



CUADERNILLO DE FORMACIÓN
DEL ALUMNADO MEDIADOR

SESIÓN 1: ¿CÓMO PUEDO ABORDAR UN CONFLICTO?

OBJETIVOS:

- Comprender la Mediación como un sistema alternativo de resolución pacífica de conflictos.
- Conocer las características del proceso de mediación escolar.
- Discernir situaciones y materias en conflicto susceptibles de ser mediadas respecto de aquellas en que no es recomendable este método de resolución de conflictos.

ACTIVIDADES:

1. PRESENTACIÓN Y DINÁMICA INICIAL: “LA PELOTA”

La presentación tiene un rol central para comenzar a construir un vínculo grupal e instalar una confianza de base. Para ello, deben ponerse en círculo, sentados o de pie. El alumno que reciba la pelota tiene que decir su nombre, su lugar de procedencia (o curso), algunos gustos, algunos deseos... cuando termina su presentación, lanza la pelota a otra persona que continuará el juego.

2. EL CONFLICTO

Pregunte a modo de lluvia de ideas que entienden por conflicto.

CONCLUSIÓN: un conflicto es una situación en la que dos o más personas están en desacuerdo porque sus posiciones, sus intereses y necesidades más profundas, sus deseos o sus valores parecen incompatibles. En un conflicto surgen emociones y sentimientos.

Existen diversas maneras de afrontar un conflicto: ignorándolo, cediendo completamente de nuestra parte, luchando sin ceder o colaborando en su solución, poniéndose de acuerdo con la otra parte para solucionarlo.

Causa

La causa es el origen o aquello de donde surge un conflicto. Por ejemplo, un comportamiento inadecuado en clase es la causa u origen de una anotación negativa para un alumno/a.

Las causas que provocan conflictos son diversas y pueden ser:

- a) Personales, por ejemplo, la antipatía entre dos personas, opiniones distintas frente a un tema, creencias religiosas o políticas diferentes etc.,
- b) Sociales, por ejemplo, la discriminación por ser de otra clase social.
- c) Estructurales, estilo de organización, formas de trabajo distinta, etc.

Consecuencia

La consecuencia es lo que resulta de una causa.

Una vez aclarados los conceptos formamos dos grupos y realizamos los siguientes ejercicios.

EJERCICIO 1

Poner en común un problema observado en el instituto, sucedido entre compañeros. Analizar ¿A qué tipo de conflicto correspondería?:

- Conflicto de relación
- Opiniones distintas
- Necesidades o intereses enfrentados
- Creencias diferentes
- Formas de trabajo distinta

EJERCICIO 2

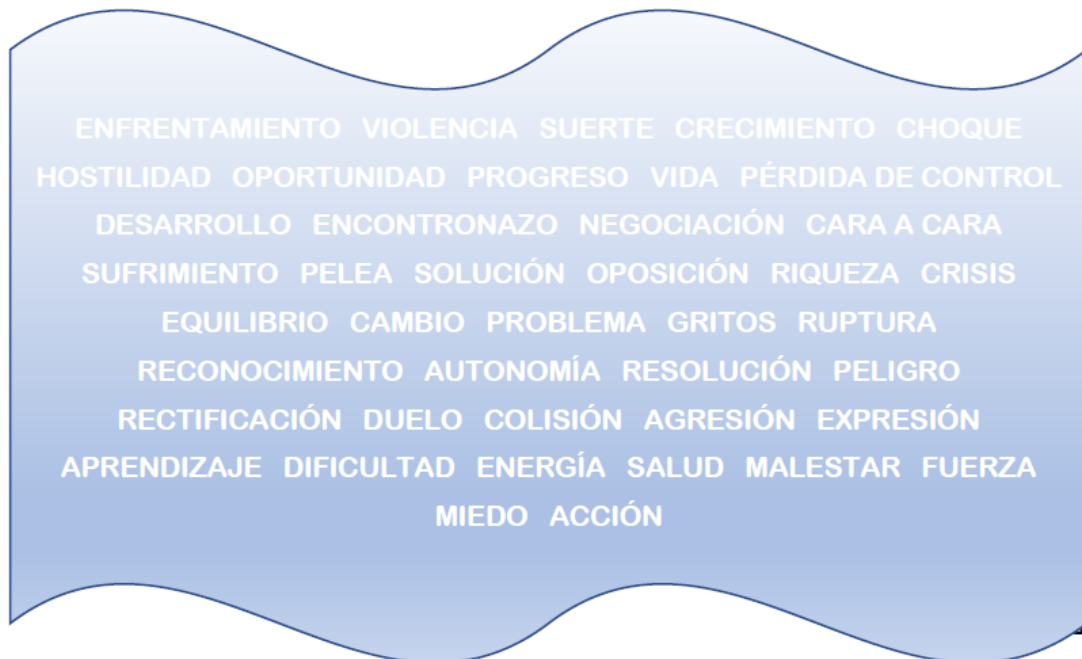
Vamos a leer varias citas sobre los conflictos:

- “Ojo por ojo y el mundo acabará ciego” (GANDHI)
- “Dos no se pelean si uno no quiere” (REFRANERO ESPAÑOL)
- “Hay un secreto para vivir feliz con la persona amada: no pretender modificarla” (CHARDONE)
- “Así es como yo lo veo: si quieres arcoíris tienes que apegarse con la lluvia” (DOLLY PARTON)
- “Cuando hemos renunciado a nuestra dicha y nos contentamos con ver dichosos a los que nos rodean, es quizá cuando empezamos a serlo” (JACINTO BENAVENTE)
- “Cuidado con la hoguera que enciendes contra tu enemigo, no sea que te chamusques a ti mismo” (W. SHAKESPEARE)

- “Los conflictos son retos para convivir. Afróntalos” (AYUNTAMIENTO DE MADRID)
 - “El adversario debe ser liberado del error mediante la paciencia y la simpatía. Liberado y no aplastado; convertido y no aniquilado” (GANDHI)
 - “Conserva la calma en las discusiones, porque el apasionamiento puede convertir el error en falta, y la verdad en descortesía” (HERBERT)
- ¿Qué opinas de estas frases?
 - ¿Qué conclusión obtienes de ellas?

EJERCICIO 3

En la siguiente tabla, subraya las siete palabras que más sugieren para ti conflicto y explica tu respuesta:



3. EL PROCESO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR:

Una vez finalizado los ejercicios anteriores respondemos a la siguiente pregunta:

¿Qué entienden por Mediación escolar?

CONCLUSIÓN: La Mediación es la intervención de una tercera persona neutral para ayudar a las partes que están en conflicto a que lo superen por sí mismas mediante acuerdos. Esta tercera persona es aceptada por las partes en conflicto.

Por lo tanto:

- Una mediación no puede existir si alguna de las partes se opone.
- Las partes, aunque no están de acuerdo, deben hacer todos los esfuerzos posibles para comunicarse y llegar a acuerdos justos para todos.
- Es un procedimiento no adversarial y pacífico de resolución de conflictos.
- Es un proceso voluntario en que mediadores profesores/as o estudiantes ayudan a resolver conflictos.
- Ofrece la facilitación del diálogo para que las partes puedan encontrar soluciones adecuadas.
- Fomenta el respeto por las diferencias, la responsabilidad, la toma de decisiones y la participación de los niños/as y adolescentes.

¿Quiénes son las Personas Mediadoras?

- Son las que controlan el proceso de resolución del Conflicto, pero no lo resuelven ellas mismas.
- Dejan a las partes que lleguen a su solución sin emitir juicios valorativos.
- Ayudan a identificar intereses, planteamientos, problemas, 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.

Vamos a volver a formar dos grupos y realizamos el siguiente ejercicio:

EJERCICIO:

A través de la técnica lluvia de ideas, el grupo desarrolla, establece y finalmente analiza las características que requiere tener la persona del mediador.

Haremos una puesta en común y elaboraremos entre todos el perfil del mediador o mediadora.

4. PRESENTACIÓN DEL PROCESO Y ESTRUCTURA DE LA MEDIACIÓN

FASES DE LA MEDIACION	
Las fases que se señalan a continuación, son las que forman parte de un proceso de mediación formal. Siempre están en este orden y es importante desarrollarlas todas, sin que falte ninguna. Son necesarias para que la Mediación se desarrolle adecuadamente.	
Pre – mediación	Ha surgido la posibilidad de un proceso de mediación, entonces, se habla con las partes en conflicto por separado y se comprueba si ambas aceptan voluntariamente la mediación. Si es así, se acuerda una próxima reunión en conjunto para dar comienzo al proceso de mediación.
Etapas I Presentación y reglas de juego:	Fase dedicada a crear confianza entre el equipo de mediación y las personas mediadas. En esta fase los/as mediadores/as y las partes a mediar se presentan. El/la mediador/a explica cómo será el proceso (voluntario, confidencial, respetuoso), las reglas a seguir (no violencia verbal, física ni emocional, entre otras), y se aclara muy firmemente el rol de los/as mediadores/as, quienes no van a obligar a ningún acuerdo sino ayudarles a llegar a él y supervisar que todo se de bien.
Etapas II: Cuéntame:	Se invita a cada una de las partes a contar sus versiones del problema, sus sentimientos, cómo ha cambiado la relación entre ellos/as, sus preocupaciones. Los/as mediadores/as utilizan la escucha activa (aclarar, parafrasear, reflejar, resumir).

Etapa III: Aclarar el problema:	El mediador/a debe consultarles a las partes cómo creen que podrían encontrar una solución, qué estarían dispuestos/as a hacer para lograrlo, sus necesidades y qué proponen. Se escucha a cada parte con la misma importancia, se analiza y valora cada propuesta desde la perspectiva de que resulten justas para cada una de las partes y no provoque daño a terceras personas.
Etapa IV: Llegar a Acuerdo:	Se ayuda a las partes mediadas, para que definan claramente su acuerdo de solución del conflicto. El acuerdo logrado debe ser leído por el mediador/a y, se firma por cada una de las partes y el mediador /a. Se entrega una copia del acuerdo a cada una de las partes, y una tercera copia queda en poder del mediador/a. Es importante felicitar a las partes por el acuerdo logrado, resaltando sus beneficios. Al terminar, se debe establecer un plazo para tener un nuevo encuentro entre las partes y mediador/a, para evaluar el cumplimiento del acuerdo.

TAREA: Cada participante debe realizar la siguiente tarea para la próxima sesión.

TAREA INTER – SESIÓN 1. Observar en las distintas partes del centro, como patios, aulas, pasillos, etc., Cómo se relacionan tus compañeros y compañeras. 2. ¿Son cordiales o se agreden?, ¿Cómo son cordiales?, ¿Cómo se agreden? 3. Describe un conflicto entre compañeros o compañeras que hayas podido observar. 4. ¿Tú crees que ese conflicto que observaste es posible de solucionar con la mediación? ¿Por qué? Realiza esta tarea durante la semana, ya que te ayudara a comprender y aprender mejor los contenidos de esta sesión. Por favor, trae la tarea terminada para la próxima sesión, ya que tus aportes serán muy importantes.

SESIÓN 2: COMENZANDO A DIALOGAR

OBJETIVOS

- Comprender la etapa de pre-mediación y la etapa I de la técnica de Mediación.
- Ejercitar las habilidades adquiridas para implementar la etapa I.

ACTIVIDADES

1.- DINÁMICAS DE DINAMIZACIÓN: “ABRIR EL PUÑO DEL COMPAÑERO”

Formamos parejas (uno cierra el puño) el otro miembro tiene el objetivo de a lo largo de 30 segundos intentar por todos sus medios abrir el puño del que lo tiene cerrado, mientras que el que lo tiene cerrado tiene el objetivo de evitar que se lo abran.



¿Qué conclusiones sacas de la actividad?

2.- PUESTA EN COMÚN DE LA TAREA ENTREGADA EN LA SESIÓN ANTERIOR

3.- APLICACIÓN DE LAS FASES DE LA MEDIACIÓN

a) ¿Qué es la etapa de premediación?:

Es la parte previa al proceso de mediación propiamente tal. Habiéndose conocido una situación que requiere de Mediación, los o las personas mediadoras se presentan y hablan con cada una de las partes involucradas en el conflicto, por separado. Se les consulta si están dispuestas a participar de una mediación para ayudarles a resolver sus conflictos. Se les explica que es voluntario y confidencial. Si ambas partes aceptan, se acuerda un encuentro para efectos de desarrollar la Mediación.

Por lo tanto, se debe tener absoluta claridad de cómo se va a funcionar, quienes, en que horario y dónde.

Esta etapa es muy importante ya que constituye el primer contacto con quienes están en conflicto. Se les debe motivar para que solucionen sus problemas pacíficamente y la mediación es una oportunidad

EJERCICIO 1

En pareja, vamos a responder a las siguientes preguntas:

- ¿Cuándo nos surge un conflicto cómo creéis que se puede solicitar o acceder a una mediación?
- ¿Cuáles piensas que son los primeros pasos antes de mediar?
- ¿Crees que todos los conflictos son mediables? En caso negativo. ¿Cuándo piensas que no es conveniente mediar un conflicto?

b) Etapa I: Presentación y reglas del juego

En esta etapa, 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 acompañarlos para que se pongan de acuerdo en la superación del conflicto.

En esta etapa se comparte el “Discurso del Mediador”, donde se presenta el proceso y las normas a seguir en la mediación.

EJERCICIO 2: Construyendo el “Discurso del mediador”

Indicaciones:

En la elaboración del Discurso, se debe contemplar:

- Explicar qué es la mediación.
- Es importante explicar claramente que el mediador es neutral y que ellos o ellas en conflicto deben ser capaces de ponerse de acuerdo sin violencia de ningún tipo.
- El/la mediador/a acompaña y ayuda a las partes a ponerse de acuerdo
- También deben explicarse las normas y reglas (no se aceptarán descalificaciones de ningún tipo, es voluntaria, nadie participa presionado ni obligado, es confidencial...)

EJERCICIO 3: Rol Playing: Iniciándose como Mediador o Mediadora

Indicaciones generales

Se solicitan voluntarios para que desarrollen las situaciones A y B. A medida que se avanza, el grupo le hace observaciones que ayuden al rol de mediador/a, esta acción permite clarificar también al grupo.

Indicaciones a los/as mediadores

Primera Parte: la persona mediadora tiene que hablar con cada una de las partes por separado para cumplir con lo que se señaló en la etapa de premediación.

Segunda Parte: la persona mediadora debe desarrollar el discurso del Mediador.

Situaciones a representar

SITUACIÓN A

Eres un alumno o alumna nuevo/a de 2º C y te ha sido muy difícil adaptarte. Aunque tienes un pequeño grupo de amigos, eres constantemente hostigado por la gran mayoría de tus compañeros/as, te han puesto apodos, robado tus cosas e incluso agredido físicamente. Lo último que ha pasado y te tiene muy agobiado es que en las paredes de los baños del instituto aparecen constantes pintadas llamándote “maricón” y si bien nadie te lo ha dicho directamente, te das cuenta que hablan a tus espaldas y se ríen de cualquiera de tus gestos.

El viernes pasado durante la clase de Educación Física, tras unos ejercicios, otro alumno del instituto grita: “buenas, pluma gay”, comentario que te da mucha rabia, sin pensarlo y en pocos segundos te lanzas sobre tu compañero golpeándolo, como si con eso te vengaras de todos los que te molestaban.

Después de separaros, el profesor de Educación Física te llevó a Jefatura de estudios, donde se te sugirió que asistieras a mediación junto al compañero con el que tuviste la pelea.

Situación B

Eres un alumno o alumna de 2º E, llevas varios años en el instituto, al que llega porque todos sus hermanos mayores han pasado por ahí. Todos tus amigos están ahí y aunque no eres un/a alumno/a estrella, has sabido equilibrar un buen rendimiento académico con una activa vida social, eres querido por tus compañeros/as y algo popular con sus compañeros/as.

No eres un líder y en general sigues las modas y lo que la masa haga, por eso cuando estabas en una clase de Educación Física y viste como los del 2º C molestaban a un compañero y se reían de sus gestos y movimientos, sin una razón aparente, le gritaste a la víctima de las burlas: “buenas, pluma gay”. Todos se rieron y tú te sentiste el centro de atención. Sin embargo, no poca sería tu sorpresa al ver que el compañero de 2º C reaccionó, según tú, de manera exagerada y brutal, ya que se te vino encima y comenzó a golpearte con pies y puños.

Después de separaros, el profesor de Educación Física os llevó a Jefatura de estudios, donde se te aconsejó que asistieras a mediación junto al compañero con el que tuviste la pelea.

TAREA:

TAREA INTER – SESION

Esta semana nuestra tarea será:

- Identificar qué palabras, gestos y actitudes me ayudan a conversar mejor con mis compañeros, compañeras y profesores/as.
- Qué palabras o forma de hablar son las que más me sirven cuando intento calmar a algún compañero o compañera que está en problemas o en conflicto con otro compañero o compañera.
- Cuando pienso en que puedo llegar a mediar a dos compañeros o compañeras en conflicto ¿qué tipo de palabras o de preguntas creo que les podría decir para lograr entender qué les pasa?

SESIÓN 3: ACLARANDO EL PROBLEMA

OBJETIVOS

- Conocer y manejar técnicas a implementar en las etapas II y III del proceso de mediación escolar.
- Comprender la importancia de la escucha activa en el proceso de mediación.
- Ejercitar las habilidades y destrezas básicas para la escucha activa
- Observar mayores destrezas y habilidades para la mediación.

ACTIVIDADES

1.- DINÁMICA DE DINAMIZACION

"La Taza de Té": Un cuento sobre la humildad

Un profesor de una prestigiosa universidad, muy respetado y temido por sus alumnos debido a su gran dominio de los más diversos temas y su carácter autoritario, viajó una vez a Japón a entrevistarse con un famoso sabio que vivía retirado en una modesta casa de campo, dedicado al estudio y la escritura.

El profesor en cuestión estaba acostumbrado a tener la última palabra en todo y desechaba frecuentemente las opiniones de los demás, a quienes intimidaba con su inmensa erudición, su petulancia y su arrogancia.

En cuanto llegó a la casa del sabio, el profesor empezó a hablar del tema que iba a ser tratado en la visita. Hablaba sin parar, citando frases de famosos personajes a cada momento, refiriéndose a los innumerables libros que había leído y a las muchas conferencias que había dictado acerca de ese y otros tantos temas.

El sabio aprovechó una pausa en el monólogo del profesor para preguntarle si le apetecía una taza de té, éste le dijo que sí y continuó su perorata.

Mientras el profesor hablaba, el sabio se dedicó a llenarle su taza.

Comenzó echando el té poco a poco, primero hasta la mitad y luego hasta el borde de la taza, Pero al llegar allí no se detuvo, sino que siguió echando té y más té, con toda la naturalidad del mundo, hasta que el líquido desbordó también el plato, y, comenzó a manchar el mantel, todo esto lo hacía sonriendo y escuchando al profesor, como si no pasara nada, El profesor no se dio cuenta al principio, pues estaba demasiado entretenido escuchándose hablar a sí mismo, pero en cuanto se percató, después de un buen rato, quedó estupefacto.

-LA TAZA ESTÁ LLENA!!! ¡¡YA NO LE CABE MÁS!!- gritó.

-Lo mismo te pasa a ti- le dijo el sabio, con tranquilidad.

¿Qué te sugiere este cuento? ¿Qué relación tiene con la mediación?

2.- PUESTA EN COMÚN DE LA TAREA ENTREGADA EN LA SESIÓN ANTERIOR

3.- ACLARANDO EL PROBLEMA

Tanto la Etapa II “Cuéntame” como la Etapa III “Aclarando el problema”, son parte de la aclaración del problema, por lo tanto, son muy dinámicas en su desarrollo. Sin embargo, han de desarrollarse gradual y secuencialmente, una primero que la otra, es decir, conozco la versión de los hechos para que se aclaren sus posiciones y encuentren puntos de interés común que posteriormente en la Etapa IV, les permita llegar a un acuerdo de solución.

Lo primero para aclarar el problema es conocer la versión de los hechos para que se aclaren sus posiciones y encuentren puntos de interés común que les permita llegar a un acuerdo de solución.

En la etapa II, las personas que mediadas exponen su versión del conflicto. Se anima a las partes a contar sus versiones y lo que han sentido, sus preocupaciones, cómo ha cambiado y/o cómo está actualmente la relación entre ellas, etc.

Para poder conocer la perspectiva de cada parte e identificar sus intereses y necesidades. Se necesita de una **Escucha Activa**.

La etapa III está dedicada a aclarar el problema, identificar los nudos conflictivos, los puntos de coincidencia y de divergencia del conflicto, según cada parte. Para ello:

- Las personas mediadoras hacen preguntas para concretar aspectos poco claros en la etapa II.
- Es importantísimo descubrir qué posiciones, intereses, sentimientos y valores entran en juego.
- Se realiza un resumen con las posturas de las partes.

ESCUCHA ACTIVA ¿Estamos realmente escuchando o solamente esperando que llegue nuestro turno para hablar?

La escucha activa implica dejar de lado el propio punto de vista para “sintonizar” con la persona que está hablando (empatía). Cuando escuchamos activamente estamos

preguntando, parafraseando, pidiendo aclaraciones, reflejando, sintetizando, contextualizando.

La Escucha Activa incluye tres procesos:

Recibir – Procesar - Emitir nuevo mensaje

Elementos no verbales de la comunicación	Elementos paraverbales de la comunicación
- Mirada - contacto visual - Sonrisa - Gestos - Expresión facial - Postura. - Distancia - Contacto Físico. - Expresión corporal. - Asentimientos con la cabeza. - Orientación. - Movimientos nerviosos de manos. - Apariencia Personal.	- Voz: volumen, entonación, claridad, velocidad, timbre. - Perturbaciones del habla. - Pausas/silencios en la conversación. - Muletillas - Vacilaciones. - Fluidez del Habla.

TÉCNICAS DE ESCUCHA ACTIVA

a) Clarificación: la clarificación es una pregunta que se utiliza frecuentemente después de un mensaje ambiguo: “¿Quieres decir qué?” – “¿Estás diciendo qué?” Favorece la elaboración del mensaje, clarifica los mensajes vagos o confusos y comprueba hasta qué punto hemos entendido al otro.

b) Parafrasear: significa expresar en palabras propias las ideas de la persona que habla. Después de escuchar activamente lo que cuenta una de las partes, el mediador/a, reformula el contenido del mensaje, exponiendo las principales ideas/hechos y emociones. Ayuda a que la persona que relata lo que le ocurre, se centre en el contenido de su mensaje y se eliminan las autodefensas iniciales.

c) Reflejo: repetición de los sentimientos del mensaje del otro. Ayuda a que el otro se sienta comprendido, anima a expresar sentimientos, a ser más conscientes de ellos.

d) Síntesis: se define como la suma de dos o más paráfrasis o reflejos que contienen los mensajes de la otra persona

EJERCICIOS

EJERCICIO 1: “¿Cómo me comunico?”

En grupos de cuatro o cinco participantes, trabajaremos los diferentes estilos de comunicación. A cada grupo se le entrega las definiciones de los tipos de comunicación, después deben presentar ante sus compañeros/as una determinada situación en base a la definición entregada.

Comunicación asertiva: Es aquella comunicación fluida, generalmente en primera persona, que escucha atentamente al otro, sin enjuiciarlo, que permite el intercambio de diferentes perspectivas y es un diálogo generativo en el sentido que amplía los significados de los participantes.

Comunicación agresiva: Este tipo de comunicación se caracteriza por actitudes que implican agredir a los demás sin tener en cuenta los sentimientos de éstos. Así, las personas que utilizan este estilo comunicativo usan el ataque, el enojo y las peleas como formas de mostrar que no están de acuerdo con algo y frases en segunda persona (eres un... qué te crees... deja de...)

Comunicación pasiva: Una persona con estilo pasivo reacciona evitando la confrontación, ignorando la situación a la que se enfrenta o aceptando pasivamente el punto de vista del otro, a pesar de no estar de acuerdo con ello. Las personas con este estilo utilizan frases indirectas, poco claras (quizás, no sé, tal vez).

Tras ser representadas las escenas, nombraremos las ventajas y desventajas de cada estilo y la forma en que se podría mejorar y hacer más eficaz la comunicación en cada una de las escenas planteadas.

EJERCICIO 2: “Identificación de técnicas de escucha activa”

Clasifica como clarificación, paráfrasis, reflejo de sentimientos o síntesis cada una de las respuestas de escucha que se entregan a continuación:

CASO 1: *Estudiante, 18 años: “¿Cómo pueden esperar que yo esté contento con la vida que llevo? He trabajado y estudiado duramente y siempre he tenido muy poco reconocimiento de lo que hago.”*

- Respuesta A: ¿Podrías decirme exactamente quienes son los que no reconocen tus esfuerzos?
- Respuesta B: Durante toda tu vida has trabajado y estudiado duramente, pero crees que nadie reconoce tus esfuerzos.
- Respuesta C: Pareces muy decepcionado, ya que nadie reconoce los esfuerzos que haces para surgir.

CASO 2: *Estudiante, 15 años: “Me siento muy nerviosa cuando tengo que hacer una exposición frente a mis compañeros.”*

- Respuesta A: “Sientes ansiedad cuando tienes que hablar frente a un grupo de personas”.
- Respuesta B: ¿Podrías contarme qué significa para ti estar nerviosa?”

CASO 3: *Estudiante, 14 años: “Desde hace meses que me molestan mis compañeros. Sinceramente no sé cómo solucionarlo”*

- Respuesta A: “¿Podrías decirme a qué te refieres con solucionarlo?”
- Respuesta B: “Has soportado durante meses que tus compañeros te molesten.”

CASO 4: *Estudiante, 17 años: “¡Hasta cuando me van a acusar de armar los conflictos! Yo le pegué a Martín porque él empezó primero a molestarme. Estoy aburrido de toda esta cuestión”.*

- Respuesta A: “Pareces estar muy enojado porque siempre te acusan de armar los conflictos.”
- Respuesta B: “Dices estar aburrido de toda esta cuestión ¿a qué te refieres?”
- Respuesta C: “Parece que la situación que estás viviendo te resulta intolerable. Sientes que te acusan de armar conflictos, mientras tú sólo te defiendes de las agresiones de los demás”

EJERCICIO 3: “Clasificación de técnicas de escucha activa”

En grupos de cuatro o cinco personas, elaborar un ejemplo de cada una de las respuestas de escucha activa en cada uno de los siguientes casos:

Caso 1: Adolescente, 15 años: “Estoy harta de mis compañeros/as. Me pegan, me acosan, me insultan. Me aburrí tanto que el otro día le pegué a la María. Por culpa de

ella perdí a mis amigos/as, porque los pone en contra mía. No sirvo para nada, todo es un caos.”

- Clarificación:
- Paráfrasis:
- Reflejo:
- Síntesis:

Caso 2: Estudiante, 18 años: “Parece que no puedo arreglarme con mis amigas. Siempre me están hostigando, diciéndome qué hacer. A veces me enfado tanto que me gustaría pegarles, pero no lo hago porque eso sólo serviría para empeorar la situación.”

- Clarificación:
- Paráfrasis:
- Reflejo:
- Síntesis:

Caso 3: Adolescente, 15 años: “Han estado escribiendo cosas en el Instagram de Lorena. Dicen que soy un friki, que me odian y que mejor me vaya del instituto.”

- Clarificación:
- Paráfrasis:
- Reflejo:
- Síntesis:

EJERCICIO 4: Roll Playing

Los participantes se separan en grupos de cuatro personas. Le corresponderá a cada uno de ellos realizar alguno de los siguientes roles:

- Personaje 1: Mediador/a.
- Personajes 2 y 3: Personas en conflicto.
- Personaje 4: Observador/a.

Vamos a representar un conflicto escolar. Las personas que estarán a cargo de representar el conflicto, llegan a ver al mediador/a, quien los recibe y escucha, en lo posible integrando los recursos de la escucha activa.

El/la observador/a tendrá la tarea de anotar los rasgos centrales de la conversación en términos de:

- Análisis de aspectos verbales del discurso del mediador: utilización de técnicas de escucha activa (preguntas de clarificación, parafraseo, reflejo, síntesis).
- Análisis de aspectos no verbales del discurso del mediador (contacto visual, sonrisa, gestos, expresión facial, postura, distancia, contacto físico, expresión corporal, asentimientos con la cabeza,
- Elementos verbales de la comunicación

La labor de el/la observador/a es fundamental en tanto, sus observaciones y apuntes serán utilizados para discutir y analizar posteriormente la labor de los/as mediadores/as.

TAREA

TAREA INTER – SESION

Esta semana tu tarea consistirá en identificar en distintas conversaciones que desarrolles, elementos verbales y no verbales utilizados tanto por ti como por la otra persona.

- ¿Cuál de ellos fue el que tuvo más impacto en la conversación?
- ¿Cuál usas más? ¿Te sirve? ¿Para qué?

SESIÓN 4: RESOLVIENDO EL CONFLICTO

OBJETIVOS

- Promover gradualmente en los Centros educativos programas de Resolución
- Alternativa de Conflictos entre los distintos actores de la comunidad.
- Ejercitar el cómo llegar acuerdos y evaluar.
- Elaborar protocolos de acuerdos

ACTIVIDADES

1.- DINÁMICA DE DINAMIZACIÓN: MURAL DE VALORES

Cada participante reflexionará sobre un folio lo siguiente:

- En una esquina: ¿Qué es importante para mí? ¿Qué es lo que me hace único? ¿Cuáles son mis puntos fuertes y débiles? ¿Quién y qué ha hecho de mí lo que soy?
- En otra esquina: ¿Cuáles son mis amistades preferentes? ¿Quiénes son mis héroes, mis modelos? ¿Qué tipo de diferencia tengo y con quién? ¿Cómo se arreglan estas diferencias?
- En el centro: ¿Cuál es mi papel en la sociedad hoy y mañana? ¿Qué influencia podría ejercer en ella? ¿En qué medida depende mi existencia de la sociedad?

Los participantes primero responden cómo creen que responderían los del otro grupo. Después responden a las preguntas. Haremos una puesta en común y observaremos lo que piensan los participantes de sí mismos

2.- PUESTA EN COMÚN DE LA TAREA ENTREGADA EN LA SESIÓN ANTERIOR

3.- ¿QUÉ ES RESOLVIENDO EL CONFLICTO?

En relación a la ETAPA IV: 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. También, es

importante que los mediadores pregunten sobre aspectos que no hayan quedado muy claros cuando relataron su problema.

El mediador o mediadora debe conocer las posturas que los afectados tienen de su problema, sus intereses, sentimientos y valores que entran en juego y, debe hacer un resumen con las posturas de las partes en conflicto.

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. Se debe considerar:

- Todas las opiniones son importantes, las que se analizan todas.
- Se debe optar por aquellas propuestas, ideas, que resulte justas para ambas partes y, que sea posible de llevarla a cabo.
- La propuesta elegida, debe significar igualdad de responsabilidad en ambas partes para cumplirla.
- La propuesta elegida, no debe dañar a terceros, ni directa ni indirectamente.

EL ACUERDO ES DE LAS PARTES

Acuerdos equilibrados, claros y posibles de realizar, que surgen del diálogo y encuentro de las partes en conflicto, NO del mediador o mediadora.

El único acuerdo que vale, es el elegido por las partes. Si no hay acuerdo ni reconciliación, se debe respetar la postura.

Etapas IV 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. Por lo tanto, el mediador o mediadora debe ayudar a las partes a escribir su acuerdo.

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 como se acordó.

Finalmente, es adecuado sugerirles a las partes que informen a sus amigos y amigas que han llegado a un acuerdo y que el conflicto está superándose.

A continuación, veremos un modelo de formato de acuerdo:

ACUERDO DE MEDIACIÓN

Nosotros,
....., como
parte implicada en el conflicto, y, como
mediadores en este conflicto, estamos de acuerdo en reunirnos para solucionar el conflicto:

Los implicados llegamos a los siguientes acuerdos para solucionar el conflicto:

IMPLICADO 1:

IMPLICADO 2:

Nos comprometemos a:

Los mediadores del IES Virgen de Consolación de Utrera nos comprometemos a:

1. Mantener la confidencialidad sobre esta mediación.
2. Supervisar el cumplimiento de este acuerdo dentro de 2 semanas.

En caso de incumplimiento por alguna de las partes de los acuerdos establecidos, nos comprometemos a reunirnos en el momento en que este hecho se produzca y restablecer las condiciones necesarias para resolver el conflicto definitivamente. Y, en prueba de conformidad lo firmamos:

En Utrera, a..... de..... de 20....

Firmas de los implicados en el conflicto:

Firma: Firma:

Firmas de los mediadores:

Firma: Firma:

EJERCICIO 1: Redacte un protocolo de acuerdo en base a la siguiente situación

Felipe y Rodrigo, se han puesto de acuerdo en lo siguiente:

- Felipe ayudará a Rodrigo en sus tareas cuando éste se lo solicite y, si no puede acordarán otra hora u otro día para estudiar.
- Rodrigo señala que pedirá la ayuda a Felipe con tiempo y no a última hora.
- Rodrigo se compromete a devolverle los dos libros que le prestó Felipe, porque él pensaba que no le quería ayudar y fue una “venganza”, ahora entiende que deben hablar y no dañar a su amigo.

EJERCICIO 2: Estudiantes en conflicto.

El ejercicio consiste en aplicar la técnica de la mediación para la resolución del conflicto. Se desarrollan cada una de las etapas comprendidas en el proceso, para concluir en un protocolo de acuerdos. Para ellos retomamos el ejercicio de la segunda sesión:

Alumno/a A: Eres un alumno o alumna nuevo/a de 2º C y te ha sido muy difícil adaptarte. Aunque tienes un pequeño grupo de amigos, eres constantemente hostigado por la gran mayoría de tus compañeros/as, te han puesto apodos, robado tus cosas e incluso agredido físicamente. Lo último que ha pasado y te tiene muy agobiado es que en las paredes de los baños del instituto aparecen constantes pintadas llamándote “maricón” y si bien nadie te lo ha dicho directamente, te das cuenta que hablan a tus espaldas y se ríen de cualquiera de tus gestos.

El viernes pasado durante la clase de Educación Física, tras unos ejercicios, otro alumno del instituto grita: “buenas, pluma gay”, comentario que te da mucha rabia, sin pensarlo y en pocos segundos te lanzas sobre tu compañero golpeándolo, como si con eso te vengaras de todos los que te molestaban.

Después de separaros, el profesor de Educación Física te llevó a Jefatura de estudios, donde se te sugirió que asistieras a mediación junto al compañero con el que tuviste la pelea.

Alumno/a B: Eres un alumno o alumna de 2º E, llevas varios años en el instituto, al que llega porque todos sus hermanos mayores han pasado por ahí. Todos tus amigos están ahí y aunque no eres un/a alumno/a estrella, has sabido equilibrar un buen

rendimiento académico con una activa vida social, eres querido por tus compañeros/as y algo popular con sus compañeros/as.

No eres un líder y en general sigues las modas y lo que la masa haga, por eso cuando estabas en una clase de Educación Física y viste como los del 2º C molestaban a un compañero y se reían de sus gestos y movimientos, sin una razón aparente, le gritaste a la víctima de las burlas: “buenas, pluma gay”. Todos se rieron y tú te sentiste el centro de atención. Sin embargo, no poca sería tu sorpresa al ver que el compañero de 2º C reaccionó, según tú, de manera exagerada y brutal, ya que se te vino encima y comenzó a golpearte con pies y puños.

Después de separaros, el profesor de Educación Física os llevó a Jefatura de estudios, donde se te aconsejó que asistieras a mediación junto al compañero con el que tuviste la pelea.

TAREA

TAREA INTER – SESION

Nuestra tarea de esta sesión será: una vez detectada un posible caso de mediación en tu entorno:

1. Presentarse y preguntarle a cada una de las partes si aceptan la Mediación.
2. Establecer las reglas del procedimiento de Mediación, como por Ej.: No interrumpir al otro/a cuando habla, no insultar, ser sincero/a, tener real interés en llegar a una solución.
3. A cada una de las partes en conflicto, se le pedirá una descripción de la situación problema.
4. Parafrasear lo que se ha escuchado, para llegar a aclarar cuál es el problema.
5. Apoyar a las partes para que den ideas de cómo solucionar el conflicto
6. Preguntarle a cada parte, qué idea considera mejor para ella y cómo puede aportar a la solución.
7. Parafrasear lo que han dicho, con miras a la solución.
8. Ayudar a las partes a seleccionar la “alternativa más correcta” y posible de hacer.
9. Ayudar a las partes a elaborar un acuerdo
10. Sugerirles que compartan con sus amigos la solución del problema

11. Se les reconoce su esfuerzo y buena disposición

Se necesita tu opinión:

¿En qué horario y espacio físico crees tú que podrías realizar mediación entre tus compañeros/as? ¿Qué necesitas del centro para poder mediar entre tus compañeros?

SESIÓN 5: ¡YA QUEREMOS SER MEDIADORES Y MEDIADORAS!

OBJETIVOS

- Revisar y reflexionar respecto a la organización del sistema de mediación escolar en el establecimiento.
- Evaluar los logros obtenidos en el proceso de formación como mediadores escolares.

ACTIVIDADES

1.- DINÁMICA DE BIENVENIDA: APRENDIENDO A ENFRENTAR POSTURAS

Una de las situaciones que se presentan en estas edades es la presión de grupo. El grupo puede aportar muchas ventajas, pero en determinados momentos conduce a que sus miembros adquieran comportamientos que pueden ser dañinos para su personalidad o poco coherentes con su forma de ser. Por ello, enseñar a las personas a soportar la presión de grupo es fundamental.

Una actividad que podemos hacer con los chicos y chicas es la técnica de la pecera. Para trabajar esta técnica, los y las participantes se dividen en 5 grupos y a cada grupo se le dará un papel con una postura determinada ante un tema como puede ser el tabaco, las drogas, la violencia, etc. Cada grupo elige a un portavoz para que actúe defendiendo la postura que le ha tocado. Todos los portavoces se colocan en el centro del aula mirándose las caras y comienza el debate. Los grupos se ponen detrás de su portavoz y le van dando papeles para que tenga recursos con los que defender su postura. Los portavoces pueden ir cambiando pasados cinco minutos.

2. PUESTA EN COMÚN DE LA TAREA ENTREGADA EN LA SESIÓN ANTERIOR

3. IDENTIFICANDO ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR EN NUESTRO CENTRO

Las claves a considerar son:

1.- Desarrollo de un plan de difusión sobre la práctica de la resolución pacífica de conflictos (Mediación Escolar)

- Informar a los profesores en un claustro liderada por Dirección y Jefatura de Estudios.
- Informar a los/as alumnos a través de una reunión de delegados/as.
- Informar a los/as tutores legales en las primeras reuniones de padres y madres
- Informar a la Comunidad Educativa a través de carteles colocados en puntos importantes del centro.

2.- Aspectos contextuales para la puesta en marcha el sistema de mediación escolar.

- La Dirección del centro acepta el desarrollo de la mediación escolar
- La Jefatura de Estudios del centro será un soporte para los/as mediadores/as
- El Departamento de Orientación apoyará a los/as mediadores/as
- Se dispondrá de un espacio para llevar a cabo la mediación con los recursos necesarios para desarrollar las funciones alternativas de resolución de conflictos.

3. Preparación de los documentos necesarios de implementar

- Cuaderno registro peticiones de mediaciones
- Ficha de mediación
- Protocolo de acuerdos (documento donde se escriben los acuerdos, fecha de seguimiento en entrevista para evaluar los resultados)

EJERCICIO: Creando y recreando condiciones mínimas necesarias para el funcionamiento de la mediación escolar
--

1. Lluvia de ideas: construcción colectiva de las condiciones y soporte necesario para profundizar.
--

2. Confección del listado de necesidades que permitan el funcionamiento del sistema de mediación escolar

EVALUACIÓN Y CIERRE

Vamos a realizar una evaluación de las sesiones desarrolladas para la formación de los mediadores y mediadoras. Para ello, cada participante deberá cumplimentar el siguiente documento:

Por favor, evalúa cada pregunta utilizando una de las calificaciones señaladas, según la más próxima a tu opinión, siendo 1 muy mal y 5 muy bien:

	1	2	3	4	5
¿Cómo evalúas tu interés por la mediación escolar después de esta formación?					
¿Cómo evalúas las explicaciones teóricas sobre el conflicto y la mediación escolar?					
¿Cómo evalúas las actividades?					
¿Cómo evalúas el trabajo en grupo desarrollado?					
¿Cómo evalúas tu trabajo individual?					
¿Cómo evalúas el material de esta formación en mediación?					
Sugerencias:					
Evalúa cada una de las sesiones	1	2	3	4	5
SESIÓN 1: ¿Cómo puedo abordar un conflicto?					
SESIÓN 2: Comenzando a dialogar					
SESIÓN 3: Resolviendo el conflicto					
SESIÓN 4: ¡Ya queremos ser Mediadores y Mediadoras!					
Sugerencias:					