo, haciendo explícitos los deseos, intereses, necesidades o sentimientos, responsabilizándose de ellos, ayuda a afirmarse y a eliminar de la expresión toda carga de violencia. Así, podemos decir: «*me molesta que llegues tarde*», que da información de cómo me afecta un determinado acto, o lanzar: «*eres un impuntual, nunca llegas a tiempo*», que suele producir el rechazo del mensaje, incompreensión, aumento de la tensión, escalada en los conflictos, desencuentro...

Un mensaje «en primera persona», es una forma de expresar de una manera firme y honesta cómo nos sentimos, sin herir o molestar al otro, sin atacarlo. Contribuye a liberar las emociones negativas, a sentirse más aliviado. Previene o elimina la posibilidad de ataque y predispone a la escucha.

¿Qué pretenden los mensajes yo?

- Eludir las frases que empiezan con «tú». En la línea de “duro con las conductas, blando con las personas”
- Hacer saber a la otra persona cómo me siento respecto a su conducta.
- Transmitir exacta y honestamente el efecto que su conducta tiene sobre mí.
- Se limitan a señalar la situación que se desea modificar, el sentimiento que produce, y la alternativa que se espera, indicación de la situación o el comportamiento, expresión de la emoción, causa que la provoca y alternativa a la acción

Son útiles para expresar quejas o manifestar que algo nos desagrada (Expresar sentimientos)

Un planteamiento general para los mensajes “yo” podría ser:

- a) Cuando tu _____ (plantear la actitud o situación concreta) _____
- b) Me siento _____ (plantear mis emociones, sentimientos) _____
- c) Porque _____ (plantear el efecto que esa actitud tiene en mí) _____
- d) Y me gustaría que _____ (plantear mis intereses, deseos o necesidades) _____

Actividad 7: Mensajes en 1ª persona

Documento 3: Mensajes en 1ª persona. Mensajes Yo.

Se trata de responder a algunas situaciones conflictivas con mensajes en primera persona.

Actividad 8: Cuestionario “mensaje Yo”

Documento 4: Cuestionario “mensaje Yo”

Completar un cuadro con diferentes situaciones decidiendo en cada caso si se tratan de mensajes de tipo “Yo” o por el contrario de tipo “Tu”.

Actividad 9: Madre recta, padre permisivo

María es una chica que está en la clase de Miguel. La situación en su casa es muy curiosa. Su madre está siempre dispuesta a echarle la bronca mientras que su padre disculpa todos sus comportamientos. Completad en grupos el cuadro que ofrecemos a continuación. En la casilla de la madre reflejaréis en términos muy duros el repaso que le hace a su hija por cada uno de sus actos. En la casilla del padre tendréis que justificar la actuación de ésta de forma tan comprensiva como sea posible.



Madre	Hija	Padre
¡¡¡Otra vez os habéis peleado...!!!	Se ha peleado con su hermana	Mujer, son dos chiquillas...
	Se ha olvidado de sacar al perro antes de salir	
	Ha llegado media hora tarde un sábado por la noche	
	Ha perdido las llaves de casa	
	Huele a tabaco	
	Viene hasta arriba de pastillas en un coche de la policía	

Actividad 10: El diplomático

Miguel sigue sin entender bien que, en ocasiones, el lenguaje de las dos partes en conflicto puede ser un obstáculo para la negociación. Intentaremos explicárselo a través de esta práctica. Aquí tendrá que imaginarse que es un diplomático que se ha prestado a intervenir como mensajero con el fin de acercar posiciones entre el padre y la madre de María. Naturalmente no puede comunicar a cada personaje las palabras literales del otro. Es imprescindible mantener un equilibrio y matizar todo lo que pueda resultar innecesariamente ofensivo. Para ayudarse a ello, utilizad palabras como las subrayadas en el ejemplo. Ahora proponed algunas frases de la madre y el padre que pongan a prueba la habilidad negociadora y la paciencia de Miguel.

Madre	Miguel	Miguel	Padre
¡¡¡Otra vez os habéis peleado...!!!	<u>Si no entiendo mal</u> , usted (la madre) está interesada en que finalicen sus peleas	<u>Lo que intenta decir usted</u> (el padre) es que no hay que darle importancia.	Mujer, son dos chiquillas...

Concepto clave: PARAFRASEAR

Parafrasear significa **expresar en palabras propias las ideas de la persona que habla**. Es una técnica que sirve para reconocer a quienes van participando y lo que dicen pero, a la vez, para avanzar en el acuerdo. En el ejemplo, Miguel debe expresarse de modo que reproduzca la idea que el padre y la madre quieren comunicar. Sin embargo puede introducir matices que la suavizan.

¿Cuándo parafrasear?

- Cuando lo que una parte acaba de decir genera malestar en la otra.
- Cuando se necesita volver a encarrilar la conversación.
- Cuando se quiera confirmar información.
- Cuando se quiera resumir aquello dicho hasta ahora.

**¿Para qué parafrasear?**

- Para confirmar información.
- Para demostrar comprensión.
- Para separar hechos de emociones o interpretaciones.
- Para introducir la idea de que existen otros puntos de vista además del propio.

¿Cómo parafrasear?

- Distinguiendo emociones de hechos.
- Incluyendo hechos y evitando interpretaciones.
- Evitando términos negativos y acusadores.
- Personalizando la visión del conflicto.

Muchas de las habilidades para negociar tienen que ver con el lenguaje. Hemos de **ponernos en el lugar de las partes** y comprender sus intereses si queremos que ambas comprendan los de la otra. Para ello, aparte de saber parafrasear, es necesario **mostrar interés** (con los gestos y las palabras), **aclarar** los mensajes, intentar saber **qué sienten** las partes ante el conflicto, **resumir** y **dejar de lado nuestra sabiduría y nuestro protagonismo** como mediadores. Esto se llama **escucha activa**

Actividad 11: Técnicas de escucha activa.

Documento 6. "Técnicas de la escucha activa o empática"

Documento 7. "Escucha activa y Toma de decisiones"

Posibilidades de parafraseo:

1. **Eco (mostrar empatía):** Repetir las últimas palabras

2. **Feedback con muletilla (retroalimentación empática)**

Entonces	Crees		
Luego	Opinas		
De modo que +	Piensas	Que +	(la misma frase)
Por lo tanto	Entiendes		
O sea	Consideras		

Posibles variaciones a la formulación del parafraseo con muletilla:

- Quiere decir que...
 - Si te he entendido bien (si no te he entendido mal)...
 - A ver si lo he comprendido...
3. **Dar vuelta a la frase (propiciar la reflexión)**
4. **Utilizar sinónimos (reorientar insultos o palabras malsonantes)**

CLAVES PARA UN BUEN PARAFRASEO

Que todos los comentarios estén orientados a (objetivos del parafraseo):

- bajar el nivel de tensión del conflicto, evitando resaltar los aspectos negativos de las expresiones agresivas.
- mejorar la percepción del otro.
- entender mejor el conflicto.

Actividad 12: Ejercicios de parafraseo

Documento 8. "Ejercicios de Parafraseo"

Documento 9. "Aprendiendo la técnica del Parafraseo"

4 ¿QUÉ SIGNIFICA MEDIAR?

A lo largo de este material, a la vez que hablábamos de resolución de conflictos, hemos mencionado palabras como mediación y persona mediadora. Es el momento de detenerse a definir estos términos y explicar en qué consisten.

Concepto clave: MEDIACIÓN

La mediación es la intervención **por común acuerdo** de una tercera persona **neutral** para ayudar a las partes que están en conflicto a que transformen éste **por sí mismas** mediante acuerdos.

Es decir:

1. una mediación no puede existir si alguna de las partes se opone
2. las partes, aunque estén enfrentadas se han de esforzar por comunicarse y llegar a acuerdos justos
3. se requiere que intervengan terceras personas (mediadoras)

Podemos hablar de mediación de una forma aproximada para señalar cualquier intento de negociación o acuerdo entre dos partes en conflicto. De todos modos, se entiende por **mediación formal** un proceso con unas reglas y unas partes muy determinadas que presentaremos más adelante.

Concepto clave: PERSONAS MEDIADORAS

Las personas mediadoras **controlan el proceso** de resolución del conflicto **pero no lo resuelven** ellas mismas. **Dejan a las partes que lleguen a su solución sin juzgarlas**. Ayudan a identificar intereses, planteamientos, problemas, etc. También a que las partes se comprendan y tengan las mismas oportunidades de exponer sus planteamientos. Intentan crear un **espacio de confianza** para que el diálogo resulte más cómodo aunque en principio parezca imposible

Aunque haya personas que parecen más apropiadas por su carácter para actuar como mediadoras, recordad que la mediación es una técnica que puede aprenderse



¿También yo puedo mediar?
¿Qué gano con eso?

Puedes ganar en formación y satisfacción personales. **Ayudarás a tu centro a resolver sus conflictos** de forma participativa y responsable. Si tú estuvieras implicada en un conflicto, ¿te gustaría que alguien colaborara contigo para buscar una solución?

Fases de la mediación

Las fases que aparecen a continuación son las que se exigen en una mediación formal

Aparecen siempre **en este orden sin posibilidad de que falte ninguna**. Aseguran que la mediación pueda realizarse en condiciones apropiadas. Tened en cuenta de que para quienes median es tan importante conocer cuáles como adquirir soltura suficiente y habilidad con el fin de aprovechar cada uno de los pasos

Fase previa: **Premediación** Las personas mediadoras se presentan, hablan con las partes por separado y comprueban que están dispuestas a colaborar voluntariamente. Según las condiciones deciden si la mediación es el camino adecuado. Si lo es, se acuerda una próxima reunión en conjunto.

1. Presentación/ Reglas del juego	En esta fase el equipo mediador se presenta en conjunto a las partes y ellas hacen lo mismo. Se comenta cómo va a ser el proceso (voluntario, confidencial, respetuoso, colaborador), qué reglas se van a seguir y cuál es el papel de las y los mediadores, que no van a forzar ningún acuerdo sino supervisar el proceso.
--	--



2. Cuéntame	Se anima a las partes a contar sus versiones y lo que han sentido, sus preocupaciones, cómo ha cambiado la relación entre ellas, etc. El equipo mediador ha de mostrar interés y neutralidad y aplicar las técnicas de la escucha activa (aclarar, parafrasear, reflejar, resumir) Se pide a las partes que intenten hacer lo mismo con las versiones y los sentimientos de la otra.
3. Aclarar el problema	Las personas mediadoras hacen preguntas para concretar aspectos poco claros en el cuéntame. Es importantísimo descubrir qué posiciones, intereses, sentimientos y valores entran en juego. Conviene que quienes median hagan un resumen con las posturas de las partes.
4. Proponer soluciones	Se pregunta a las partes sobre el modo en que podrían encontrar una solución y lo que estarían dispuestas a hacer, sus necesidades, sus propuestas. En fin, se trata de discutir y valorar cada propuesta y la medida en que resulta justa para todas.
5. Llegar a acuerdos	Se ayuda a las partes a definir claramente el acuerdo. El acuerdo se escribe , se lee y se firma por las partes. Quienes han mediado darán una copia a cada una y archivarán el original. Es importante felicitarlas por lo que han conseguido y poner un plazo para evaluar si el acuerdo se cumple en el futuro.

Las siguientes actividades permitirán que reconozcáis más fácilmente cada una de las fases y que evitéis algunos de los errores más típicos cuando se está ejerciendo esta labor de mediación.

Actividad 13: Cada intervención con su momento

En esta actividad debe relacionarse cada fase de la columna izquierda con las palabras literales utilizadas por quienes median (columna derecha)

Nos gustaría escuchar lo que según vuestra opinión ha pasado y si hay más gente afectada o implicada en este problema ...		Presentación y reglas
Esto es lo que haremos. Me Primero comentaremos las reglas que hay que respetar y después nos vais a contar por turnos vuestro problema desde vuestro punto de vista		Cuéntame
¿Os parecen adecuadas estas condiciones? ¿Creéis que se podrían firmar por vuestra parte?...		Aclarar el problema
¿Qué piensas tú que tiene que ocurrir para que esto pueda resolverse? ¿Qué se podría cambiar?...		Proponer soluciones
Perdona pero no te entiendo. ¿Puedes explicarnos mejor otra vez esto pero de una forma distinta?...		Llegar a un acuerdo

Actividad 14: Errores en la mediación

Cuando el equipo de mediación no tiene mucha experiencia es frecuente cometer algunos errores que hacen que no se avance en el proceso. Pensad en grupos en el caso de Miguel y Pilar. Valorad si las siguientes intervenciones de quienes median os parecen correctas teniendo en cuenta cómo deben actuar. Si no estáis de acuerdo con ellas señalad por qué y ofreced una alternativa.

Ej. A Pilar le ha sentado mal lo que has hecho. ¿Por qué eres tan bocazas, Miguel?

Valoración: No estamos de acuerdo porque alguien que debe ser neutral juzga e insulta a una de las partes.

Alternativa: Pilar está dolida contigo. ¿Cómo te sientes tú con lo que pasó?

- Vais a disponer de iguales espacios de tiempo para comentar el problema. ¿Lo fijamos en cinco minutos? ¿Os parece bien?
- Yo con imbéciles no medio. Fuera de aquí, la mediación ha terminado.



3. Calla un poco y deja hablar a Miguel, que ya ha pasado tu tiempo.
4. ¿Qué es lo que os gustaría que ocurriera como resultado de este encuentro?
5. ¿Cómo te has sentido al ocurrir esto?
6. Ahora estáis muy mimados, Miguel. Cuando era joven esto no pasaba.
7. Lo que estás diciendo me parece una tontería.
8. Lo que os conviene es llegar a este acuerdo cuanto antes porque el clima de la clase está empeorando.
9. ¿Estáis de acuerdo con que Ángel y Luisa seamos mediadores?

Una vez realizada esta actividad leed el siguiente cuadro. ¿Estáis de acuerdo después de haber discutido cada intervención de los mediadores?

Una mediación adecuada debe evitar algunos errores. Los presentamos aquí con algunas alternativas

Errores en la mediación	Alternativas
Hacer demasiadas preguntas	Importa la calidad más que la cantidad. Conviene practicar la escucha activa y dejar libertad para que se expresen las partes
Discutir o disgustarse con una de las partes	Hay que mantener una neutralidad.
Emitir juicios	Quienes median no juzgan, supervisan el proceso
Dar consejos	Quienes median aconsejan, intentan que las partes encuentren las opciones que tienen más sentido para ellas.
Amenazar a las partes	La mediación es un proceso voluntario
Forzar a la reconciliación	El único acuerdo válido es el elegido por las partes. Si no hay reconciliación hay que respetar esa postura.
Imponer la mediación	Las partes no han de sentirse forzadas, al fin y al cabo han elegido este camino. Es importante mantener un buen clima de diálogo y respetar lo que elijan aunque suponga dejar la mediación por un tiempo o para siempre.

Actividad 15: Houston, Houston, tenemos un problema

Siempre que intervienen personas se producen circunstancias imposibles de prever. Por mucho que intentemos evitar errores, la mediación dará pie a situaciones de tensión difíciles de resolver en un momento dado. En esta actividad proponemos algunas. Valorad en grupo la solución más razonable a los siguientes casos. **Señalad por qué** lo es.

Situación 1: Las partes no respetan las normas que se han pactado.

- a) Hay que regañar a las partes
- b) Hay que recordarles las condiciones de mediación

Razón:

Situación 2: Una de las partes está muy enfadada.

- a) Se puede pedir un descanso para que se calmen los ánimos
- b) Se le prohíbe la palabra hasta que se calme

Razón:

Situación 3: Una de las partes dice que las personas mediadoras no son neutrales.

- a) Dejar que esa parte se explique y exprese sus sentimientos
- b) Abandonar inmediatamente la mediación

Razón:



Situación 4: La comunicación está muy cortada.

- a) Crear un poco de polémica para que las partes se piquen
- b) Proponer volver a hablar con las partes por separado

Razón:

Situación 5: Las partes no llegan a una solución y piden consejo.

- a) Dar el consejo
- b) Recordar a las partes que el papel de quienes median no es dar consejos sino favorecer que lleguen ellas mismas

Razón:

Situación 6: Las partes dicen que han seguido la mediación para evitar un castigo

- a) Aprovechar esta amenaza para llegar a una solución
- b) Reflexionar sobre las consecuencias y las ventajas de la mediación

Razón:

Situación 7: Las partes deciden no seguir con la mediación.

- a) Felicitarlas por el esfuerzo y respetar la decisión
- b) Aconsejar que no vuelvan a intentarlo porque sería perder el tiempo

Razón:

5 DESPEDIDA

Hemos llegado al final de estas dinámicas y esperamos que la resolución de conflictos a través de la mediación no sea algo tan desconocido como lo podía ser al principio. De todos modos, tened en cuenta que este trabajo pretende ser una mera introducción a este método. La mediación se aprende mediando y no completando más o menos actividades. Nuestra última sugerencia es que intentéis pensar cómo podría cambiar la forma de resolver problemas en el centro si se utilizara un sistema basado en la mediación. Para ello os invitamos a debatir en el conjunto de la clase en torno a estas preguntas:

- ¿Resultaría posible implantar equipos de mediación en el centro?
- ¿Qué criterios deberían tenerse en cuenta para formarlos?
- ¿Qué cambios serían necesarios (estructura, formación, toma de decisiones, etc.)?
- ¿Podría aplicarse este sistema a cualquier conflicto? ¿Cómo sería la convivencia con el actual modelo de resolución de conflictos a través de los expedientes?

Y la pregunta estrella...

- ¿Estarías dispuesta y dispuesto a formar parte de un equipo de mediación?

Actividad 16: El equipo de mediación

Documento 17. "Equipo de mediación"

Para finalizar

- ¿Qué has aprendido hoy?
- Valora la sesión con una palabra, frase o sentimiento



DOCUMENTOS DE APOYO

Documento 1. Estilos de respuesta a los conflictos.

Analiza cada una de las características mencionadas y escribe a la izquierda a qué estilo comunicativo corresponde, anotando las iniciales correspondientes.

AGRESIVO (AG)	INHIBIDO(IN)	ASERTIVO(AS)
	Suele mostrar un comportamiento firme y directo,, ya que su objetivo es lograr una comunicación clara y directa sin ser ofensiva.	
	Comportamiento no verbal: Postura cerrada y hundida de cuerpo. Movimientos forzados, rígidos e inquietos. Se retuerce las manos. Posición de la cabeza a menudo hacia abajo.	
	Suele utilizar "mensajes Yo" (Deseo, opino, etc.) en los que se indica con claridad el origen personal, no impositivo de los deseos, opiniones o sentimientos.	
	Comportamiento no verbal: Ausencia de contacto visual. Miradas bajas. Voz baja. Tono vacilante. Movimiento del cuerpo tendente a alejarse de los otros. Puede evitar totalmente la situación.	
	Comportamiento no verbal: Mirada fija. Voz alta. Habla fluida y rápida. Movimiento del cuerpo tendente a invadir el espacio del interlocutor.	
	Suele utilizar una expresión facial franca, postura relajada, tono de voz firme y un espacio interpersonal adecuado.	
	Deja violar sus derechos. Baja autoestima. Pierde oportunidades. Deja a los demás elegir por él. Se siente sin control. No suele lograr sus objetivos.	
	Se orienta a los objetivos con lo cual tiene más probabilidades de lograrlos. Esto significa que se pueden cambiar los objetivos o demorarlos si la situación así lo requiere	
	Estilo democrático de comunicación ya que permite una comunicación clara, honesta y no manipulativa.	
	Comportamiento no verbal: Postura erecta del cuerpo y hombros hacia atrás. Movimientos y gestos amenazantes. Posición de cabeza hacia atrás.	
	Comportamiento Verbal: Vacilante: "Quizás...", "Supongo que...", "Tal vez..." "No, si yo...quizás...." "Bueno...en realidad no es tan importante..." "No, no te molestes..."	
	Comportamiento verbal con parásitos verbales: "Esto, ejem, yo..."	
	Comportamiento Verbal: Impositivo: "Tienes que..." "No te tolero" Interrumpe a los demás. Da órdenes.	
	Viola los derechos de los demás. Baja autoestima. Pierde oportunidades. Se mete en otras elecciones. Se siente sin control. Puede lograr algunos objetivos, pero dañando las relaciones (humilla) por lo que no logra otros objetivos.	

(Curso Mediación escolar - Miguel Ángel Modrego)

Documento 2. ¿Cómo respondemos a los conflictos?

1.- El equipo de baloncesto femenino

El equipo de baloncesto femenino del centro ha perdido dos partidos seguidos. Tú eres el entrenador y crees que los padres y las madres de las jugadoras no se preocupan de acompañarlas ni de recogerlas y por eso muchas semanas te has visto obligado a hacerlo tú mismo. Tú también tienes un hijo que practica deporte y no lo puedes acompañar ni verle jugar casi nunca. Hace quince días dijiste que tenías el coche averiado a fin de forzar a alguna de las familias a asumir su parte de responsabilidad. El resultado ha sido que sólo han comparecido cinco jugadoras en cada partido y, sin nadie en la reserva, parece claro que siempre perderán.

¿Qué haces?

1. Decides hablar con la presidenta de la Asociación de Madres y Padres de Alumnos (AMPA) y le dices que, o bien arregla la situación o se queda sin entrenador.
2. Decides hablar con los padres de las jugadoras y exponerles claramente la situación. Como mínimo, quieres que se sacrifiquen acompañando a las chicas uno de cada dos partidos; tú te seguirás ocupando de la otra mitad.
3. Consideras que no tiene ninguna importancia perder los partidos y que lo que cuenta es participar.
4. Decides hablar con las madres y padres de las jugadoras para averiguar el motivo de que no apoyen a sus hijas. Les explicas cómo te sientes y escuchas sus razones. Intentáis poneros de acuerdo entre todos.
5. No quieres dar problemas y decides seguir haciendo solo el transporte.

2.- Falsificar notas

En un grupo-clase se llevaba un registro diario de la puntualidad y asistencia, del trabajo realizado y del comportamiento. Un día una chica de la clase falsificó una nota de trabajo, cambiando un insuficiente por un suficiente. La profesora y los compañeros se dieron cuenta del hecho. ¿Qué alternativa, de las que siguen, parece la mejor respuesta?

¿Qué haces?

1. Castigar duramente a la alumna para que sirva de ejemplo a los demás, evitando así otras situaciones parecidas.
2. Convocar una reunión con el grupo lo antes posible para hablar del tema, pactar con los alumnos una sanción y aplicarla para resolver este caso y otros parecidos que se pudieran producir más adelante.
3. Plantear el tema en una tutoría y decidir, entre todos, la sanción más adecuada para aplicar en futuros casos.
4. Hablar del tema en una sesión de tutoría y decirles a los alumnos que un hecho como ese no puede volver a suceder.

3.- La fiesta

Marta y tú vais a una fiesta en compañía de su «novio». Él es dos años *mayor* y no ha parado de beber alcohol y de comportarse groseramente con las chicas. Tú 10 has pasado muy mal y sólo esperabas el momento de irte. Marta parece no darse cuenta de nada y está realmente encantada por el hecho de salir con ese chico. Como preveíais que la fiesta acabaría tarde, Marta te ha invitado a quedarte a dormir en su casa y, lógicamente, cementáis la fiesta. Quiere saber qué opinas de su novia.

¿Qué le dices?

1. Le dices lo que piensas sin ofenderla. Escuchas los motivos por los que a Marta le gusta ese chico. Vas con mucho cuidado al manifestar tu opinión.
2. Habláis las dos con bastante claridad y llegáis a la conclusión de que ni la una ni la otra veis objetivamente cómo es el chico y de que, seguramente, las dos tenéis parte de razón.
3. Le dices qué tienes mucho sueño y que ya hablaréis en otro momento.
4. Intentas convencerla de cómo es en realidad el chico, ya que ella está demasiado enamorada de él y no se da cuenta.
5. Intentas manifestar tu opinión, pero cuando ves que Marta está muy segura de su novio piensas que, probablemente, tú estás equivocada.



Documento 3. Mensajes en 1ª persona. "Mensaje YO"

Completar las siguientes frases:

1.- Tu profesora está siempre llamándote para contestar preguntas. Ella nunca parece llamar a nadie tanto como a ti.

- a) Cuando _____
- b) Me siento _____
- c) Porque _____
- d) Y me gustaría que _____

2.- Ese chico que conociste en la escuela te dijo que uno de tus mejores amigos está extendiendo rumores sobre ti. Has visto que tu amigo está en el vestíbulo.

- a) Cuando tu _____
- b) Me siento _____
- c) Porque _____
- d) Y me gustaría que _____

3.- Tu hermana está siempre mirando lo que ella quiere en la televisión. Hoy ella llegó a la habitación mientras tú estabas mirando algo, y ella cambió el canal sin preguntarte.

- a) Cuando tu _____
- b) Me siento _____
- c) Porque _____
- d) Y me gustaría que _____

4.- Has oído que uno de tus compañeros de clase va diciendo por ahí que has sacado buena nota en Matemáticas porque has copiado en el examen.

- a) Cuando tu _____
- b) Me siento _____
- c) Porque _____
- d) Y me gustaría que _____

5.- Estás de juerga. Tu amigo ha bebido demasiado. Se empeña en llevarte a casa en moto.

- a) Cuando tu _____
- b) Me siento _____
- c) Porque _____
- d) Y me gustaría que _____

6.- Cuando vas a salir de casa al instituto, descubres que tu madre te ha revisado la agenda a escondidas.

- a) Cuando tu _____
- b) Me siento _____
- c) Porque _____
- d) Y me gustaría que _____

7.- Algunos amigos tuyos consumen hachís. Insisten en que pruebes. Tú has decidido no hacerlo.

- a) Cuando _____
- b) Me siento _____
- c) Porque _____
- d) Y me gustaría que _____



Documento 4. "Cuestionario "mensaje Yo"

Lee las expresiones siguientes y analiza si se trata de mensajes "tipo YO" o tipo "TÚ".

Expresión	Mensaje tipo	
	YO	TÚ
Tu hora de entrada son las 9:00. Procura llegar puntual al trabajo.		
Cuando llaman por teléfono y no estás en la oficina, tengo que dejar lo que estoy haciendo y atender la llamada, eso me hace perder tiempo y me interrumpe. Te agradecería que trataras de estar puntual en tu puesto.		
Este es un aparcamiento reservado para discapacitados. ¡No puede usted aparcar aquí!		
La lavadora no se puede poner por la noche. ¡Hace mucho ruido!		
Tanto mi marido, como yo, trabajamos y tenemos bastantes complicaciones para compaginarlo con el cuidado de nuestro hijo. He hecho un esfuerzo para estar en casa esta tarde y me siento perjudicada porque no haya venido usted hoy. Le ruego que, si quedamos a una hora y no puede venir, me avise por teléfono antes.		
Tengo bastantes dificultades para caminar y me facilita mucho las cosas el disponer de una plaza de aparcamiento cerca de la entrada de los edificios. Me siento gravemente perjudicada cuando no se respeta la reserva de aparcamiento. Le ruego que aparque en otro lugar.		
Me dijo que vendría hoy a arreglar el grifo. ¡He estado toda la tarde en casa esperándole y no ha venido!		
Tener que tratar de hacerme oír por encima de vuestras voces, me produce mucha fatiga, me perjudica la garganta y pierdo el hilo de la explicación. Me gustaría que, mientras explico u os doy indicaciones, estuviéseis atentos y que solicitarais turno para hablar, si lo necesitáis.		
Me gusta bajar al instituto contigo y disfruto con tu conversación. Ya sabes que para mí es importante ser puntual. Me gustaría que respetases nuestro acuerdo y estuvieras preparada a menos cuarto.		
¡No quiero ver libros de otra asignatura en mi clase!		
Comprendo que estéis nerviosos por el examen. Yo tengo con vosotros cuatro sesiones y también tengo que dar un programa. Me siento mal cuando pasáis de la asignatura y os ponéis a hacer otra cosa. Me gustaría que, si queréis repasar un rato, me lo pidiérais y pudiéramos hablarlo.		
¡Ya está bien! ¡Callaros de una vez!		
Me gusta acompañarte a comprar ropa. Te agradecería que buscáramos en otra tienda y que comprases una camiseta distinta, ya que esta es igual que una que tengo yo y no me apetece que las llevemos iguales.		
¿Estas reuniones no valen para nada más que para perder tiempo!		
¡Ya vale de llegar tarde! ¿Todos los días te voy a tener que esperar?		
No te compres esa camiseta ¡Es igual que la mía!		
Me desagrada que las reuniones comiencen tarde, que no haya un orden del día establecido de antemano y que la falta de material previo para el desarrollo de la sesión haga que seamos poco eficaces. Siento que perdemos el tiempo.		
¡Podríais haber hecho dos turnos para ir a merendar!		
Comprendo que estáis cansadas y que os apetece un café. Me habéis dejado a mi sola para bajar en el segundo turno. Os agradecería que hiciéramos turnos y que siempre bajáramos dos de nosotras juntas.		

(Curso Mediación escolar - Miguel Ángel Modrego)



Documento 5. “Las doce típicas”

Se conoce como las doce típicas a los doce tipos de respuestas que utilizamos la mayoría de las personas cuando queremos ayudar a otra persona para que nos cuente un problema. Son las siguientes:

RESPUESTA	DEFINICIÓN, EXPLICACIÓN	EJEMPLOS
Mandar, dirigir	Ordenar, decir lo que se debe hacer	«Lo que debes hacer es...» «Haz lo que te digo.» «Tienes que ...»
Amenazar	Avisar de lo que le ocurrirá si no obedece. Decir al otro lo que le puede pasar si no hace lo que le decimos	« ¡Como no hagas esto, entonces...! » « ¡Te vas a enterar...! » «Mejor haces esto, de lo contrario...»
Sermonear	Aludir a una norma externa para decir lo que debe hacer el otro	«Debes cumplir lo que te has propuesto.» «Los chicos no lloran.» «Debes ser responsable.»
Dar lecciones	Referirse a la experiencia propia como criterio para decidir lo que es bueno o malo para el otro	«Si yo trabajo, tú también debes trabajar.» «Estáis muy mimados, en mi época no pasaba esto.»
Aconsejar	Dar consejos, manifestar lo que conviene hacer. Decir al otro qué es lo mejor para él.	«A ti lo que te conviene es...» «Lo mejor que puedes hacer es...» «No dejes el instituto.»
Consolar, animar	Quitar importancia con el ánimo de tranquilizar. Decir al otro que lo que le pasa es poco importante.	«No tiene importancia, verás qué pronto se pasa...» «No te preocupes...»
Aprobar	Dar la razón al otro.	«Tienes razón, lo mejor es...» «Estoy de acuerdo contigo, lo mejor es...»
Desaprobar	Quitar la razón al otro.	«No tienes razón, estás equivocado.» «Lo que estás diciendo es una tontería.»
Insultar	Proferir palabras o expresiones agresivas, violentas o que descalifican	«Eso sólo se le ocurre a un idiota.» «Eso te pasa por tonto.»
Interpretar	Suponer motivos inconscientes para explicar un comportamiento. Decir al otro el motivo oculto de su actitud.	«Lo que pasa es que tienes miedo a no conseguirlo.» «En el fondo quieres llamar la atención.»
Interrogar	Realizar múltiples preguntas con ánimo de sonsacar. Sacar información al otro.	« ¿Cuánto?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Por qué?»
Ironizar	Ridiculizar una acción. Reírse del otro.	«Eso sí que es un plan perfecto: no tener ningún plan.» «Si claro, deja el instituto, deja tu casa, deja a tu novio y te vas a pedir limosna.»

Las doce típicas tienen en común que son un obstáculo para la comunicación, ya que no favorecen que la persona que habla se sienta comprendida y, por tanto, que cuente lo que le ocurre. Todas incluyen un juicio negativo sobre el otro (unas más que otras), aunque por supuesto no sea esa la intención del que las utiliza. Además, en todas, el que pretende ayudar se convierte en la medida de los problemas que tiene el que habla; por tanto, es una ayuda centrada en el que ayuda y no en el que pide la ayuda.

**Documento 6. "Técnicas de la escucha activa o empática"**

Técnicas	Objetivos	Procedimiento	Ejemplos
Mostrar interés	Comunicar interés. Favorecer que el otro hable.	No estar en acuerdo ni en desacuerdo. "Utilizar palabras neutrales."	¿Puedes contarme más sobre esto?
Clarificar	Aclarar lo dicho, Obtener más información. Ayudar a ver otros puntos de vista.	Preguntar. Pedir que aclaren algo que has entendido	¿Y tú, qué hiciste en ese momento? ¿Desde cuándo estáis peleados?
Parafrasear	Demostrar que estamos comprendiendo lo que pasa. Verificar el significado.	Repetir las ideas y hechos básicos.	Entonces, para ti el problema es una tontería. Entonces, lo que me estás diciendo es ... Entiendo que tu punto de vista es... Si lo he entendido bien... Si no te he entendido mal ...
Reflejar	Mostrar que se entienden los sentimientos. Ayudar a que la otra persona sea más consciente de lo que siente.	Reflejar los sentimientos del que habla.	Te frustra que siempre te acuse de ser el que más habla en clase. Te duele que te acuse de quitarle el bocadillo.
Resumir	Revisar el progreso que ha habido. Juntar hechos e ideas importantes.	Repetir los hechos y las ideas principales.	Entonces, resumiendo Juan se pegó con Javier y a ti te ha molestado que te vean como el causante de la pelea. Has hablado de Ana y Carmen pero no entiendo qué tiene que ver Pilar en todo esto.



Documento 7. “Escucha activa y Toma de decisiones”

El trasplante de corazón

Eres cirujano de un gran hospital. Pertenece a una comisión que debe tomar una importante decisión. Tenéis siete pacientes en espera urgente de un trasplante de corazón.

Ahora mismo solo tenéis un donante. Todos los pacientes podrían recibir el corazón.

¿Qué paciente consideras que debería recibir el corazón? ¿Por qué?

La comisión tiene que llegar a un acuerdo antes de 15 minutos.

Pacientes:

- Una famosa neurocirujana en la cima de su carrera de 31 años. No tiene hijos.
- Una niña de 12 años. Estudia música.
- Un profesor de 40 años. Tiene dos hijos.
- Una chica joven de 15 años embarazada. Soltera y sin hijos.
- Un sacerdote de 35 años.
- Un joven de 17 años. Es camarero y mantiene a sus padres con sus ingresos.
- Una mujer científica a punto de descubrir la vacuna del SIDA. No tiene hijos y es lesbiana.

Selección de personal.

Eres jefe de Recursos Humanos en una empresa multinacional y te corresponde hacer la selección del personal. Hay una plaza de administrativo muy bien pagada y, después de las entrevistas iniciales, siete personas cumplen perfectamente todos los requisitos. ¿A quién das el puesto?

Aspirantes:

- Madre soltera de 26 años, acaban de echarla del trabajo y no cobra paro.
- Chico de 22 años, sin experiencia. Tiene la madre a su cargo y necesita el sueldo.
- Profesor de instituto de 40 años. Tiene dos hijos y quiere cambiar de trabajo por motivos de salud.
- Chica guapísima de 25 años, muy bien vestida.
- Licenciada en económicas, habla cinco idiomas. Es lesbiana.
- Hombre de 32 años, va en silla de ruedas.
- Mujer de 55 años. No trabaja y no necesita el dinero. Es tu hermana.



Documento 8. "Ejercicios de Parafraseo"

(Extraído de "Ensayo sobre mediación educativa". ISIP. Veiga, R. y otros)

Ejemplo:

Una de las partes dice: "Con Xavi compartimos taquilla yo no puedo dejar nada porque me desaparecen las cosas. Yo quería cambiar de taquilla para compartirla con otro chico, pero el problema es que nadie quiere compartirla con él. Todo el mundo sabe que es un ladrón. Siempre dice que se lleva las cosas sin darse cuenta porque siempre está apurado. Pero ya nadie lo cree. Lo peor es que a veces no te das cuenta de lo que te ha robado, hasta que ves un CD tuyo en su casa"

El PARAFRASEO recoge:

"A ver si lo he entendido bien. Dices que compartes la taquilla con Xavi y estás molesto porque parece que no encuentras algunas de las cosas que dejas debido a que Xavi a veces te las coge, según él sin darse cuenta"

Primer ejemplo. Una de las partes dice:

SHIRA: "Natalia es una mentirosa, me acusa de haberle robado el libro tan guapo que ha traído hoy sin tener pruebas. Siempre me acusa de todo porque soy marroquí. Si es racista que se apañe, y si el problema es que me tiene envidia porque saco buenas notas y tengo muchos amigos que se lo haga mirar, por algo será que ella no tiene. Si quiere recuperar el libro que no acuse injustamente y pida ayuda con humildad".

Parafraseo:

NATALIA: "Shira me ha robado el libro. Teresa me ha dicho que la ha visto salir de clase a la hora del patio y estoy segura que me lo ha cogido. Ella me tiene manía y siempre quiere robarme mis cosas porque tiene envidia de que a ella sus padres no le regalan cosas tan guapas".

Parafraseo:

Segundo ejemplo. Una de las partes dice:

QUINTO: "Los de sexto siempre nos atacan, como que son los grandes se piensan que el patio es suyo, son unos prepotentes. A nosotros también nos gusta jugar a fútbol al campo. No se puede hablar con ellos, si les dices para jugar juntos no quieren, si les propones jugar un día ellos y un día nosotros se ríen. Estamos hartos de que nos tomen el pelo, queremos jugar a fútbol en la hora de patio"

Parafraseo:

SEXTO: "Los de quinto son unos pelmazos, siempre se ponen en medio del campo. Nosotros el año pasado soportamos todo el curso que los de sexto ocuparan el campo, este año nos toca a nosotros. Algún día que les hemos dejado jugar contra nosotros siempre ha habido alguno que se ha enfadado y ha terminado llorando porque les ganábamos nosotros. Que tengan paciencia, el curso próximo ya jugarán ellos en el campo."

Parafraseo:



Documento 9. "Aprendiendo la técnica del Parafraseo"

(Extraído de " Guía para la convivencia en el aula ". Ciss Praxis. Fernández, I. y otros)

PARAFRASEAR ESTAS CINCO FRASES SIGUIENDO LOS EJEMPLOS:

1. Alguien te dice: "Mira, lo he intentado muchas veces y no hay forma de que me conteste la verdad. Me siento frustrada y engañada".
Respuesta (parafraseo):

2. Un amigo te advierte: "Se lo conté a Juan y me dijo que como te atrevieras a hacer tal cosa te hinchaba a tortazos, por eso he vuelto rápido a contártelo".
Respuesta (parafraseo):

3. Tu madre te dice: "Por mucho que te diga que no vayas con esas chicas, sigues saliendo con ellas. Como sigas así te voy a prohibir salir los fines de semana".
Respuesta (parafraseo):

4. Una amiga se queja: "Quedé a las siete y media con Antonio y se presentó a las ocho con otro amigo para que fuéramos a su casa en vez de ir al cine. Tengo un mosqueo que no se me ha quitado en dos días. ¡Será chulo!"
Respuesta (parafraseo):

5. Tu mejor amiga te comenta: "No entiendo nada ni puedo soportar las matemáticas. Ya les he dicho a mis padres que no quiero seguir estudiando, que no me obliguen a seguir en el instituto, pero ellos siguen presionando".
Respuesta (parafraseo):

**Documento 10. "Guión para la premediación"**

Primera entrevista con cada uno de los protagonistas. En general, debe utilizarse individualmente. Por tanto sólo estarán uno o dos mediadores y uno de los protagonistas del conflicto.	
Inicio - Presentaciones	Notas
¡Hola!, me llamo.....,y yo..... Somos mediadores y te escuchamos para ver si podemos echarte una mano para resolver este problema. ¿Tu nombre es...? (<i>mirando a la parte</i>)	
Abordar el problema - conflicto	Notas
Cuéntanos tu visión del problema. ¿Hay alguien más afectado por este problema? (<i>terceras personas</i>) Todo lo que tú comentes aquí será absolutamente confidencial en los términos que tú establezcas. Los mediadores estamos para escucharte, no te forzaremos a resolver tu problema, ni lo resolveremos por ti, ya que la verdadera solución estará en tus manos. Lo único que necesitamos es tu buena voluntad y tu confianza. Te ayudaremos a construir la solución a tu problema, teniendo en cuenta tanto tus necesidades como las de tu compañero/a. Pero, pero para eso ambos vais a tener que colaborar ¿estás dispuesto a hacerlo?	
Final - Despedida	Notas
¿Estás de acuerdo en que.....yseamos los mediadores? (<i>Si no habrá que elegir a otros de la lista del equipo de mediación</i>). Si te parece quedamos para el.....a las..... en, La sesión durará.....y tendremos todos los encuentros que sean necesarios. Agradecemos tu colaboración en el inicio del proceso de mediación (<i>Le damos la mano si procede</i>)	

Documento 11. "Guía rápida de la sesión de Mediación (mediadores)"**1. PRESENTACIÓN Y REGLAS**

1. Nos presentamos, les preguntamos su nombre y les damos la bienvenida agradeciendo su disposición.
2. "Como sabéis, este proceso es voluntario. Tenéis libertad para abandonarlo, aunque os rogamos que, si llega el caso, antes de hacerlo nos indiquéis vuestras razones para ello".
3. "Los mediadores no opinamos, ni juzgamos. La solución al problema la estableceréis vosotros, de común acuerdo. Nosotros trataremos de ayudaros, pero no decidiremos por vosotros".
4. "Todo lo aquí tratado es confidencial. Nadie debe revelarlo fuera de esta sesión".
5. "Si finalmente llegáis a un acuerdo, lo reflejaremos por escrito y, pasado un tiempo, nos pondremos en contacto con vosotros para ver cómo va".
6. "El acuerdo será elaborado por vosotros y tiene que depender sólo de vuestra actuación, no podéis comprometer a otras personas ni acordar algo en contra de las normas".
7. "Durante la mediación respetaremos los turnos de palabra, escucharemos a la otra persona y hablaremos siempre con corrección y respeto, sin levantar la voz".
8. "Si en algún momento los mediadores consideramos que el conflicto existente NO es mediable, os lo haremos saber".
9. "Debéis saber que si hubiera situaciones especialmente graves o peligrosas, tendremos que ponerlas en conocimiento de los responsables del Servicio de Mediación".
10. "Si habéis comprendido el proceso, estáis conformes y dispuestos a elaborar y cumplir un acuerdo justo y equilibrado, empezaremos la sesión".

Preguntar a A ¿Estás de acuerdo? Preguntar a B ¿Estás de acuerdo?

2. DEL PASADO AL FUTURO**Cuéntame**

Exponer su propia versión y expresar sus sentimientos. Desahogarse y sentirse escuchado.	Escuchar atentamente, mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar el sentimiento, resumir... Aclarar los temas importantes del conflicto. No valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto. Apoyar el diálogo. Reconocer los sentimientos y respetar los silencios. Resaltar los beneficios de resolver la situación
---	---

Aclarar el problema

Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes.	Asegurar un acuerdo sobre lo que se va a tratar. Conseguir una visión consensuada del conflicto. Concretar los puntos que pueden bloquear el conflicto y avanzar hacia un acuerdo. Tratar primero los temas de más fácil arreglo. Dirigir el diálogo en términos de intereses, no de posiciones.
--	---

Proponer soluciones

Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo.	¿Qué se os ocurre que podrías hacer para solucionar el problema? ¡No se evalúa! ¿Qué está dispuesta a hacer cada parte? Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra. Cada parte opina sobre las propuestas.
---	--

3. LLEGAR A UN ACUERDO

Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo.	Definir claramente el acuerdo (equilibrado, claro, realista y simple, aceptable por las partes, específico, concreto y evaluable) Redactar el acuerdo y firmarlo. Acordar el periodo de revisión.
---	---

RECORDARLES LA CONFIDENCIALIDAD - FELICITARLES POR HABER LLEGADO A UN ACUERDO

**Documento 12. "Registro del proceso de Mediación (mediadores)"**

Fecha:

1. Encuadre, presentación y reglas de juego ¿Cómo entrar?**Notas:****2. Cuéntame. ¿Cómo escuchar? El pasado.**

Elementos	Parte "A"	Parte "B"
Raíces, valores. Poder, miedo. ¿Cuáles son sus valores		
Proceso y momento del conflicto ¿Cuánto tiempo lleva? ¿El conflicto está polarizado, enquistado, relajado, latente?		
Protagonistas ¿Quiénes son los protagonistas? ¿Qué influencia ejercen terceras personas?		
Puntos de encuentro y confrontación. Prioridades.		

3. Aclarar el problema. ¿Cómo situarlo? El presente.

Elementos	Parte "A"	Parte "B"
Relaciones, comunicación -Poca/Mucha relación -Confianza/Desconfianza -Amistad/Hostilidad -Huida/Enfrentamiento -Calma/Emocionalidad		
Posiciones, emociones, sentimientos. ¿Qué posición tiene, qué demanda, qué quiere? ¿Cómo se siente?		
Intereses, necesidades. ¿Qué le interesa resolver fundamentalmente? ¿Por qué y para qué lo pide?		



Límites, legitimidad. Criterios justos, normas		
Tipo de violencia intensidad (directa, cultural, estructural) (intensidad alta, baja)		
Compromiso ¿Qué propone para resolverlo?		

4. Proponer soluciones. ¿Cómo arreglarlo? El futuro		
Elementos	Parte "A"	Parte "B"
Propuestas de soluciones		

5. Llegar a un acuerdo. ¿Cómo dejarlo?	
Acuerdo	
Da-ofrece pide-recibe	
Es justo y realizable	
Es concreto y evaluable	
Repara, resuelve reconcilia	



Documento 13. Casos para simular mediaciones

Conflicto interpersonal (alumno/alumna) Juan Luis-Rubén

JUAN LUIS

Tú eres Juan Luis. Estás en un curso de 3º de la E.S.O., desde hace dos cursos Rubén "se mete contigo" diciendo que eres un "pelota" y aprovecha cualquier ocasión para molestarte.

En la clase de matemáticas, el profesor, que es tu tutor, ha organizado unos trabajos en grupos cooperativos ante los problemas que existen de relación. Por este motivo, dichos grupos son obligatorios, y si no colaboran sacando el trabajo entre todos, no obtienen una calificación positiva.

Debido a que los grupos son rotativos, te ha tocado con Rubén, y tú te has negado en redondo a integrarte a ese grupo porque no quieres estar con él.

Ante esto, el grupo tiene una discusión y le plantean el problema al profesor. Este contesta que pueden elegir entre obtener un suspenso colectivo en el trabajo o que las personas implicadas directamente en el conflicto traten de resolverlo. Les recuerda que en el centro hay un equipo de mediación que puede colaborar con ellos en la resolución del conflicto.

Para ti el tema de la nota, aún siendo importante, es secundario, ya que lo que está en juego es tu amor propio herido. Además, sabes que podrás recuperar la nota en cualquier momento. Esta puede ser una estupenda ocasión para vengarte de todo lo que te ha estado haciendo Rubén, el cual sí tiene problemas con sus calificaciones.

Tu valoras las buenas relaciones con los profesores y compañeros y desprecias a los que obtienen malas notas.

Aceptas asistir a mediación por la presión de otros compañeros del grupo quienes podrían ser dañados injustamente. Tú cederías si el pide disculpas públicamente.

RUBÉN

Tú eres Rubén. Estás en un curso de 3º de la ESO, desde cursos pasados Juan Luis es el típico "empollón" que trata de estar bien con todos los profesores.

En la clase de matemáticas, el profesor, que es tu tutor, ha organizado unos trabajos en grupos cooperativos ante los problemas de relación que hay en el grupo. Por este motivo, dichos grupos son obligatorios y si no colaboran sacando el trabajo entre todos no obtienen una calificación positiva. Debido a que los grupos son rotativos, te ha tocado con Juan Luís, y él se ha negado en redondo a integrarse a él, ya que no quiere estar contigo, lo que te ha sorprendido al ignorar tú que él estuviera enfadado, y ha mezclado un tema personal con un trabajo de clase.

Ante esto el grupo tiene una discusión y le plantean el problema al profesor. Este contesta que pueden elegir entre obtener un suspenso colectivo en el trabajo o que las personas implicadas directamente en el conflicto traten de resolverlo. Les recuerda que en el centro hay un equipo de mediación que puede colaborar con ellos en la resolución del conflicto.

Te preocupa el tema de la nota, pero deben separarse los temas. Te sientes presionado por los compañeros y el tutor. Tampoco crees que haya que armar tanto follón por tratar a un "pelota" de "pelota".

Tu desprecias a las personas que se llevan bien con los profesores y valoras las buenas relaciones con los compañeros, aceptas asistir a mediación por la presión de otros compañeros del grupo quienes se podrían ver damnificados injustamente, y además estas dispuesto a hablar con Juan Luis no más que lo imprescindible para sacar adelante las tareas.



Conflicto interpersonal (alumna-alumna) María-Vanessa

MARÍA

Te llamas María. Tenías una serie de amigas en tu curso con las que salías desde hacía tres años los fines de semana. Te solías sentar con Vanessa aunque algunas veces otras compañeras de vuestro mismo grupo se intercambiaban los sitios con vosotras. Desde comienzo de curso, se ha incorporado una nueva compañera al grupo; se llama Sara, y ha llegado nueva al Instituto. Con la nueva incorporación ya sois cinco en el grupo y al ser un número impar últimamente te toca siempre a ti sentarte sola. Tú te sientes cada vez más ignorada por el resto de tu grupo y muy especialmente por Vanessa. Lo que ha colmado el vaso ha sido que te has tenido que ir sola varias veces a casa a la salida del Instituto y que desde hace una semana casi no te llaman por teléfono ni han quedado contigo para el fin de semana.

Has propuesto aclarar las cosas y llamaste aparte a Vanessa. Hablasteis un buen rato y Vanessa te explicó que para ella no había cambiado nada, excepto que Sara era muy simpática y les caía muy bien a todas, y que tú te habías puesto cada vez más rara y borde y, dado que siempre les contestas mal, habían decidido pasar de ti. Vanessa entiende que el problema lo tienes tú y no las demás. Tú te enfadaste todavía más y le dijiste que también ibas a pasar de ellas de ahora en adelante, que te olviden pues son unas chulas y unas convenidas y además Sara es una acoplada que ha fastidiado todo.

Te sientes incomprendida y dolida porque tus amigas no se han acordado de ti en el momento que más las necesita. Además Vanessa cree que has exagerado todo, que no es para tanto y que en realidad la borde eres tú pues te gusta mandar en el grupo y ahora ya no puedes.

VANESSA

Te llamas Vanessa. Tienes un grupo de amigas con las que te lo pasas muy bien. Entre ellas hay una compañera que es tu amiga especial, María. Os conocéis desde el colegio de primaria y solíais salir juntas y compartir intimidades.

A principio de curso llegó una chica nueva que os cayó muy bien a todo el grupo; se llama Sara. Todas la aceptasteis desde el comienzo y cada vez compartíais más cosas con ella. Sin embargo, María se ha puesto *cada vez* más borde, rara y plasta. Siempre hay que decirle todo a ella de forma especial, si no se siente ofendida; también ha empezado a decir que Sara no es tan simpática, que es una acoplada y que se vaya del grupo. No entiendes por qué se lo toma así, y como cada vez que llamáis a María os pone más condiciones para salir, para pasaros apuntes, para veros un rato, la relación poco a poco se está enfriando.

El otro día, de repente, María te llamó aparte y te dijo de todo, echándoos las culpas a vosotras y haciéndose la pobrecita. Has intentado decirle que para ti nada ha cambiado, que es ella la que está rara y que no tiene por qué imponer su criterio con respecto a Sara.

Entonces, sí que se armó un lío y fue imposible llegar a un acuerdo, ni entender qué quería cada una.

Te sientes incomprendida, no llegas a entender cuál es el problema real, ni por qué María se ha puesto así. Por otro lado, el grupo se está volviendo muy hostil hacia María y te da pena, pues la consideras tu amiga.

Conflicto interpersonal (profesora-alumno) Lourdes-Andrés

LOURDES (PROFESORA)

Andrés es un chico inteligente, que hace preguntas en clase, pero es muy agresivo e impertinente. Se le nota que tiene más mundo que el resto de sus compañeros y actúa con prepotencia y chulería. Además dice muchos tacos y pega muchos cortes a todo el mundo. Al principio os llevabais bien, no os enfrentabais en ningún momento y guardabais las formas, pero según iba pasando el curso se volvió más irrespetuoso y encarado.

El enfrentamiento más fuerte se dio a raíz de que empezaron a hablar de una excursión; les dijiste que en clase no era el momento y que esperaran a la tutoría donde podrían proponérselo al tutor. Les mandaste que se callaran y comenzaron a sacar sus libros y Andrés dijo: "Ande, cállese, so borde, siempre tiene que meterse en todo". Su tono fue intolerable y te miró con cara arrogante. Le dijiste que saliera y que no le tolerabas que te hablase de esa forma ni que se comportara de ese modo. También le dijiste que llamarías a sus padres. Fue entonces cuando se volvió y te dijo: "Que se cree usted que le van a hacer caso. Llame a quien quiera que yo también tendré que decirles cómo me ha tratado". Te enfadaste muchísimo, fuiste a la puerta y le gritaste que se fuera y que ya hablarías con el Jefe de Estudios; estabas fuera de tus casillas. Al salir dio un porrazo a la puerta y le oíste decir entre dientes: "Vaya zorra". Llamaste a sus padres y parece que han comprendido la situación aunque quieren hablar con el director y aclarar qué ha pasado. No llego a creer que hayan entendido que su hijo tiene una actitud malísima con los profesores.

Te han sugerido que participes en mediación o si no tendrás que provocar un expediente, pero la dirección no parece estar muy de acuerdo pues piensa que es posible solucionarlo sin tener que llegar a eso, especialmente dado que queda muy poco para la evaluación y, si le mandamos expulsado a casa, casi coincide con las vacaciones y sería como un anticipo de éstas. Te sientes injustamente tratada. Como lo que quieres es que la situación cambie has aceptado la mediación.

No quieres que vuelva a suceder una situación así, ni que te falte al respeto. No quieres que utilice ese vocabulario cuando se dirija a ti, aunque te da igual cómo hable con sus amigos.

ANDRÉS (ALUMNO)

Te llevabas bien con la profesora de lenguaje. Pero según transcurría el curso, cada vez te llamaba más la atención y decía que estabas hablando cuando estaba todo el mundo haciendo lo mismo.

Un día, casi a finales del trimestre, os pusisteis a hablar de una salida del grupo; cada uno proponía sitios donde ir y estabais intentando poneros de acuerdo entre vosotros. Cuando ella llegó a clase le pedisteis que os dejara decidir y como siempre es tan tiesa, os dijo que tenáis mucha programación atrasada y que mejor sería que os sentarais y sacarais los libros. No te pudiste aguantar y le dijiste lo que se merecía y lo que todos pensabais: que era una borde y que siempre iba a lo suyo y no le importabais nada.

Se enfadó mucho y te amenazó con llamar a tus padres. Te da igual; ya es hora de que se entere de que no se puede hablar con ella, que siempre está con los partes y las amenazas. Encima te echó de clase y al salir dice que dijiste: "¡So zorra!", lo cual no es verdad, y si lo dijiste, lo dijiste para ti mismo de enfadado que estabas por lo injusta que estaba siendo.

Te sientes avasallado por la autoridad de la profesora y además no llegas a entender por qué siempre hay que hacer lo que diga ella, sin tener en cuenta a los alumnos. No te gusta su tono soberbio y distante y, aunque prefieres que tus padres no intervengan, sabes que ellos entienden que algunos profesores son imposibles.



Documento 14. "Ficha del observador"

1. ¿Los mediadores siguieron todos los pasos de la introducción?

☐	Se presentaron
☐	Presentaron los pasos de la mediación
☐	Explicaron las reglas con claridad
2. ¿Los mediadores siguieron los pasos del proceso de mediación?

☐	Presentación y reglas del juego
☐	Cuéntame
☐	Aclarar el problema
☐	Proponer soluciones
☐	Llegar a firmar un acuerdo
3. ¿Estaban las partes a gusto con el proceso? ¿Se creó un ambiente cordial?
4. ¿Se mira atentamente a la persona que habla? ¿Se escucha sin interrumpir?
5. ¿Se expresaron emociones?
6. ¿Qué habilidades de comunicación y escucha observaste que utilizaran los mediadores? (parafraseo, preguntas abiertas, resúmenes, mensajes-yo, etc.)
7. ¿Se identificaron los problemas y se superaron las posturas?
8. ¿Escuchó bien el mediador a las partes?
9. ¿Se hace referencia a las partes por su nombre?
10. ¿Se mantuvieron neutrales los mediadores?
11. ¿Están las partes satisfechas con el acuerdo, el proceso y el estilo de los mediadores?
12. ¿La solución resolverá el problema?
13. ¿Se crean opciones diversas e imaginativas?
14. ¿Trabajaron como un equipo la pareja de mediadores? ¿Cómo se repartieron la tarea de mediar?
15. ¿Qué sería necesario mejorar?



Documento 15. "Registro de acuerdo de Mediación (mediadores)"

Fecha:

Nosotros,

.....y

Estamos de acuerdo en resolver el conflicto y para que estos problemas no vuelvan a repetirse en el futuro, nos comprometemos a:

Debido a nuestro compromiso de confidencialidad nos exigimos mutuamente que:

De ser necesario, volveremos a revisar los acuerdos en el plazo de:

Al firmar este acuerdo nos comprometemos a llevar a cabo todo lo anteriormente expuesto.

Firma

Firma

Mediador o mediadores:

.....y

Firma

Firma



Fecha:

Documento 16. "Impreso de solicitud de mediación"

Fecha:

1) Persona que solicita la mediación		
Nombre:		
- Director/a, Jefe de estudios o componente del equipo directivo	☐	
- Orientador/a o Coordinador/a del Servicio de mediación	☐	
- Tutor o tutora de alguna de las personas en conflicto	☐	
- Profesor o profesora de alguna de las personas en conflicto	☐	
- Profesor o profesora del centro educativo que conoce el conflicto	☐	
- Alumno o alumna del Grupo de mediación o Alumnado ayudante	☐	
- Alumno o alumna que forma parte del conflicto	☐	
- Alumno o alumna que conoce el conflicto	☐	
- Padre o madre de alguna de las personas en conflicto	☐	
- Padre o madre que conoce el conflicto	☐	
- Personal de secretaría, conserjería o limpieza	☐	
- Otras:.....	☐	
2) Personas en conflicto:		
1: Nombre, curso, ...:		
	☐	Alumno/a
	☐	Profesor/a
	☐	Otro/s;.....
2: Nombre, curso, ...:		
	☐	Alumno/a
	☐	Profesor/a
	☐	Otro/s;.....
3) Breve descripción del conflicto:		

Entregar a algún componente del Equipo de Prevención, Resolución de conflictos y Mediación



Documento 17. "Equipo de mediación"

Analiza cada una de las situaciones propuestas y valora si considerarías adecuado, o no, proponer un proceso de mediación para resolver el conflicto planteado. En caso afirmativo propón la composición del equipo mediador (alumnos, profesores, padres, PAS y sus combinaciones)

SITUACIÓN	Si / No	Composición del equipo mediador
Un profesor acude muy alterado a tu despacho de Dirección y te comenta que un alumno le ha mandado a la m... cuando le ha recriminado por no haber traído hechos los deberes.		
Un tutor del centro te ha comentado que ayer unos padres le comentaron que su hija, al parecer, está siendo supuestamente objeto de conductas que pudieran constituir maltrato.		
Dos alumnas, buenas compañeras, llevan unos días de "bronca" debido a algún asunto relacionado con un CD que una le prestó a la otra y que		
Una compañera, jefe de Departamento, te traslada su malestar por la desconsideración de que dice ser objeto por parte de un compañero del departamento que, al parecer, hace caso omiso de algunas de las decisiones del Departamento.		
Se ha detectado un caso grave de conductas que pudieran calificarse como xenófobas o, al menos, con alto contenido racista hacia algunos alumnos del centro.		
Hay cierto malestar, provocado por cuestiones de limpieza y orden, entre las personas encargadas del comedor y las responsables de algunas actividades extraescolares que se desarrollan en estas dependencias del centro.		
Se ha producido un enfrentamiento entre la orientadora del EOEP y el maestro de Pedagogía Terapéutica, debido a discrepancias sobre las pautas de actuación con un alumno y la pertinencia de recibir apoyo dentro o fuera del aula.		
Un delegado de clase, acude a ti, como Jefe de Estudios, para comunicarte el malestar de los alumnos motivado porque, a su juicio, el tutor no se hace eco de las peticiones que los alumnos le trasladan a través del delegado.		
Una compañera del centro, coordinadora del Proyecto de Formación en Centro, acude a ti, como Director para quejarse de la falta de implicación y apoyo que, a su juicio, recibe del asesor del CPR responsable del seguimiento de la actividad.		
Las dos conserjes del Instituto están malhumoradas por determinadas cuestiones laborales relativas al cumplimiento de sus funciones y los turnos de trabajo.		
Dos madres, en supuesta representación del resto de madres y padres de una clase, acuden a ti, como Directora, para quejarse de la actuación de un profesor del centro, que manda excesivos deberes a los alumnos y se muestra muy exigente en sus correcciones.		
Un compañero recién incorporado como profesor definitivo en el centro, acude a ti, como Director, para comunicarte su malestar por los criterios establecidos por el Jefe de departamento para decidir sobre el destino que puede darse al presupuesto del departamento.		
El conserje del centro acude a ti, muy sofocado, por haber recibido un trato desconsiderado, a su juicio, por parte del presidente de la AMPA al solicitarle unas fotocopias.		
Un profesor te comunica su queja por el comportamiento desconsiderado del chofer del autobús encargado de realizar una excursión con los alumnos de tercero de E.S.O.		