

# Cuaderno de trabajo

## Tiempo de mediación

---

**Sesión 1:** Tiempo de mediación

**Sesión 2:** El conflicto

**Sesión 3:** Iniciar la mediación

**Sesión 4:** Compartir puntos de vista

**Sesión 5:** Identificar intereses

**Sesión 6:** Crear opciones

**Sesión 7:** Hacer pactos

**Sesión 8:** Cerrar la mediación

**Sesión 9:** Mediación en acción


**Sesión 10:** Mediación en red

**Dramatizaciones**



## Sesión 1: Tiempo de mediación

### Bingo: busca a alguien que...

SU PADRE O SU MADRE SE LLAMAN COMO LOS MÍOS	HA ESTADO EN ÁFRICA	NO SOPORTA LAS MENTIRAS	PRACTICA UN DEPORTE DE EQUIPO	HA COPIADO EN UN EXAMEN
NO LE GUSTA LA PAELLA	CALZA EL MISMO PIE QUE YO	CONOCE A TODOS SUS VECINOS DE ESCALERA	HA DEFENDIDO A UNA PERSONA QUE ERA AGREDIDA O MOLESTADA	NO TIENE MÓVIL
SU COLOR PREFERIDO ES DIFERENTE DEL MÍO	HA HECHO DIETA ALGUNA VEZ	HA NACIDO EN OTRO CONTINENTE	PREFIERE ESTAR TRANQUILO A METERSE EN PROBLEMAS	MIDE LO MISMO QUE YO
OLVIDA FÁCILMENTE LAS OFENSAS	HA GANADO UNA MEDALLA		ALGUNA VEZ SE LE HA QUEMADO LA COMIDA	EN SU TIEMPO LIBRE LE GUSTA HACER EXCURSIONES POR LA MONTAÑA

### Calendario del taller

1.ª sesión	2.ª sesión	3.ª sesión	4.ª sesión	5.ª sesión
6.ª sesión	7.ª sesión	8.ª sesión	9.ª sesión	10.ª sesión

## ¿Por qué tiempo de mediación?

No basta con pensar que el mundo siempre ha estado lleno de conflictos y con desear vivir y convivir en paz, ahora es tiempo de actuar para conseguir un planeta más humanizado, empezando por nuestro entorno más cercano.

*«La humanidad está lejos de haber agotado sus posibilidades intelectuales, afectivas, culturales, civilizacionales, sociales y políticas».*

**Edgar Morin**


## ¿Qué es la mediación?

La mediación es un proceso estructurado de gestión de conflictos en el cual las personas enfrentadas se reúnen en presencia del mediador o mediadora y, por medio del diálogo, buscan salidas al problema conjuntamente.

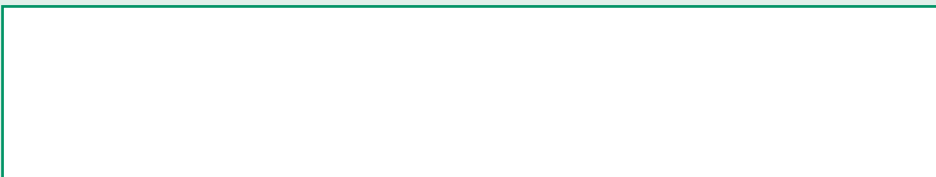
La mediación, como veremos más adelante, tiene las siguientes características:

- Es voluntaria.
- Es confidencial.
- Los acuerdos y las decisiones las toman libre y responsablemente las personas en conflicto.

## Juego sin pistas



## La cueva en medio del desierto



## ¿Cuál es el rol de la persona mediadora?

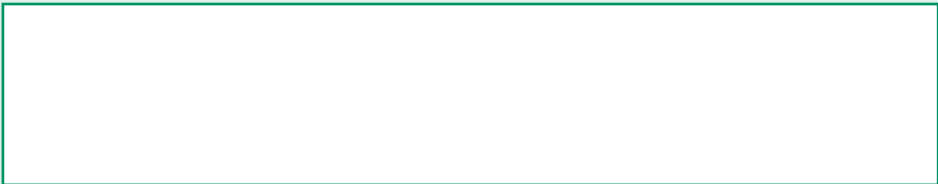
El mediador o mediadora trabajan activamente para (1) acoger a los protagonistas del conflicto y (2) centrar el encuentro en la exploración del problema y las posibles vías de salida.

La persona mediadora tiene que observar algunos preceptos:

- No juzgar, no imponer sanciones, no aconsejar y no dar soluciones.
- Mantener la confidencialidad, excepto en situaciones de falta muy grave.
- Velar para que el acuerdo sea equitativo.

A menudo son dos las personas que actúan en comediación. En el ámbito educativo eso permite formar parejas alumno–alumno, alumno–profesor, padre–alumno, madre–profesor, monitor–alumno...

## El cofre del tesoro









## ¿Quién puede ser mediador?

Cualquier persona del centro puede formar parte de la red de mediadores. Ahora bien, la práctica de la mediación requiere formación y compromiso personal. En el taller de mediación se desarrollan habilidades y actitudes para afrontar los conflictos dentro y fuera del centro.

A grandes rasgos, las personas mediadoras tienen que potenciar sus propias capacidades en relación a:

- Dinámica de los conflictos.
- Expresión de emociones y sentimientos.
- Herramientas de comunicación.
- Herramientas de cooperación.
- Pensamiento creativo.
- Toma de decisiones.
- Cultura pacífica.

## La mediación en nuestro centro, ventajas e inconvenientes

### ¿Qué beneficios aporta la mediación?

La mediación proporciona una salida constructiva a los conflictos diarios y, además, favorece:

- El crecimiento personal.
- La mejora del clima social del centro.
- El aprovechamiento de las actividades de enseñanza y aprendizaje.
- La innovación de la cultura del centro.
- La participación activa y responsable.
- El trabajo en equipo de diferentes sectores de la comunidad educativa.
- La cohesión en un mundo diverso.
- El cultivo activo de la paz.

### ¿Cómo se introduce la mediación en el centro?

El deseo de disfrutar de un clima de convivencia positivo y la posibilidad de madurar como personas son las principales motivaciones para introducir la mediación en el centro.

La existencia de una red de mediadores se realiza en dos etapas: formación de mediadores y mediadoras (primer año) y formalización del proceso de mediación dentro del proyecto educativo (posteriormente).

En la etapa de formación de mediadores y mediadoras es importante:

- Sensibilizar al profesorado, al alumnado, a las familias y al personal administrativo y de servicios ofreciéndoles información e invitándoles a participar.
- Seleccionar a las personas que aceptan el compromiso inicial de encauzar la mediación.
- Realizar un taller de capacitación donde, progresivamente, se pasa de la formación teórica a la experimentación práctica y, finalmente, a la valoración de los resultados.

En la etapa de formalización del proceso de mediación es importante:

- Crear una red estable de mediadores y mediadoras.
- Reconocer y regular la mediación en los documentos del centro (PEC, RRI, PAT).
- Nombrar a una persona encargada de activar y coordinar al equipo de mediadores.

La mediación respeta los ritmos y las necesidades del centro y de las personas que lo forman; por eso, se introduce a partir de cada realidad particular, nunca ignorándola, adaptándose, reproduciéndola o enfrentándose a ella. **La mediación es un proceso de transformación, es decir, que progresa integrando y construyendo.**

### Práctica 1: Descubrir cualidades



Trata de descubrir cualidades positivas en las personas que te rodean y en ti mismo/a. También en alguien con quien te cuesta entenderte. ¿Te atreves a decirle qué cualidad le valoras? ¿Tu opinión sobre alguna persona ha cambiado? ¿Y tu relación con esa persona?

## Lecturas

- Boqué, M.C. (2002). ***Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades, etapas primaria y secundaria.*** Barcelona: Octaedro.
- Horowitz, S. R. (1998). ***Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente.*** Buenos Aires: Aique.
- Judson, S. (ed.) (2000). ***Aprendiendo a resolver conflictos en la infancia. Manual de educación para la paz y la no-violencia.*** Madrid: Catarata.





## Sesión 2: El conflicto

---

### Evaluación inicial

### Si alguien te molesta debes...

### Sabiduría popular

### ¿Qué entendemos por conflicto?

Los conflictos son fenómenos naturales que forman parte de la vida de todas las personas. A veces los conflictos son necesarios para producir un cambio. Debemos prever cómo responderemos a los conflictos que surgen diariamente.

En un conflicto hemos de distinguir tres componentes:

- Sustantivos: es lo que hay en juego, un hecho desencadenante, el objeto de disputa, posiciones, intereses...

- Subjetivos: sentimientos, percepciones, significados del conflicto, participación, capacidades...
- Interactivos: la relación entre los protagonistas del conflicto, la evolución del conflicto, el entorno, poder, comunicación...

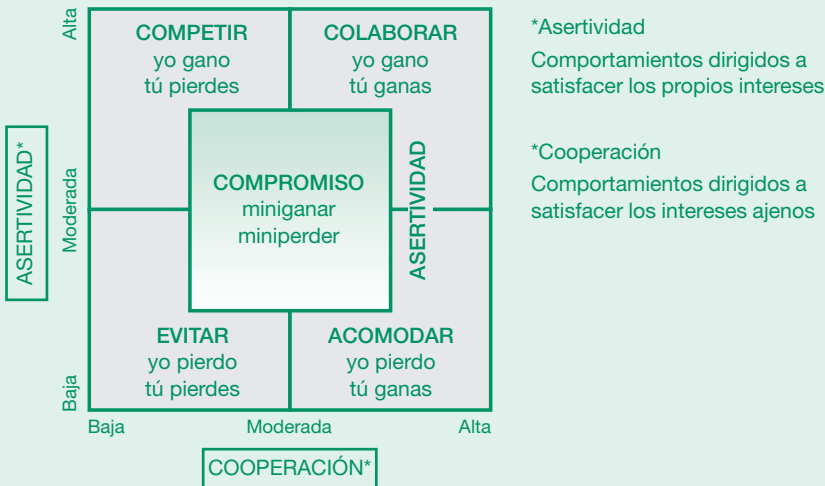
Un conflicto se genera cuando personas o grupos relacionados entre sí perciben que sus objetivos son incompatibles.

No hay conflictos positivos ni negativos, todo depende de la manera de afrontarlos. Las respuestas no violentas son las más valiosas, se basan en el diálogo y en acciones encaminadas a luchar contra el conflicto y no contra la persona.

### ¿Cómo respondemos a los conflictos?

Hay cinco respuestas básicas a los conflictos:

- Competir: utilizando estrategias que derroten a la otra persona y le impongan la propia voluntad.
- Compromiso: utilizando estrategias que nos permitan obtener algunos de nuestros intereses a cambio de ceder en otros.
- Cooperar: utilizando estrategias que contemplen los intereses de ambas partes.
- Acomodar: utilizando estrategias de renuncia a los propios objetivos para que la otra persona obtenga lo que quiere.
- Evitar: utilizando estrategias de huida, de manera que nadie obtiene lo que desea.



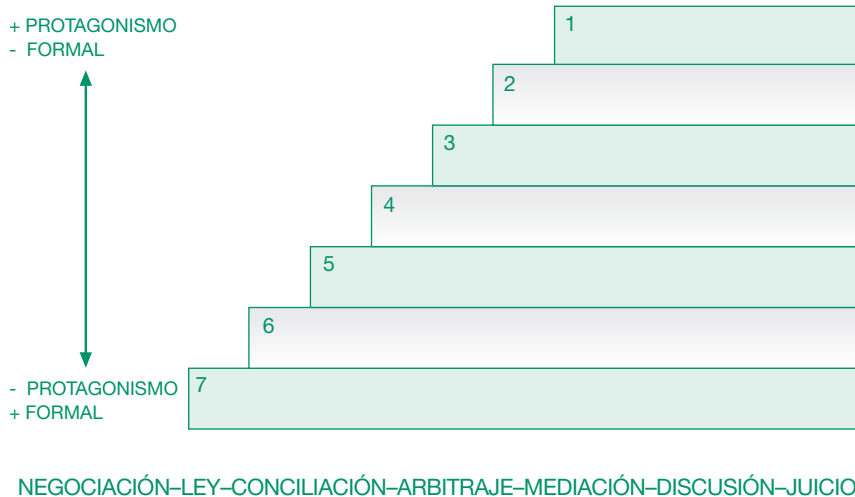
## La cara oculta de la fiesta

Has celebrado una fiesta con los amigos en el garaje de tu casa y cuando acaba está todo por recoger. ¿Qué haces?

1. Te quedas tan sorprendido que ni reaccionas. Prefieres recogerlo todo tú y no decir nada. La fiesta ha ido muy bien y es mejor que los amigos se lleven un buen recuerdo.
2. Dejas el garaje tal como está y te vas a dormir.
3. Le pides a todo el mundo que meta en bolsas lo que se puede tirar y ya te encargarás tú de barrer y colocar las cosas en su sitio.
4. Te pones en la puerta e impides que nadie salga hasta que todo esté impecable. El que no colabore ya se puede olvidar de venir a otra fiesta en tu garaje.
5. Dices claramente que hay que dejarlo todo tal y como estaba y preguntas a tus amigos cómo creen que hay que organizar el trabajo.

## Macroestrategias de gestión de conflictos

Ordena las siguientes estrategias de gestión de conflictos colocando en la parte superior de la escala las que creas que dan más libertad de decisión y más protagonismo a las personas que tienen el conflicto y, abajo, las que ponen la solución del problema en manos de otros.



### ¿Cómo se accede a la mediación?

- Por iniciativa directa de los protagonistas.
- Enviados por participantes secundarios.
- Por iniciativa de las personas mediadoras.
- Designados por una autoridad reconocida.

### ¿Cuáles son los primeros pasos antes de mediar?

1. Establecer los contactos previos.
2. Promover credibilidad.
  - a. Personal
  - b. Institucional
  - c. De procedimiento
3. Promover *rapport* (comodidad).
4. Educar sobre el proceso.
5. Aumentar el compromiso con la mediación.
6. Valorar la conveniencia de mediar el conflicto.

### ¿Por qué motivos no se acepta participar en una mediación?

- Falta de familiaridad con el proceso.
- Adhesión al esquema ganar/perder.
- Emociones intensas que bloquean la comunicación.
- Preferencia por los métodos tradicionales.

### ¿Cuándo no es aconsejable mediar?

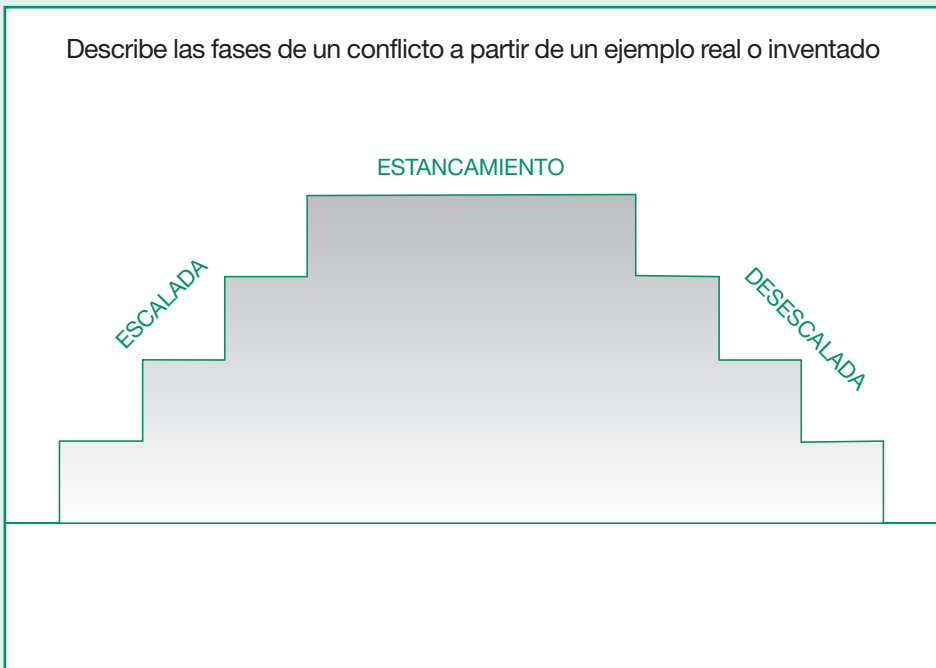
- Alguien asiste coaccionado.
- La situación planteada constituye delito.
- Alguien necesita asistencia terapéutica.
- No se colabora.
- Las personas aún están muy afectadas para hablar.
- El problema principal no es mediable.
- El conflicto merece una atención más generalizada.

## ¿Qué conflictos son mediables?

Como se ha visto, no siempre es aconsejable mediar. En principio, cada centro establece los propios límites para poner en práctica la mediación, especialmente en la fase experimental. A veces se ofrece de manera restringida a los alumnos de un determinado ciclo, o se reservan las mediaciones mixtas (profesor/alumno, madre/profesor, alumno/conserje...) para más adelante. También se tiene muy en cuenta el Reglamento de Régimen Interior del centro como base para determinar en qué situaciones no se intervendrá y en cuáles sí que se ofrece mediación, como vía de reparación voluntaria de los daños ocasionados, de reconciliación entre las personas, de aprendizaje de nuevos comportamientos y de acción preventiva sobre el entorno en el que ha surgido el conflicto. Si una vez iniciada una mediación se descubren faltas graves, consideradas como no mediables, hay que detener la mediación e informar a las personas coordinadoras del servicio.

## Práctica 2: Dinámica del conflicto

Describe las fases de un conflicto a partir de un ejemplo real o inventado



## Lecturas

Alzate y Sáez de Heredia, R. (1998). **Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica.** Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco.

Cornelius, H. y Faire, S. (1996). **Tú ganas, yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente... y disfrutar con las soluciones.** Madrid: Gaia Ediciones.

Jares, X.R. (2001). **Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia.** Madrid: Editorial Popular, S.A.



## Sesión 3: Iniciar la mediación

### ¡Demasiadas emociones en un solo día!

Estos adjetivos reflejan diferentes estados de ánimo, sirven para expresar sentimientos y emociones. Decimos: me siento... (utilizando también el equivalente femenino).

ABATIDO	APARTADO	CÁNDIDO	CONSERVADOR	DESCANSADO	ELOGIADO	ETIQUETADO
ABNEGADO	APASIONADO	CANSADO	CONSIDERADO	DESCARADO	EMANCIPADO	EVASIVO
ABRUMADO	APESADUMBRADO	CARADURA	CONSTANTE	DESCARGADO	EMBELESADO	EXALTADO
ABSORTO	APOCADO	CASCADO	CONSUMIDO	DESCONCERTADO	EMOCIONADO	EXCEPCIONAL
ABURRIDO	APOLTRONADO	CAUTELOSO	CONTAGIADO	DESCUBIERTO	ENAMORADO	EXCITADO
ABUSIVO	APRECIADO	CAUTIVADO	CONTENIDO	DESDENOSO	ENCANTADO	EXCLUIDO
ACABADO	APROVECHADO	CAUTIVO	CONTRADICHO	DESDICHADO	ENCANTADOR	EXCULPADO
ACALORADO	APTO	CÍNICO	CONTRARIADO	DESAMPARADO	ENCOGIDO	EXCUSADO
ACOBARDADO	ARMÓNICO	COBARDE	CONVENCIDO	DESENCAJADO	ENERVADO	EXITOSO
ACOGIDO	ARREPENTIDO	CODICIOSO	COOPERADOR	DESENCANTADO	ENFADADO	EXPANSIVO
ACOQUINADO	ARRIESGADO	COHIBIDO	CORDIAL	DESENGAÑADO	ENFERMO	EXPECTANTE
ACORRALADO	ARROGANTE	COLÉRICO	CORRESPONDIDO	DESEOSO	ENFURECIDO	EXPERIMENTADO
ACTIVO	ASFIXIADO	COLGADO	CORTÉS	DESESPERADO	ENFURRUÑADO	EXPULSADO
ADULADO	ASQUEADO	COMBATIVO	CRIMINAL	DEFALLECIDO	ENGAÑADO	EXTRAÑADO
AFFECTADO	ASQUEROSO	COMEDIANTE	CRÍTICO	DESGRACIADO	ENOJADO	EXTRAÑO
AFLIGIDO	ATEMORIZADO	CÓMODO	CRUEL	DESHONRO	ENREDADO	EXULTANTE
AGITADO	ATERORIZADO	COMODÓN	CUESTIONADO	DESHINCHADO	ENTERNECIDO	FALSO
AGOTADO	ATOLONDRADO	COMPADECIDO	CULPABLE	DESHONESTO	ENTESTADO	FANTASIOSO
AGRADOSO	ATÓNITO	COMPENSADO	CURIOSO	DESILUSIONADO	ENTRAMPADO	FARSANTE
AHOGADO	ATORMENTADO	COMPETENTE	CURSI	DESINTERESADO	ENTUSIASMADO	FATAL
AIRADO	ATRAÍDO	COMPETITIVO	DÉBIL	DESLIBRADO	ENTUSIASTA	FATIGADO
AISLADO	ATREVIDO	COMPLACIDO	DEBILITADO	DESMAYADO	ENVANECIDO	FELIZ
ALARMADO	ATRIBULADO	COMPLACIENTE	DECAÍDO	DESMORALIZADO	ENVIDIOSO	FENOMENAL
ALEGRE	ATURDIDO	CÓMPLICE	DECENTE	DESNUDO	ENVILECIDO	FESTIVO
ALICAÍDO	AUDAZ	COMPRENDIDO	DECEPCIONADO	DESOLADO	ESCAMADO	FIEL
ALIENADO	AUSENTE	COMPROMETIDO	DECIDIDO	DESTROZADO	ESCANALIZADO	FINGIDO
ALIVIADO	AVARO	CONCENTRADO	DEFICIENTE	DESVENTURADO	ESCARMENTADO	FORZADO
ALOCADO	BARRIDO	CONCILIADOR	DEJADO	DEVASTADO	ESCARNECIDO	FRACASADO
ALTERADO	BASQUEADO	CONDENADO	DELICADO	DIFAMADO	ESCLAVIZADO	FRANCO
ALTRUISTA	BELICOSO	CONFIADO	DENIGRADO	DISCRETO	ESPABILADO	FRENÉTICO
ALUCINADO	BENDITO	CONFORMADO	DEPENDIENTE	DISTRÁIDO	ESPANTADO	FRÍO
AMARGADO	BENIGNO	CONFORMISTA	DEPRAVADO	DÓCIL	ESPANTOSO	FRÍVULO
AMISTOSO	BIEN	CONFORTADO	DEPRIMIDO	DOLIDO	ESPERANZADO	FUNESTO
AMOROSO	BOBALICÓN	CONFUSO	DERROTADO	DOLORIDO	ESPONTÁNEO	FÚTIL
ANGUSTIADO	BRAVO	CONMOVIDO	DESACORDE	DOMINADO	ESQUIVO	GANDUL
ANHELOSO	BRILLANTE	CONQUISTADO	DESAFIANTE	DOMINANTE	ESTAFADO	GENTIL
ANIMADO	BUENO	CONQUISTADOR	DESANIMADO	DUBITATIVO	ESTIMADO	GLORIOSO
ANTIPIÁTICO	CALMADO	CONSCIENTE	DESASTROSO	ECLIPSADO	ESTIMULANTE	GOLFO
APABULLADO	CALUMNIADO	CONSENTIDO	DESBORDADO	EFUSIVO	ESTÚPIDO	GOLPEADO

## Materiales para la formación

GOZOSO	INCOMPRESIVO	JUGUETÓN	MOLESTO	POPULAR	RETRAÍDO	TENDENCIOSO
GRACIOSO	INCONSTANTE	JUICIOSO	MONSTRUOSO	POSTIZO	REVERENTE	TENSO
GROSERO	INCRÉDULO	JUSTICIERO	MORBOSO	PRÁCTICO	REZONGÓN	TENTADO
GROTESCO	INDECISO	JUSTIFICADO	MOSQUEADO	PRECIPITADO	RIDÍCULO	TIERNO
GUERRERO	INDEPENDIENTE	JUSTO	MUSTIO	PREDESTINADO	RÍGIDO	TÍMIDO
HÁBIL	INDIFERENTE	JUVENIL	NECIO	PREDISPUESTO	RIGUROSO	TIRÁNICO
HALAGADO	INDIGNADO	JUZGADO	NEGADO	PREFERIDO	RIVALIDAD	TODOPODEROSO
HARTO	INDIGNO	LÁNGUIDO	NEGLIGENTE	PREOCUPADO	RUDO	TOLERADO
HERIDO	INDISCRETO	LASTIMOSO	NERVIOSO	PREPARADO	RUÍN	TOLERANTE
HEROICO	INDULGENTE	LEGAL	NORMAL	PRESO	SABIO	TORTURADO
HIPÓCRITA	INEPTO	LEGÍTIMO	NULO	PRESUMIDO	SACRIFICADO	TOZUDO
HONESTO	INESTABLE	LENTO	OBCECADO	PRESUNTUOSO	SAGAZ	TRÁGICO
HONORABLE	INEXPERTO	LIBERAL	OBSESIONADO	PRETENCIOSO	SALVADO	TRAICIONADO
HONRADO	INFAMADO	LIBRE	OBSTINADO	PREVISOR	SALVADOR	TRAIADOR
HORRIBLE	INFAME	LIGADO	OCIOSO	PRIVILEGIADO	SANGUINARIO	TRAMPOSO
HORRIPILADO	INFIEL	LIGERO	ODIADO	PROBLEMÁTICO	SARCÁSTICO	TRANQUILLO
HORRIPILANTE	INFLUIDO	LINCHADO	ODIOSO	PRODIGIOSO	SARDÓNICO	TRANSIGENTE
HORRORIZADO	INFLUYENTE	LISONJERO	OFENDIDO	PRODUCTIVO	SATÍRICO	TRASTORNADO
HOSTIL	INGENIOSO	LISTO	OFUSCADO	PROGRESISTA	SATISFECHO	TRISTE
HUMILDE	INGENUO	LITIGANTE	OPORTUNISTA	PURO	SEDUCIDO	TRIUNFANTE
HUMILLADO	INHIBIDO	LOADO	OPORTUNO	PUSILÁNIME	SEGURO	TURBADO
HUNDIDO	INHUMANO	LOCO	OPRIMIDO	QUEJICA	SENCILLO	UFANO
HURAÑO	INJURIADO	LÚCIDO	OPTIMISTA	QUEJOSO	SENSATO	ULTRAJADO
IDEALISTA	INMORAL	LUCHADOR	ORGANIZADO	QUEMADO	SENSIBLE	ÚNICO
IDIOTA	INOFENSIVO	LLANO	ORGULLOSO	RABIOSO	SENTENCIADO	UNIDO
IGNORANTE	INOLVIDABLE	LLORÓN	ORIGINAL	RARO	SERENO	USADO
ILUMINADO	INOPORTUNO	MADURO	OSTENTOSO	REALISTA	SERIO	ÚTIL
ILUSIONADO	INQUIETO	MAGNÁNIMO	PACIENTE	REANIMADO	SERVICIAL	UTÓPICO
ILUSO	INQUISIDOR	MAGNÍFICO	PACÍFICO	REBELDE	SERVIL	VACILANTE
IMBÉCIL	INSACIABLE	MALAMENTE	PARADO	REBOTADO	SEVERO	VACÍO
IMPASIBLE	INSANO	MALDITO	PARALIZADO	RECELOSO	SIMPÁTICO	VAGO
IMPÁVIDO	INSATISFECHO	MALEABLE	PARSIMONIOSO	RECEPTIVO	SIMPLE	VALEROSO
IMPERTINENTE	INSENSATO	MALHABLADO	PASMADO	RECOMPENSADO	SINCERO	VALIENTE
IMPETURABLE	INSENSIBLE	MALICIOSO	PEDANTE	RECONCILIADO	SOBERBIO	VALIOSO
IMPETUOSO	INSIGNIFICANTE	MALO	PELIGROSO	RECONFORTADO	SOBRIO	VANIDOSO
IMPLICADO	INSISTENTE	MALTRATADO	PENSATIVO	RECONOCIDO	SOCARRÓN	VANO
IMPOPULAR	INSOLENTE	MALVADO	PERDEDOR	RECRIMINADO	SOCIABLE	VEHEMENTE
IMPORTANTE	INSOPORTABLE	MANIÁTICO	PERDIDO	REDIMIDO	SOFISTICADO	VEJADO
IMPORTUNADO	INSPIRADO	MANIPULADO	PEREZOSO	REHABILITADO	SOLO	VENCEDOR
IMPOTENTE	INSUFRIBLE	MANIPULADOR	PERJUDICADO	RELEGADO	SOMETIDO	VENGATIVO
IMPREGNADO	INSULTADO	MANSO	PERMISIVO	RENCOROSO	SOÑADOR	VERGONZOSO
IMPRESIONABLE	INTERESADO	MARAVILLOSO	PERPLEJO	RENDIDO	SORPRENDIDO	VETADO
IMPRESIONADO	INTIMIDADO	MARCHITO	PERSEVERANTE	RENOVADO	SOSEGADO	VICIOSO
IMPRUDENTE	INTRANQUILLO	MAREADO	PERSPICAZ	REÑIDO	SOSPECHOSO	VIL
IMPUESTO	INTRÉPIDO	MÁRTIR	PERTURBADO	REPELENTE	SUAVE	VILLANO
IMPULSIVO	INÚTIL	MEJORADO	PERVERSO	REPRIMIDO	SUBLIME	VIRTUOSO
IMPURO	INVÁLIDO	MELANCOLÍCO	PESADO	REPUDIADO	SUBVERSIVO	VITUPERADO
INACCESIBLE	INVULNERABLE	MENOSPRECIADO	PESIMISTA	REPUGNANTE	SUFRIDOR	VOLUBLE
INALCANZABLE	IRÓNICO	MENTIROSO	PIADOSO	REPULSIVO	SUPERFICIAL	VULNERABLE
INCAPAZ	IRRAZONABLE	METÓDICO	PISOTEADO	RESENTIDO	SUPERFLUO	ZOQUETE
INCAUTO	IRREFLEXIVO	MEZQUINO	PLACIBLE	RESERVADO	SUSPICAZ	
INCISIVO	IRREVERENTE	MIEDOSO	PLÁCIDO	RESIGNADO	TACITURNO	
INCITADOR	IRRISORIO	MISERABLE	PLAÑIDERO	RESISTENTE	TEMERARIO	
INCLEMENTE	IRRITADO	MISERICORDIOSO	PLETÓRICO	RESPECTUOSO	TEMPLADO	
INCOHERENTE	JOVIAL	MODERADO	PODEROSO	RESPONSABLE	TENAZ	



## ¿Cómo gestionamos las emociones y los sentimientos al inicio de la mediación?

En todo conflicto las emociones y los sentimientos están presentes. De entrada indican que alguna cosa no funciona como querríamos y ese malestar nos motiva a buscar una solución para sentirnos mejor.

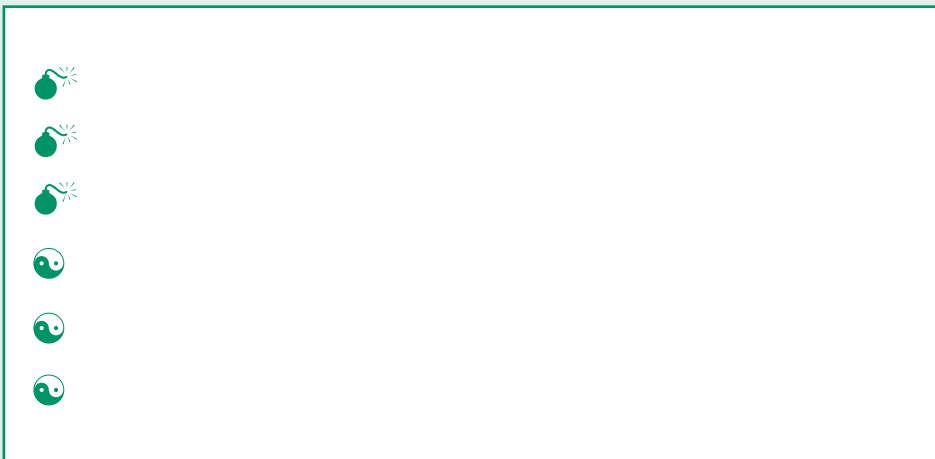
Identificar cómo nos sentimos en una situación determinada nos ayuda a comprender mejor qué nos afecta realmente y cuáles son los verdaderos intereses en juego. Cuando alguien dice: «no me esperaba que tú me insultases», en realidad el problema de fondo no es tanto el insulto como el sentimiento contradictorio que provoca la estima hacia la persona que lo ha proferido.

Los mediadores y mediadoras tienen en cuenta los sentimientos y dejan espacio para que las personas en conflicto puedan ventilarlos.

Si una persona está demasiado afectada o fuera de control, no es buen momento para iniciar la mediación, ya que no está en disposición de reflexionar con tranquilidad, y le dejaremos un tiempo para que se calme.

Si sospechamos que la manifestación de las emociones tiene por objetivo conseguir que los mediadores tomen partido por su historia, igualmente dejaremos a la persona un tiempo para que se serene.

## Desconectar la bomba



## ¿Cuáles son los movimientos de un proceso de mediación?

El proceso de mediación está bien estructurado en varias etapas que, según los diversos autores y autoras, reciben diferentes denominaciones. En cualquier caso, no se trata de etapas estáticas ni lineales. El proceso de mediación puede ir adelante y atrás tantas veces como sea necesario. Una etapa requerirá un trabajo minucioso en un conflicto determinado, mientras que en otro necesitará menos atención. De todas maneras, nunca pasaremos por alto ninguno de los movimientos más importantes.

- |                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| 1. EL CONFLICTO              | → Previamente    |
| 2. INICIAR LA MEDIACIÓN      | → Vía de entrada |
| 3. COMPARTIR PUNTOS DE VISTA | → El pasado      |
| 4. IDENTIFICAR INTERESES     | → El presente    |
| 5. CREAR OPCIONES            | → El futuro      |
| 6. HACER PACTOS              | → Vía de salida  |
| 7. CERRAR LA MEDIACIÓN       | → Posteriormente |

## ¿Qué aspectos prácticos deben preverse al organizar un encuentro de mediación?

- Espacio donde se realiza la mediación.
- Horario de reunión.
- Duración del encuentro.
- Número de encuentros previstos.
- Conducción del proceso.

## ¿Cuáles son los objetivos de la fase inicial de la mediación?

- Acoger a los protagonistas del conflicto.
- Presentarnos.
- Agradecer la asistencia y felicitar por optar por el diálogo.
- Crear expectativas positivas sobre la tarea que realizaremos.
- Explicar las características de la mediación.
- Explicar claramente las normas para que el proceso funcione.
- Clarificar el rol mediador como conductor del encuentro.
- Ganar credibilidad y confianza.
- Dar tiempo para que las personas puedan serenarse.

- Crear un clima de trabajo constructivo y un tono correcto.
- Subrayar la dependencia mutua.
- Obtener un compromiso inicial hacia la mediación.

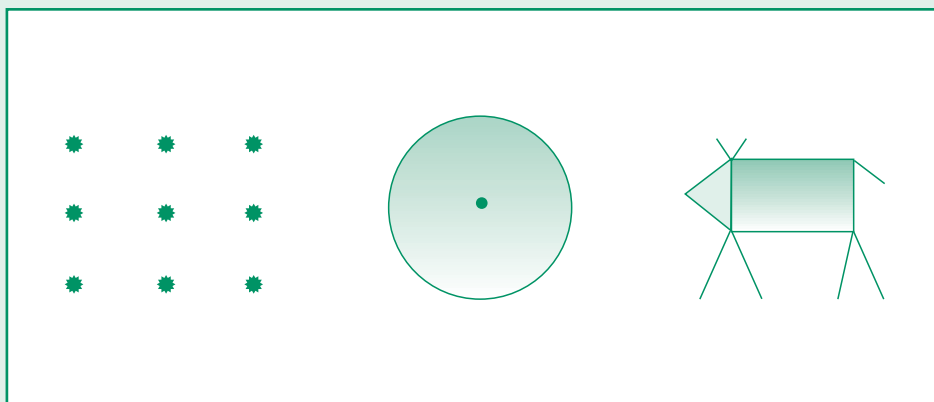
### ¿Cuáles son las características de la mediación?

- Confidencialidad: los mediadores nunca hablan de lo que sucede en la sala de mediación.
- Voluntariedad: se participa libremente en el proceso de mediación.
- Libre toma de decisiones: los protagonistas del conflicto toman las propias decisiones sin ningún tipo de coacción.
- No-poder del mediador/a: no puede imponer ninguna sanción, ni obligar a cumplir los pactos.
- Multiparcialidad: el mediador se preocupa por igual por los intereses de cada uno de los protagonistas del conflicto.
- Si la mediación no funciona siempre se pueden buscar otros recursos.

### ¿Cuáles son las normas de la mediación?

- Hablar por turnos y escuchar sin interrumpir.
- Hablar sinceramente y sin ofender.
- Cooperar en la búsqueda de soluciones.

### ¡Todo tiene solución!



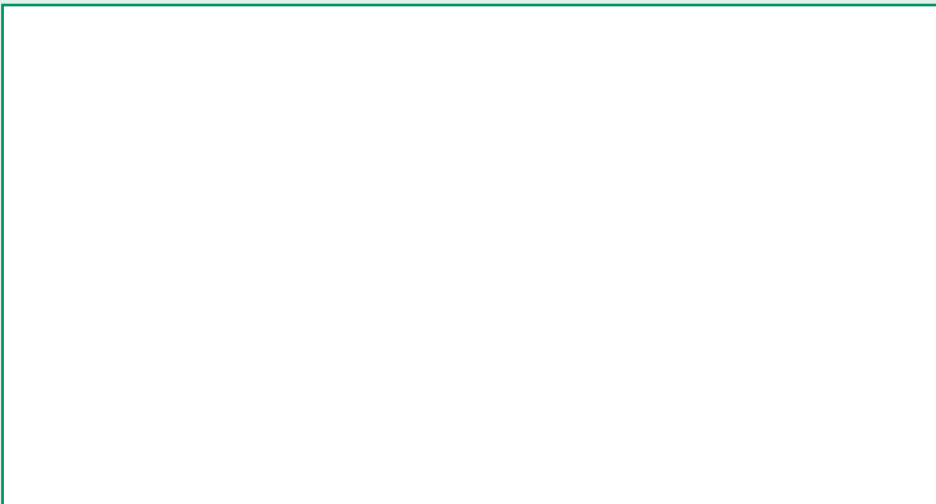
## La verdadera historia de...

Lee atentamente esta historia y, después, intenta responder a las preguntas.

Verónica salía del instituto el día del accidente que la dejó marcada para siempre. Sus amigos y amigas, al principio, iban a verla al salir de clase. Decían que no parecía la misma, antes era tan activa, no paraba quieta, un poco atolondrada, incluso. Ahora da pena verla tan quieta. No volverá nunca más al instituto y ha vendido la moto. Quería ser médica, pero ahora es imposible.

- a) ¿Cuánto tiempo ha pasado desde el accidente?
- b) ¿A qué hora crees que iban a verla los compañeros?
- c) ¿Con qué frecuencia dirías que iban a verla?
- d) ¿Crees que aún van a verla?
- e) ¿Por qué han dejado de ir?
- f) ¿Crees que a raíz del accidente Verónica quedó imposibilitada?
- g) ¿Qué tipo de problema puede tener?
- h) ¿Crees que ella tuvo la culpa del accidente?
- i) ¿Por qué motivo piensas que no volverá al instituto?
- j) ¿Verónica era una estudiante de ESO o de bachillerato?
- k) ¿Qué edad debía tener el día del accidente?
- l) ¿Por qué no puede ser médica?

## La subasta



### ¿Qué son las percepciones?



Cada persona tiene un punto de vista particular sobre la realidad; es su percepción. Generalmente, las primeras narraciones de un conflicto son muy cerradas y el trabajo de los mediadores consiste en trabajar sobre estos puntos de vista para abrir las historias y permitir nuevas lecturas. Poco a poco, se avanza hacia la construcción de una narración que incluya los elementos más significativos para cada persona.

### Práctica 3: Diferentes percepciones sobre la misma situación

## Lecturas

Diez, F. y Tapia, G. (1999). **Herramientas para trabajar en mediación**. Buenos Aires: Paidós.

Martínez de Murguía, B. (1999). **Mediación y resolución de conflictos. Una guía introductoria**. México: Paidós.

Six, J. F. (1997). **Dinámica de la mediación**. Barcelona: Paidós.



## Sesión 4: Compartir puntos de vista

### Adivina, adivinanza

### La rueda de la fortuna

1	2	3
4	5	6

### ¡Atención, una trampa!

¡Siempre haces lo mismo!  
Viniendo de ella, te puedes esperar cualquier cosa.  
¡Todo el mundo me tiene manía!  
Aquí no hay buen ambiente.  
¡Todo te lo tomas a broma!  
Si sigues así, yo paso.  
Antes las cosas eran diferentes.  
Sabes perfectamente por qué lo digo.

### ¡Uf! la empatía

## El espejo

## Los pensamientos no se adivinan

Respuesta pasiva	Respuesta agresiva	Respuesta asertiva
yo...	(nombre de la persona a quien nos dirigimos)	} MENSAJE ASERTIVO
cuando...	(descripción-situación)	
siento que...	(cómo nos afecta)	
y querría...	(saber qué piensas ¿qué podríamos hacer?)	

## ¿Qué ha pasado?

A la hora de entrar de lleno en la exploración del conflicto, examinamos el pasado pero no con la intención de determinar quién ha originado el conflicto o quién tiene más razón, sino con la idea de precisar al máximo la situación. Por eso concedemos a cada persona un tiempo ininterrumpido para explicar su punto de vista a los mediadores. El objetivo primordial es aumentar la comprensión del conflicto por parte de todos los presentes.



En este tiempo ininterrumpido se trata de:

- Ventilar sentimientos y disminuir tensiones.
- Legitimar a los participantes.
- Crear interdependencia.
- Enmarcar el conflicto.
- Determinar si se han intentado soluciones y cómo han resultado.
- Crear un clima de respeto mutuo.
- Educar en el diálogo, la cooperación y el compromiso.

### ¿Cómo exploramos el conflicto?

Como hemos dicho, cada persona dispone de un turno de palabra para narrar su historia. A partir de lo que nos explican los protagonistas del conflicto, reunimos una primera información que vamos filtrando lentamente, o lo que es lo mismo, separando lo que parece más importante y productivo de cara al futuro.

También preguntamos a cada persona cómo le afecta la situación y qué significan para ella algunos de los temas que van surgiendo. Pedimos aclaraciones sobre aquellos aspectos que quedan imprecisos y así delimitamos mejor las áreas de preocupación.

Después hacemos preguntas del tipo:

- ¿Qué quiere resolver?
- ¿Por qué lo quiere resolver?
- ¿Qué soluciones se han intentado?

### ¿Qué significa mostrar empatía?

Las personas mediadoras utilizan el lenguaje no verbal (mirada, gesto, expresión facial, postura corporal...) para poner de manifiesto el interés por las personas que tienen delante. La empatía comporta ponerse en la piel de la persona que explica el conflicto, procurando comprenderla y respetándola diga lo que diga. Eso no significa, ni mucho menos, que compartamos sus opiniones o aprobemos su comportamiento.

Merece la pena pedir a las personas en conflicto que se pongan en el lugar de la otra y hagan el esfuerzo de comprender cómo se siente cada una.

## ¿Qué significa escuchar activamente?

Buena parte del proceso de mediación se fundamenta en las técnicas de escucha activa. En situación de conflicto, la comunicación suele ser bastante deficiente y, en ocasiones, se corta completamente. Casi siempre hay más interés en que se oigan los propios argumentos que en captar el mensaje de la otra persona.

Escuchar activamente, sin embargo, implica participar en una conversación con la intención de comprender lo mejor posible a los demás.

Con el fin de practicar la escucha activa hay que:

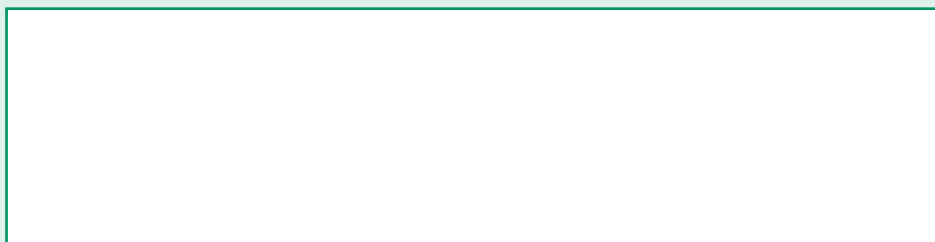
- Observar el lenguaje no verbal.
- Parafrasear: hacer de espejo para verificar que comprendemos el mensaje.
- Clarificar: formular preguntas abiertas.
- Sintetizar: resumir los aspectos de mayor relieve.
- Reformular: introducir un pequeño matiz en el mensaje original.
- Plantear preguntas circulares: hacer preguntas que promuevan la imaginación.

## ¿Qué es la asertividad?

Cuando queremos expresar las propias ideas y hacernos comprender, hemos de hacerlo asertivamente, por ese motivo:

- Hablamos sin ofender.
- Utilizamos un lenguaje positivo o, simplemente, descriptivo.
- Hablamos en primera persona.
- Decimos claramente lo que nos interesa.

## Dramatización: Puntos de vista (A)



## **Dramatización: Puntos de vista (B)**

## **Revalorización y reconocimiento: dos conceptos clave**

Cuando una persona habla a veces se refiere, aunque sea de paso, a buenos momentos vividos con quien ahora tiene el conflicto, o bien reconoce que le admira por algún motivo, o que comprende sus dificultades. Son pequeñas muestras de que se valora a la otra persona y que se la acepta.

La revalorización y el reconocimiento de uno mismo y del otro forman parte de todo buen proceso de mediación. Contribuyen al fortalecimiento personal de los participantes en el conflicto del que salen reforzados a nivel personal y también mejora su relación. El papel del mediador consiste en captar estas manifestaciones y recuperarlas para curar heridas y reparar o crear nuevos vínculos.

## **¿Qué errores hay que prevenir?**

- Dejarse colonizar: una persona nos convence y tomamos partido por ella.
- Realizar un interrogatorio: bombardear a preguntas.
- Juzgar: nosotros decidimos sobre la situación.
- Hablar y ser el centro de atención: nos convertimos en los protagonistas.
- Discutir: entramos a formar parte del conflicto.
- Forzar: no respetamos la voluntariedad de todo el proceso.

## **Práctica 4: Aquello que siempre quisiste decir y no supiste cómo**

## Lecturas

Fisher, R.; Ury, W.; y Patton, B. (1997). **Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder.** Barcelona: Gestión 2000.

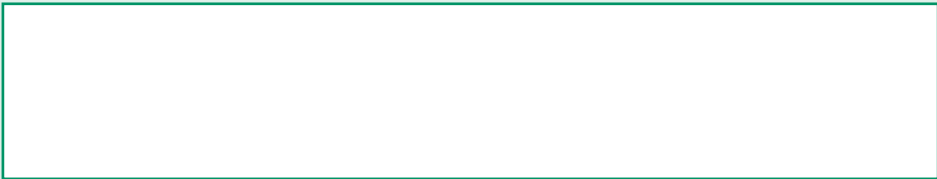
Ury, W.L. (2000). **Alcanzar la paz. Diez caminos para resolver conflictos en la casa, el trabajo y el mundo.** Buenos Aires: Paidós.

Ury, W.L. (2002). **Supere el no. Cómo negociar con personas que adoptan posiciones inflexibles.** Barcelona: Gestión 2000.



## Sesión 5: Identificar intereses

### Como buenos hermanos



### ¿Qué son los intereses?



En una situación conflictiva las personas suelen exponer sus posiciones. A partir de puntos de vista particulares y cerrados hacen peticiones concretas. Desde las posiciones es muy difícil gestionar un conflicto de manera que todo el mundo salga beneficiado. Por eso, el trabajo de la persona mediadora consiste en descubrir qué intereses hay debajo de las posiciones.

Los intereses muestran los motivos, deseos y aspiraciones de la persona que ha entrado en conflicto. Dos personas o grupos pueden entrar en conflicto por intereses muy diferentes y, seguramente, aunque pidan lo mismo, pueden estar persiguiendo distintos objetivos.

Por ejemplo, si dos personas discuten porque quieren sentarse en la misma silla, puede ser que a una de ellas el sitio le interese porque así está cerca de su mejor amigo, y a la otra porque al estar delante de la clase ve mejor la pizarra.

Por debajo de los intereses todavía están las necesidades, se trata de aquellos mínimos de bienestar físico y psicológico, seguridad, relaciones con los demás, reconocimiento personal... a los que nadie nunca puede renunciar.

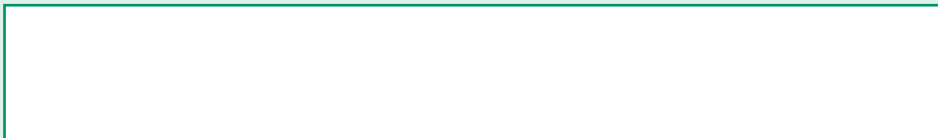
## ¿Cómo se descubren los intereses?

Para pasar de posiciones a intereses aplicamos las técnicas de escucha activa:

- Observar el lenguaje no verbal.
- Parafrasear: hacer de espejo para verificar que comprendemos el mensaje.
- Clarificar: hacer preguntas abiertas para completar la información.
- Sintetizar: resumir mostrando el progreso realizado y destacando los puntos clave.
- Reformular: introducir un pequeño matiz al mensaje original para hacerlo más tratable.
- Plantear preguntas circulares: hacer preguntas que requieran imaginación para ver formas de avanzar en el conflicto.
- Ordenar: jerarquizar los intereses.
- Agrupar: unir los intereses en bloques.
- Estructurar: realizar un mapa que ayude a comprender la situación.
- Fraccionar: dividir el conflicto en partes y decidir cuáles son mediables.
- Generalizar: trabajar sobre la base de intereses globales y no particulares.

Observaremos cómo las historias iniciales se desestabilizan y se abren, así, a nuevas posibilidades.

## Es lo mismo, pero no es igual



## ¿Cómo se define el conflicto?

Resumimos la situación de manera inclusiva, es decir, hacemos referencia a «nosotros» e incorporamos en la definición los intereses de ambas personas: «*bien, parece que se nos plantea una situación en que...*». Nuestra narración es, en realidad, una historia alternativa a las posiciones iniciales que permite trabajar sobre el conflicto. El hecho de realizar una definición compartida del conflicto tiene por objetivo preparar el camino hacia la búsqueda cooperativa de una salida satisfactoria.

En este momento es importante haber conseguido una atmósfera emocional positiva. Estamos situados en el presente del conflicto y hemos aumentado la comprensión de lo que está sucediendo.

Si en este momento observamos que los protagonistas del conflicto hablan entre ellos y lo hacen con ganas de comprenderse y colaborar, podemos animarles a seguir haciéndolo y pedirles que se parafraseen o hagan preguntas abiertas.

En esta fase es recomendable pedirles que se pongan en la piel del otro y hablen como si realmente fuesen el otro: *yo pienso....*

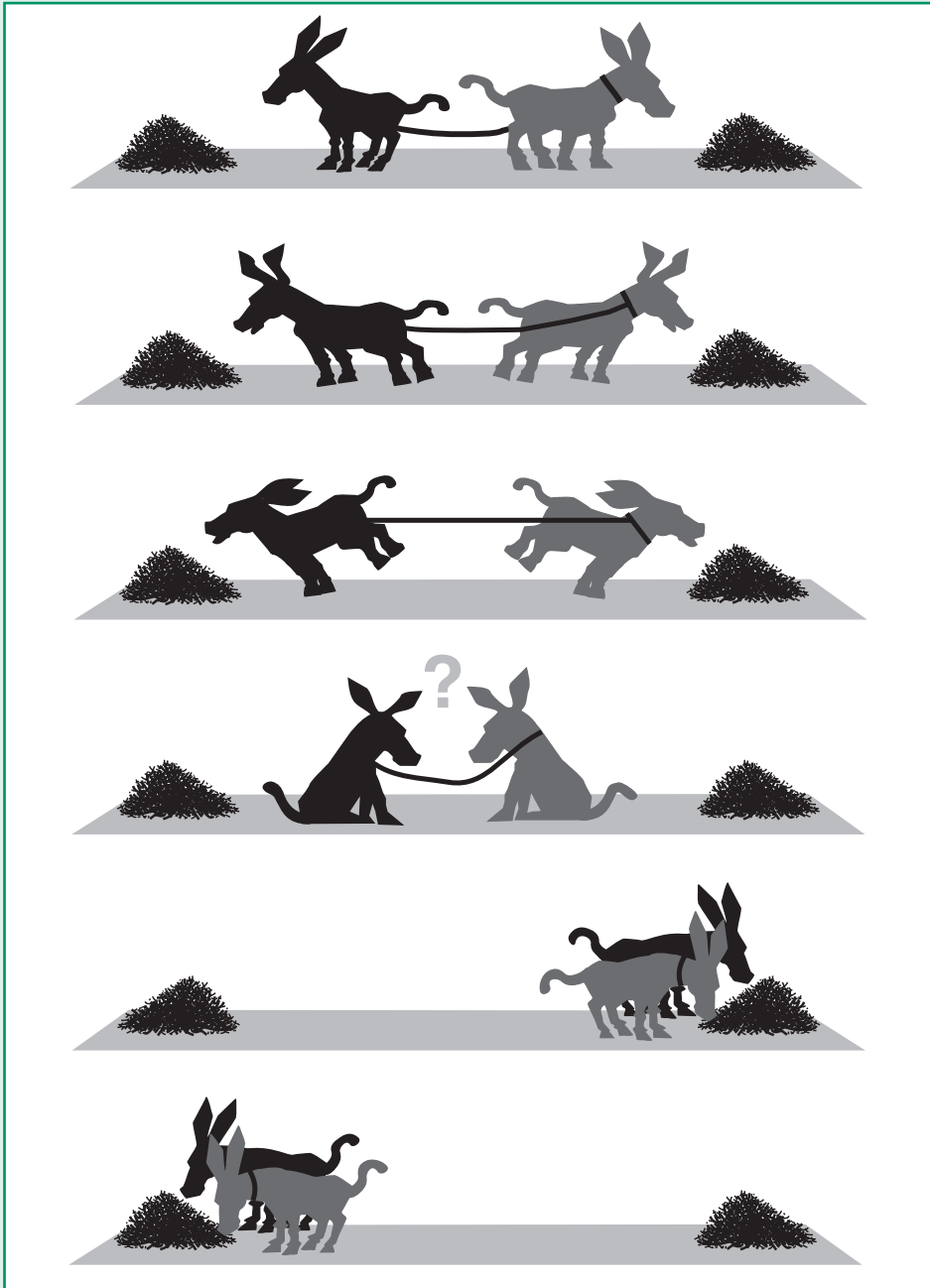
Y, si es necesario, pedimos a cada uno una reunión individual durante un breve espacio de tiempo (estas reuniones privadas se llaman *caucus*), de manera que podamos preguntar más directamente por qué no avanza la mediación: no se ha expuesto toda la información, realmente no se quiere solucionar el conflicto, se piensa actuar por la fuerza, se está bajo amenaza...

### El mejor premio


### El prisionero

--

## Los asnos





## ¿Cuál es el trabajo de la persona mediadora?

Sintetizando, se trata de:

- Determinar los intereses de cada parte.
  - Ser agente de realidad: aportar informaciones concretas.
  - Realizar *caucus* (por ocultación de información, engaño, *impasse*, falta de razonamiento...).
- Formular el conflicto correctamente y de manera inclusiva.
  - Incorporar los puntos clave de cada persona.
  - Utilizar un léxico apropiado.
  - Pedir a una persona que se ponga en el lugar de la otra.
  - Presentar una historia alternativa y coherente.
- Elaborar una agenda.
  - Incluir elementos sustantivos y relacionales.
  - Decidir en qué orden se abordarán los temas.
  - Descartar los temas que no se tratarán.
- Equilibrar el poder.
  - Fortalecer la parte más debilitada (información, formación, apoyo profesional, recursos, vínculos de dependencia mutua, fórum alrededor del conflicto...).
- Destacar la necesidad de equidad para que el proceso funcione.

## Práctica 5: Colaboración *versus* distribución

## Agenda

## Lecturas

Crary, E. (1994). **Creecer sin peleas. Cómo enseñar a los niños a resolver conflictos con inteligencia emocional.** Barcelona: Integral.

Faber, A. y Mazlish, E. (1997). **Cómo hablar para que sus hijos le escuchen y cómo escuchar para que sus hijos le hablen.** Barcelona: Medici.

Porro, B. (1999). **La resolución de conflictos en el aula.** Buenos Aires: Paidós.



## Sesión 6: Crear opciones

---

### Sobre gustos...

### De cara al futuro

En este momento el proceso de mediación se orienta al futuro, a la búsqueda de vías de transformación del conflicto.

Por eso es importante que las personas visualicen el futuro y se planteen cómo quieren que sea la convivencia en común.

También conviene acentuar la corresponsabilidad en la solución del problema. La situación afecta a las dos personas, de manera que hacer ofertas e implicarse en el cambio también atañe a ambas.

Dos no se pelean si uno no quiere, pero tampoco solucionan nada si alguien no se compromete en ello. De manera que es esencial promover la voluntad de resolver.

### ¡Buenas noticias!

## El huevo de Colón



### ¿Cómo se generan soluciones aceptables?

Se trata de compatibilizar los intereses identificados en el movimiento anterior. Por este motivo la persona mediadora se ocupa de:

- Dirigir el proceso de generación de opciones:
  - Lluvia de ideas.
  - Eliminación.
  - Selección.
  - Combinación.
  - Análisis de las propuestas.
- Promover la implicación de los protagonistas en la búsqueda de alternativas:
  - Ayudar a que cada parte considere los intereses del otro.
  - Favorecer concesiones mutuas.
  - Flexibilizar demandas.
  - Optimizar recursos comunes.
- Dirigir los pasos hacia el acuerdo:
  - Comenzar por un tema sencillo.
  - Promover un primer acuerdo.
  - Acumular acuerdos parciales.
  - Determinar no-acuerdos.
  - Establecer criterios.

### ¿Qué es una lluvia de ideas?

Las personas tenemos capacidad de imaginar y crear soluciones inexistentes que después, si nos conviene, podremos llevar a la práctica. Por eso somos capaces de transformar el mundo en lugar de resignarnos a adaptarnos a las circunstancias. El pensamiento creativo permite innovar, es decir, inventar nuevas maneras de enfocar una situación o generar diferentes alternativas. La lluvia de ideas, también conocida como «brainstorming», es una técnica que fomenta la creatividad.

En primer lugar, se trata de formular el mayor número posible de ideas en un breve espacio de tiempo, sin entretenerse en analizarlas o juzgarlas. Eso permite hacer propuestas originales, alguna de las cuales generalmente acaba resultando valiosa. Las ideas se anotan en una pizarra, o papel grande, o se escriben en tarjetas y se cuelgan a la vista de todo el mundo.

Si en una mediación consideramos difícil el proceso de generación de alternativas, entonces podemos optar por continuar en una próxima sesión, dejando tiempo suficiente para pensar. Cada persona se compromete a aportar un número determinado de ideas.

Hemos de velar para que cada persona comprenda que no puede cambiar la manera de ser del otro, aunque sí puede cambiar la situación y la propia actitud. Ninguna solución ha de resultar humillante para alguien.

Tampoco pueden acordarse soluciones que estén en manos de personas que no están presentes en la mediación. Si hay alguien que puede transformar el conflicto debería estar en la mediación, en caso contrario, las dos personas participantes de común acuerdo pueden cooperar en el momento de formular su petición a la tercera, pero nunca son los mediadores quienes se dirigen a ella.

### **¿Qué significa un no-acuerdo?**

En algunos conflictos especialmente complejos, el número de temas de la agenda puede ser excesivo ya que, a raíz de un incidente particular, el proceso de mediación ha ido destapando capas más internas del conflicto. Entonces, puede resultar indicado definir en qué puntos se desea buscar acuerdo y qué parte del conflicto se deja fuera (simbólicamente ponemos esos temas en un globo imaginario y lo atamos con un hilo a la mesa) y aunque los tenemos presentes, decidimos no trabajar en ellos y mantener una zona de no-acuerdo. Más adelante, cuando otros aspectos estén solucionados, se puede decidir si seguir profundizando en el conflicto, o no.

### **¿Qué ventajas tiene la comediación?**

Trabajar dos personas mediadoras a la vez permite combinar las respectivas habilidades, reducir los sesgos, aprender una de la otra y revisar conjuntamente las sesiones. También favorece el control de la tensión inicial, sirve de modelo de comunicación y cooperación a los participantes en el encuentro y dificulta las acusaciones de partidismo.

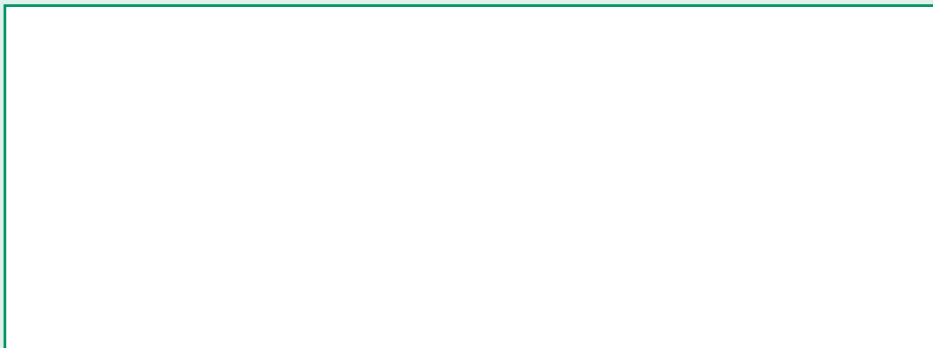
Como inconveniente, podría ser que el hecho de tener que explicar el conflicto delante de dos mediadores fuese una dificultad añadida para algunas personas.

Además, el reparto de trabajos en el transcurso de la sesión tiene que ser claro y requiere compenetración y coordinación. Los comediadores pueden organizarse de diferentes maneras: (a) uno conduce la sesión y el otro toma notas y, ocasionalmente, interviene; (b) cada mediador se ocupa de un movimiento de la mediación, van alternando; (c) uno se dirige más a una persona y el otro a la otra.

### Notas del mediador/a

El conflicto
Iniciar la mediación
Compartir puntos de vista
Identificar intereses
Crear opciones
Hacer pactos
Cerrar la mediación

## Práctica 6: Más vale maña que fuerza



## Lecturas

- AMANI (1995). ***Educación intercultural. Análisis y resolución de conflictos.*** Madrid: Consejería de Educación y Cultura, Dirección General de Juventud.
- De Bono, E. (1998). ***Seis sombreros para pensar. Una guía de pensamiento para gente de acción.*** Barcelona: Granica.
- Trianes, M.V. y Fernández-Figares, C. (2001). ***Aprender a ser personas y a convivir. Un programa para secundaria.*** Bilbao: Desclée.





## Sesión 7: Hacer pactos

### Un punto común



### That is the question

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?

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

### ¿Qué implica tomar una decisión?

Decidir no es fácil porque significa escoger entre diferentes posibilidades la que consideramos mejor en un determinado momento. Sin embargo, difícilmente podemos saber, antes de llevarla a la práctica, si nuestra elección es realmente la más indicada.

En el momento de tomar una decisión es importante:

- Reunir información.
- Plantear alternativas.
- Establecer criterios de análisis de las diferentes opciones.
- Elegir la alternativa más interesante.
- Tomar conciencia de las ventajas e inconvenientes.
- Valorar los costes.
- Aceptar las consecuencias y reparar los errores.

Los dilemas son situaciones en las que no hay una solución correcta y otra incorrecta, tan sólo diferentes intereses y valores en juego. Las decisiones, como todo lo humano, son subjetivas, puesto que cada persona expresa sus preferencias según su manera de pensar, sentir, creer, valorar... A la hora de tomar una decisión o de promover un cambio, las personas suelen ser más sensibles a las pérdidas que a las ganancias.

Si una persona que debe tomar una decisión se siente incapaz de hacerlo o queda paralizada por las dudas, significa que no tendría que ocupar un puesto con responsabilidades de esta índole.

Si una persona no toma una decisión por miedo al fracaso o al error, se equivoca de entrada porque la situación preocupante no se arregla.

Si una persona toma una decisión sin meditar el tiempo necesario, manifiesta su inconsciencia.

Si una persona consulta la decisión a la mayoría, quiere decir que prioriza los criterios democráticos.

Si una persona decide al azar, significa que no quiere sentirse directamente responsable de la decisión tomada.

Si una persona es consciente de sus decisiones, demuestra que acepta sus consecuencias y que está dispuesta a reparar los posibles errores.

### ¿Y si no nos ponemos de acuerdo?

- A) Carlos ha dado un puñetazo en la nariz a Dani porque le ha roto la chaqueta de piel y ahora Dani quiere que se vean las caras fuera del instituto.
- B) Lidia ha insultado a la profesora de Educación Física cuando le ha pitado una falta (que ella considera injusta) en el partido de baloncesto. La profesora exige una disculpa.

## ¿Cuándo podemos considerar que tenemos un buen acuerdo?

- Cuando se promueven cambios positivos.
- Cuando los protagonistas del conflicto pactan de manera participativa y libre, es decir, sin ningún tipo de presión o coacción.
- Cuando los compromisos se adoptan de mutuo acuerdo y por consenso.
- Cuando las propuestas de cambio son equitativas.
- Cuando las decisiones se concretan en un plan de acción detallado.
- Cuando se establece un seguimiento o revisión de la implementación y funcionamiento de los pactos.

## ¿Cómo actúan los mediadores en el momento de decidir y pactar?

Las personas mediadoras tienen el deber de no intervenir en los acuerdos, tan sólo velan para que la toma de decisiones y los pactos sean, como ya hemos dicho, equitativos, factibles y voluntarios.

Caer en la tentación de proponer la solución al conflicto es el mayor error que puede cometer un mediador, ya que pasa a actuar como experto colocando automáticamente a los participantes en la mediación en un plano de inferioridad y, honestamente, los mediadores no deben vivir con las soluciones acordadas y no pueden saber si son convenientes para las otras personas.

Si se observan abusos o un mal uso de la mediación, los mediadores, que también participan en el proceso libremente, pueden decidir retirarse sin concluir.

Se entra en esta fase de la mediación recordando el trabajo realizado hasta el momento y valorando el esfuerzo de los participantes en todo el proceso.

Los mediadores se hacen cada vez más imperceptibles y fomentan la negociación colaborativa entre los protagonistas del conflicto.

Intervienen cuando detectan que algún aspecto del pacto se tiene que analizar más a fondo, como siempre haciendo preguntas que pongan de relieve las previsiones, recursos y capacidades de las personas a la hora de llevar a la práctica sus propuestas o, lo que es lo mismo, ayudando a tener los pies en el suelo.

También se debe redactar una memoria del encuentro, reseñando claramente los acuerdos establecidos y prever una fecha para revisar y cerrar definitivamente la mediación.

Se aprovechan las manifestaciones de revalorización y reconocimiento para evidenciar los cambios operados a lo largo del proceso.

Se felicita a cada persona por sus ofertas y, si se da el caso, pueden producirse muestras de reconciliación en la propia sala de mediación.

Agradecemos la colaboración y finalizamos con un sincero apretón de manos.

### ¿Qué significa reparación, reconciliación y resolución?

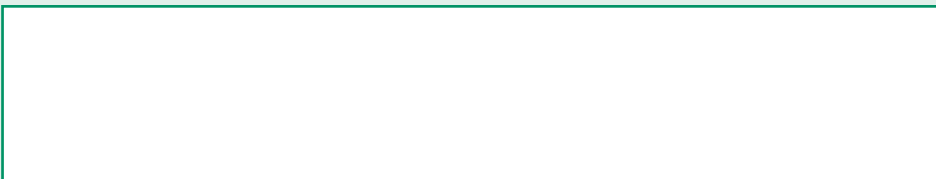
Los acuerdos que se establecen como vía de salida de un conflicto pueden encaminarse en diferentes direcciones.

En un pacto de reparación se acuerda arreglar los daños ocasionados hacia una de las personas en conflicto, daños mutuos, a terceras personas o al entorno. Ejemplo: restituir un objeto desaparecido, sustituir un material deteriorado, aportar recursos monetarios, trabajo...

En un pacto de reconciliación se acuerdan acciones encaminadas a curar heridas, restablecer vínculos y mejorar relaciones. Ejemplo: presentar y aceptar disculpas, hacer actos de buena fe, ofrecer explicaciones, reconocer errores, perdonar, cooperar, impedir hostilidades...

En un pacto de resolución se establecen medidas de prevención de conflictos similares al que se ha mediado, que inciden directamente en el entorno. Ejemplo: aumentar recursos, modificar normas, subsanar déficit, educar...

### Práctica 7: Perdonar sí, olvidar no





## Memoria de mediación

Fecha de inicio:

Fecha de cierre:

N.º de encuentros:

Mediador/a:

Mediador/a:

Petición:

Participante:

Participante:

Resumen del conflicto:

Agenda de temas:

Pactos:

Revisión y firma:

## Lecturas

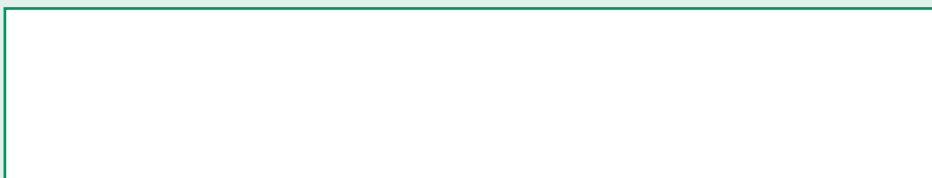
- Calcaterra, Rubén A. (2002). **Mediación estratégica**. Barcelona: Gedisa.
- Cascón, P. y Beristáin, C. M. (1986). **La alternativa del juego I. Juegos y dinámicas en educación para la paz**. Madrid: La Catarata.
- Johnson, D.W. y Johnson, R.T. (1999). **Cómo reducir la violencia en las escuelas**. Buenos Aires: Paidós.



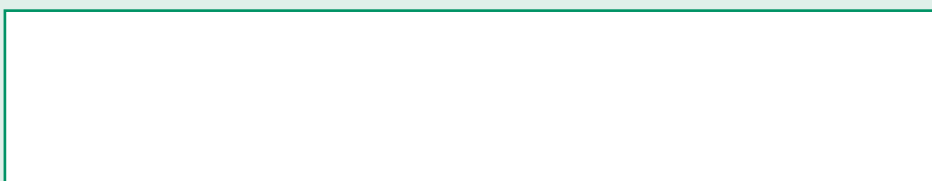
## Sesión 8: Cerrar la mediación

---

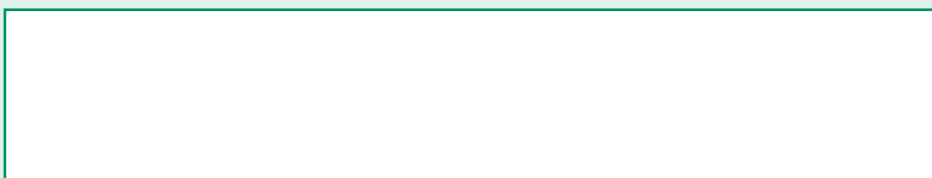
### Familias de animales



### Buscar pareja



### La fiesta



### ¿De qué ha servido mediar?

El proceso de mediación es, simultáneamente, un proceso de aprendizaje y de capacitación. Tanto los mediadores como las personas en conflicto aprendemos un poco más de nosotros mismos, de los demás y de cómo afrontar las dificultades cotidianas. También desarrollamos competencias sociales y culturales. Ésta es, realmente, la utilidad más destacable de la mediación. Por eso, antes de dar por finalizado el encuentro, preguntamos a cada uno qué haría diferente si se encontrara de nuevo en una situación similar, o para qué cree que le ha valido la mediación.

La presencia de la mediación en el centro también se nota. Sirve para prevenir la escalada de los conflictos, para cambiar a través del diálogo situaciones que perjudican a una persona o a un grupo, para mejorar el compromiso con las finalidades educativas y para contribuir efectivamente a crear un mundo más pacífico.

En este momento, los pactos se han puesto en práctica. En algunas ocasiones han funcionado perfectamente: el problema ya no existe, o si existe se ha hallado una manera satisfactoria de afrontarlo, han mejorado las relaciones entre las personas, se han evitado nuevos enfrentamientos... En cambio, otras veces, quizás haya habido dificultades en la aplicación de los acuerdos, no se hayan obtenido los resultados previstos, se hayan producido nuevas circunstancias a considerar...

En el segundo caso, puede trabajarse en la mejora del acuerdo y reanudar la mediación valorando alternativas más ajustadas a la realidad.

### ¿Qué es la mediación informal?

En cualquier momento, dentro y fuera del centro, los principios de la mediación se pueden aplicar para gestionar la mayoría de conflictos cotidianos.

Hay momentos en la vida del centro, en clase, en el patio, en el comedor o en la entrada, en que se producen situaciones conflictivas donde los instrumentos de comunicación, consenso, comprensión del conflicto... permiten dar con una solución pacífica de manera espontánea.

Cuando nosotros mismos participamos en un conflicto, podemos enfocarlo de manera constructiva y trabajar para conseguir una solución de ganancia mutua basada en el respeto hacia los demás.

Si somos espectadores de un conflicto, en lugar de tomar parte por una u otra persona, podremos animarles a dialogar o a solicitar una mediación.

### ¿Dónde se practica la mediación?

La mediación se practica en los centros educativos (mediación escolar), también en las empresas (mediación laboral), en el ámbito de la justicia de menores (mediación penal), conflictos entre culturas (mediación intercultural), situaciones de separación y divorcio (mediación familiar), conflictos entre vecinos (mediación social), en el trato con asociaciones, organismos y administraciones (mediación institucional) y conflictos entre naciones (mediación internacional), entre otros.



## ¿Cuál es la historia de la mediación?

Al parecer, en todas las sociedades han existido y existen personas que por su talante pacífico actúan de mediadores y mediadoras naturales. Las Asambleas de Paz y Tregua en Cataluña y el Tribunal de las Aguas de Valencia serían ejemplos institucionales.

La mediación emerge nuevamente en el siglo xx como una vía alternativa a los enfrentamientos violentos entre vecinos y naciones.

En el ámbito escolar, padres, madres y educadores comprometidos con la lucha por la paz promueven la introducción en las escuelas de programas de gestión de conflictos, la mayoría de los cuales se basan en la mediación.

El premio Nóbel de la Paz en el año 2004 se otorgó a Jimmy Carter en reconocimiento a su labor mediadora en conflictos de alcance internacional.

## ¿Cómo contribuye la mediación a crear un mundo más pacífico?

Los procesos de mediación ayudan a descubrir muchos de los valores que caracterizan a las sociedades innovadoras, en las que la violencia se considera una de las peores lacras.

En primer lugar, la mediación promueve la calidad de las relaciones humanas y el continuo aprendizaje. Hoy en día es importante que las personas se formen no tan sólo como especialistas en determinadas materias, sino como seres humanos capaces de emplear esos conocimientos para el progreso común del planeta.

En el proceso de mediación se aprende a superar actitudes individuales y actitudes dependientes, puesto que se trabaja la mutua interdependencia. El hecho de comprender que las propias acciones están vinculadas a las de las personas de nuestro entorno hace que cada vez sea más importante no prescindir de los demás.

La mediación se fundamenta en la pluralidad de ideas, de sentimientos y necesidades. No se basa en un sistema dual y excluyente de pensamiento del tipo «o tú o yo», sino que incorpora el pensamiento complejo en el cual «tú y yo» son perfectamente posibles. La diversidad humana no se trata como un fenómeno excepcional, ya que la existencia de dos personas naturalmente idénticas es algo inverosímil.

También merece la pena recalcar que los procesos de mediación favorecen la autodeterminación, la participación activa y la formación del espíritu crítico. Eso significa que todo el mundo está capacitado para ejercer unos derechos y unas responsabilidades que, algunas veces, únicamente figuran en los idearios.

La mediación intenta contribuir al aumento de la justicia social, mostrando o desmontando los conflictos, es decir, explorándolos y dándoles una salida constructiva, cooperativa, creativa y crítica.

### Observación de la mediación en acción

Puntúa de 0 a 5 la actuación de las personas mediadoras.

<p><b>• EL CONFLICTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Averiguan quién ha solicitado la mediación.</li> <li>- Hablan por separado con los protagonistas del conflicto.</li> <li>- Explican qué es la mediación y qué hacen los mediadores.</li> <li>- Invitan a ir a la mediación.</li> <li>- Muestran empatía, amabilidad y respeto.</li> <li>- Valoran si el conflicto es o no es mediable.</li> </ul>	
<p><b>• INICIAR LA MEDIACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se preparan los mediadores.</li> <li>- Preparan la sala.</li> <li>- Reciben a las personas en conflicto.</li> <li>- Crean un clima de confianza.</li> <li>- Recuerdan el funcionamiento de la mediación.</li> <li>- Explican las normas básicas.</li> <li>- Preguntan a cada persona si acepta las normas.</li> </ul>	
<p><b>• COMPARTIR PUNTOS DE VISTA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preguntan qué ha pasado y cómo les afecta.</li> <li>- Parafrasean: si lo entiendo bien, dices que... ¿correcto?</li> <li>- Clarifican: ¿puedes ampliar esta información?</li> <li>- Velan para que se respeten las normas.</li> </ul>	
<p><b>• IDENTIFICAR INTERESES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasan de posiciones a intereses.</li> <li>- Exploran otros aspectos del conflicto.</li> <li>- Les piden que se pongan uno en el lugar del otro.</li> <li>- Preguntan a cada uno qué necesita para cambiar la situación.</li> <li>- Definen la situación conjuntamente.</li> </ul>	

<p><b>• CREAR OPCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Subrayan su interdependencia, visualizando el futuro en común.</li> <li>- Explican el funcionamiento de la lluvia de ideas.</li> <li>- Seleccionan las propuestas más interesantes.</li> <li>- Evalúan las diferentes alternativas.</li> <li>- Animán a cooperar.</li> <li>- Promueven la voluntad de ponerse de acuerdo.</li> <li>- Hacen un <i>caucus</i>, si es necesario.</li> </ul>	
<p><b>• HACER PACTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trazan un plan de trabajo detallado.</li> <li>- Solicitan a cada uno que les resuma el plan.</li> <li>- Preguntan si creen que funcionará.</li> <li>- Preguntan si lo consideran justo.</li> <li>- Complimentan la hoja de memoria del encuentro.</li> <li>- Acuerdan una fecha para la revisión.</li> <li>- Se dan un apretón de manos.</li> </ul>	
<p><b>• CERRAR LA MEDIACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisan el grado de cumplimiento de los acuerdos.</li> <li>- Valoran en qué momento se halla el conflicto.</li> <li>- Dan la oportunidad de introducir mejoras.</li> <li>- Preguntan qué han aprendido de este conflicto.</li> <li>- Firman la hoja de memoria de la mediación.</li> </ul>	
<p><b>TOTAL PUNTOS</b></p>	

200 puntos: ¡Unos mediadores/as excelentes!

160 puntos: ¡No está nada mal!

120 puntos: ¡Seguid practicando!

80 puntos: No vamos por buen camino...

### Aspectos que podemos mejorar

### Práctica 8: ¿Por qué no mediáis?

## Lecturas

- Bush, R. A. B. y Folger, J. P. (1996). ***La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros.*** Barcelona: Granica.
- Community Boards y Alzate, R. (2000). ***Resolución del conflicto. Programa para bachillerato y ed. secundaria (Tomos I y II).*** Bilbao: Mensajero.
- Tuvilla Rayo, J. (1998). ***Educación en derechos humanos: hacia una perspectiva global.*** Bilbao: Desclée de Brouwer.



## Sesión 9: Mediación en acción

---

**¿Mucho, poco, nada?**

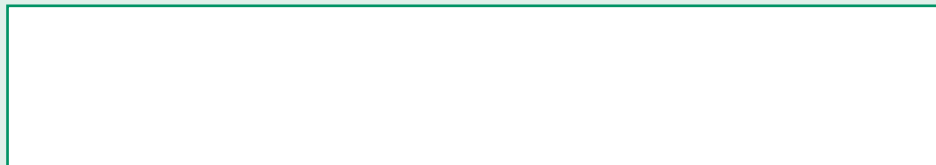
**¿Cuáles son los canales de regulación de la convivencia con que cuenta el centro?**

A la hora de poner en funcionamiento la mediación, hay que tener en cuenta los recursos habituales del centro. La práctica de la mediación no ha de confrontar los canales de gestión de conflictos establecidos, sino respetarlos. Es, después de experimentar con éxito la mediación, cuando se decide de manera precisa cuál es el lugar que le corresponde.

**¿Qué espacio ocupa inicialmente la mediación?**

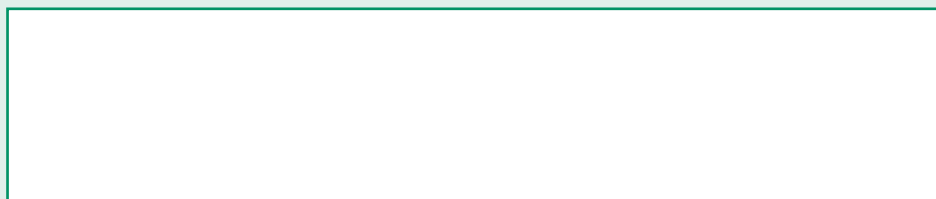
Generalmente, se parte de una detección de necesidades del centro que puede realizarse entrevistando a distintos miembros de la comunidad educativa (familias, alumnos, docentes, personal de administración y servicios), haciendo un inventario de los conflictos más habituales, por medio de una encuesta... De esta manera nos podemos hacer una idea más precisa de las necesidades que podemos atender como mediadores y mediadoras, así como de nuestras aportaciones para mejorar la convivencia.

## ¿Con qué apoyo inicial cuenta la mediación?



Las novedades suelen crear resistencias y, en el caso de la mediación, la manera de superarlas no es la confrontación. Los mediadores y las mediadoras explicamos incansablemente cuál es nuestra tarea y la importancia que tiene el hecho de que las personas que lo deseen participen de forma voluntaria en ella. No hay que temer la mediación porque a nadie se le obliga a mediar si no lo desea. De hecho, es fundamental respetar a las personas que se oponen directamente a la mediación de los conflictos del centro, si se da el caso, pero eso no significa que las opiniones adversas prevalezcan o que nos impidan continuar con nuestro trabajo. Por otro lado, casi siempre podemos contar con más personas afines que contrarias, ya que la participación de los alumnos, en especial, tiene un valor altamente positivo.

## ¿Qué clase de conflictos se mediarán?



El tipo de conflictos que se considera mediable varía de un centro a otro. Este hecho se debe tanto al contexto en el que se ubica, como a la tradición e importancia que la formación humana y cívica ocupan en el currículo. En cualquier caso, sí que es importante delimitar claramente aquellas situaciones que, de entrada, creemos que han de conducirse por vía disciplinaria. Si una vez iniciada una mediación se detecta que el conflicto es muy grave, los mediadores pueden suspenderla y comunicar sus motivos a la persona que coordina la red de mediación. En delitos o problemas de tipo psicológico importante, la mediación escolar resulta desaconsejable como única solución.

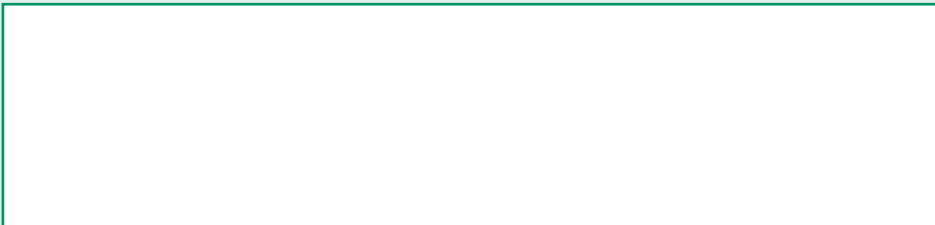
Procuramos no mediar en conflictos en los que participan personas muy próximas (compañeros de clase, alumnos de la propia tutoría...) y dejar que se ocupen de ello otros mediadores de la red.

## ¿Quién puede solicitar una mediación?



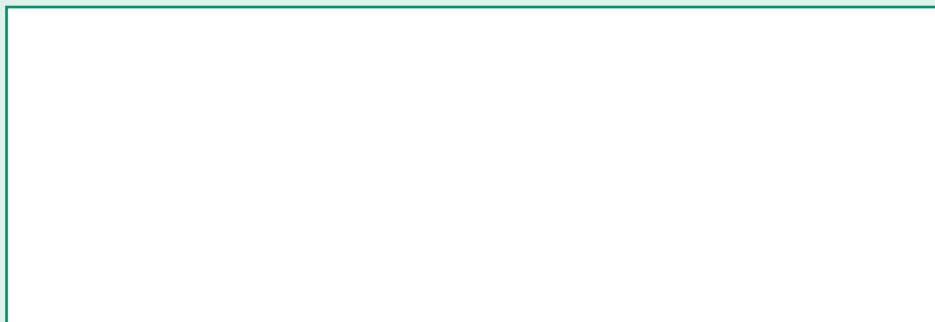
La mayoría de mediadores prefieren, en cuanto entran en acción, trabajar sólo con los conflictos que surgen entre el alumnado. Más adelante, dado el interés de los docentes por dialogar con aquellos chicos y chicas con los que tienen más dificultades de trato, de atención o de rendimiento académico, se suele abrir la mediación a cualquier adulto de la comunidad educativa. En menos ocasiones, son dos adultos los que desean mediar entre ellos, probablemente porque la cultura de la mediación aún no está lo bastante extendida en otros ámbitos sociales. También conviene precisar a qué grupos de alumnos se les ofrecerá la posibilidad de mediar. Aquí, cada centro decide según su realidad, número de grupos, posibilidades horarias, equipo de mediadores, espacios... hasta que, con el tiempo, se organiza para poner la mediación al alcance de todo el mundo.

## ¿Qué pasos deben darse antes de entrar en acción?



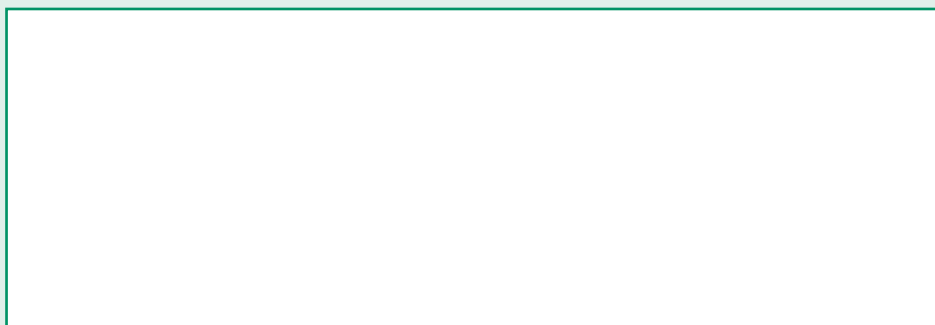
Finalizada la formación, hemos de comunicar a los compañeros y compañeras del centro que ya estamos preparados para mediar. La mejor manera de llegar a todos consiste en aprovechar los canales habituales del centro (comunicados, revista escolar, web, reuniones, tutorías...) y, al mismo tiempo, desarrollar estrategias originales y creativas que capten la atención: pequeñas dramatizaciones, carteles, trípticos, eslóganes, cuadro de mediadores y mediadoras... A menudo, son los propios alumnos quienes informan de la posibilidad de solicitar una mediación, recordando cómo funciona el proceso, cuáles son sus características, a quién deben dirigirse y dónde está la sala de mediación.

### ¿Cuáles son las tareas de la coordinación?



El coordinador o coordinadores se escogen entre las personas mediadoras que se ofrecen para asumir este rol. Es imprescindible que, si sólo hay un coordinador/a, sea un profesor o profesora. Su función primordial es ser el referente visible de la red de mediadores del centro. Centraliza las solicitudes de mediación que le llegan verbalmente o por escrito y adjudica día, hora y mediadores para el encuentro. Da apoyo a los mediadores en todo momento y recopila las memorias de mediación. Si lo considera oportuno convoca reuniones de la red de mediadores o distribuye artículos, recortes de prensa...

### ¿Cómo se forman las parejas de mediadores?



Conviene ser prácticos y partir de la disponibilidad de cada persona según los días de la semana. Las parejas (alumno/alumno, alumno/adulto, adulto/adulto) pueden ser fijas o no. Pero, en un primer momento, es importante que todo el mundo tenga ocasión de practicar.

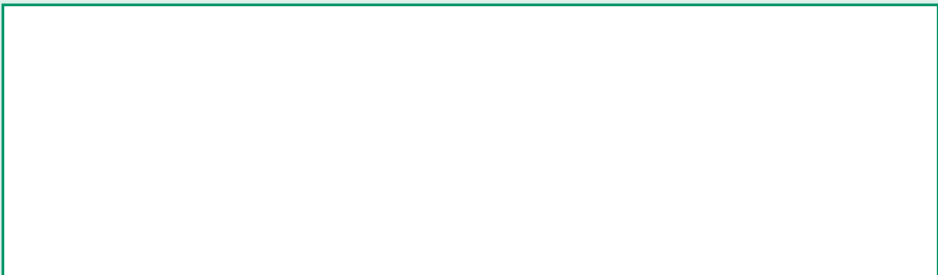


### ¿Qué condiciones debe tener la sala de mediación?



Se recomienda que sea un espacio tranquilo y acogedor, con una mesa y cuatro sillas, algunos carteles, quizás una planta, hojas para tomar notas, algún ejemplar del manual MEDIACIÓN EN ACCIÓN, hojas de Memoria de mediación y un archivo para guardarlas. En lo referente al horario de las mediaciones, siempre se evita interferir en las actividades académicas.

### Práctica 9: ¡De eso me ocupo yo!



## Lecturas

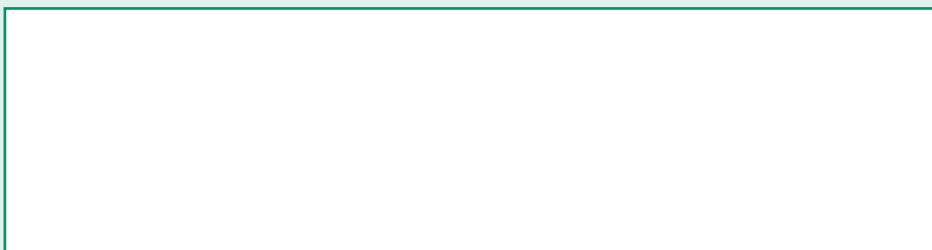
- Boqué, M.C. (2002). **Cultura de mediación y cambio social**. Barcelona: Gedisa.
- Brandoni, F. (comp.) (1999). **Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias**. Buenos Aires: Paidós Educador.
- Tuvilla, J. (2004). **Guía para elaborar un Proyecto Integral de «Escuela: Espacio de Paz» (materiales de apoyo n.º 1). Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos (materiales de apoyo n.º 2)**. Junta de Andalucía. Consejería de Educación y Ciencia. Dirección General de Orientación Educativa y Solidaridad.



## Sesión 10: Mediación en red

---

### Si yo dirigiese el centro...



### ¿Qué culturas conviven en el centro?

Hablar de «culturas» no es tan sólo hablar de personas procedentes de países más o menos lejanos con lenguas diversas y tradiciones propias. Actualmente cada persona es, en sí misma, un cúmulo de culturas que la distinguen del resto de seres humanos del planeta. El parecido que hay entre dos adolescentes de etnias diferentes puede ser incluso mayor que el que encontraríamos entre un adulto y un adolescente de la misma comunidad.

La mediación concede mucha importancia a las diferencias interpersonales que interpreta como fuente de riqueza y no de discriminación, marginación o exclusión.

Acercarnos a las diferentes formas de interpretar el mundo y a los valores de cada persona nos hace individuos culturalmente competentes.

No puede afirmarse que una cultura sea superior a otra, ya que cada una entraña sus carencias, disfunciones y problemáticas. Por este motivo es tan valioso el proceso de fertilización que se produce cuando hacemos el esfuerzo de coexistir juntos.

### ¿La mediación es una cultura?

La respuesta es, sin duda, afirmativa. Optando por el diálogo y la no violencia activa se apuesta por unas relaciones humanas socialmente más justas. Pero,

como suele decirse, la mediación no es una varita mágica, ni una fórmula maravillosa, tan sólo es una estrategia capaz de movilizar a las personas hacia la concordia y la cohesión social. Algunas veces, los conflictos son necesarios para promover el progreso en esta dirección.

Las acciones que cada centro puede emprender en materia de convivencia pueden ser muy variadas y siempre bienvenidas. Ahora más que nunca los seres humanos necesitamos comprender qué significa ser persona y vivir como tal.

### **¿Cuál es el lugar de las normas de convivencia?**

Las normas son esenciales para crear un clima de convivencia positivo. Su función consiste en facilitar la coexistencia y permitir la realización de los proyectos que compartimos en el centro y que tienen como objetivo fundamental la formación de las personas. La ausencia de normas crea conflictos innecesarios y espacios de confusión que cada uno resuelve como puede.

La mediación permite cuestionar y mejorar las normas, pero no incumplirlas.

### **¿Cómo valoramos los resultados de la acción de la mediación en el centro?**

Evaluar permite tomar mejores decisiones. De entrada, podemos recoger datos sobre la cantidad de conflictos mediados, su tipología y los pactos alcanzados. También podemos convocar sesiones de supervisión del funcionamiento de la red de mediación y reajustar todo lo que sea necesario, además de dejar constancia de la valoración personal de los mediadores y mediadoras. Finalmente, se puede entregar un cuestionario sencillo a distintas personas de la comunidad educativa escogidas al azar, procurando que estén representados los diferentes sectores.

### **¿Cómo dejamos constancia del trabajo realizado por los mediadores?**

Desde la coordinación de la red de mediadores se recogen los datos necesarios para la elaboración de una memoria final del período de experimentación de la mediación. Se redacta un breve informe dirigido a la dirección del centro que resume el trabajo realizado y plantea las perspectivas de futuro. Este informe puede enriquecerse con fotografías, grabaciones, documentos... Si se considera oportuno, se recomienda la incorporación definitiva de la mediación al

Proyecto Educativo del Centro y se formaliza su uso y área de acción en el Reglamento de Régimen Interior. Y, si procede, se prevé el reconocimiento que el centro puede ofrecer a las personas que han actuado de mediadores.

### ¿Cómo se renueva la red de mediadores?

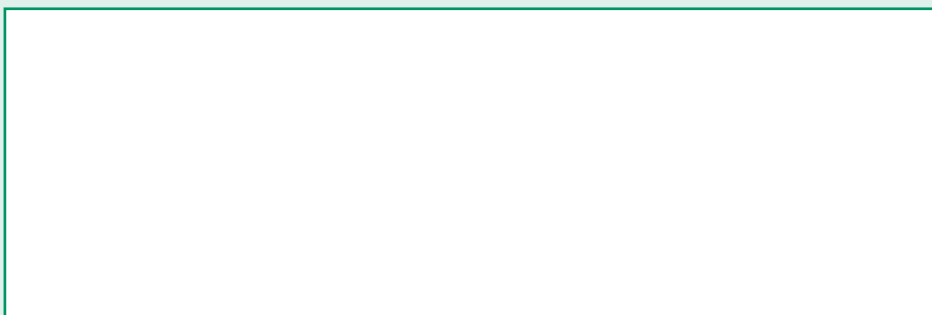
Según vaya variando el equipo inicial de mediación deberán establecerse canales de renovación y formación de nuevos mediadores y mediadoras.

No siempre es posible incorporar la mediación al currículo, ni siquiera de forma optativa, por eso la idea de impartir un taller de mediación periódicamente (cada dos o tres años) puede resultar idónea.

Esta formación puede correr a cargo de algún docente del centro que ya ha ejercido como mediador o mediadora o, conservando el espíritu participativo del taller, las sucesivas ediciones podrían incorporar como docentes a alumnos, familias o personal administrativo y de servicios que pueden compartir su experiencia y entusiasmo. Se formarán parejas con un mediador experimentado y uno novel. Los equipos con más rodaje consienten la presencia de un observador que, así, aprende en la práctica.

Ya sea para el mantenimiento a lo largo del año académico como para evitar la pérdida de contacto entre los mediadores, sería fantástico poder convocar por lo menos una reunión trimestral de la red. En este encuentro, además de intercambiar experiencias, se pueden revisar mediaciones realizadas, hacer prácticas sobre la base de nuevas dramatizaciones, reflexionar a partir de artículos o lecturas pertinentes, realizar visitas a centros de mediación o intercambios con otros mediadores escolares. Se trata de ir creando una red capaz de proteger y de impulsar los espacios de paz dentro y fuera del centro, fuera y dentro de las personas.

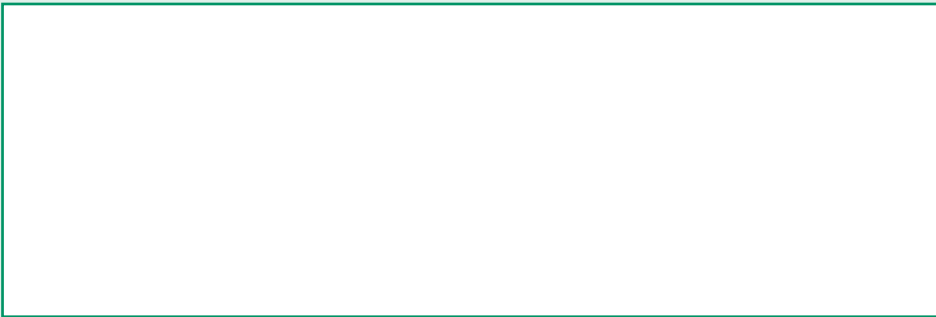
### Valoración del taller



## ¿Nos atrevemos a soñar?

Soñar despiertos nos muestra cuáles son nuestros anhelos con todo lujo de detalles, porque visualizamos cómo nos sentimos en el nuevo orden imaginario. Soñar cómo nos gustaría que fuese nuestro centro no es una pérdida de tiempo, puesto que nos proporciona indicadores de lo que sería posible y las imágenes positivas nos infunden energía para acometer el esfuerzo. Soñar es el primer paso para promover un cambio positivo. La mediación intenta transformar los sistemas de convivencia que enemistan y distancian a las personas atreviéndose a poner en práctica los sueños de paz.

## El cohete



## Lecturas

- Boqué, M.C.; Corominas, Y.; Escoll, M. y Espert, M. (2005). ***Hagamos las paces***. Barcelona: CEAC-Planeta.
- Fernández, I. (1999). ***Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad***. Madrid: Narcea.
- Torrego, J. C. (coord.) (2000). ***Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para formación de mediadores***. Madrid: Narcea.



# Dramatizaciones

---

1. «Bad boy»
2. «La bruja Bibiana»
3. «Un montón de responsabilidades»
4. «La desaparición de Fluffy»
5. «No me da la gana»
6. «La madre que te matriculó»
7. «Jekill & Mister Hide»
8. «¡Diana!»
9. «El caso de los exámenes sorpresa»
10. «Malos tiempos»







## «Bad boy»

### Sinopsis

---

Ricardo está pez en inglés, por este motivo, en el control parcial, ha hecho lo imposible por sentarse al lado de Jimmy (que es hijo de madre inglesa). Ricardo se ha pasado todo el rato estirando el cuello, haciendo ruiditos para captar la atención de Jimmy, llamándole flojito, tirándole papelitos... pero Jimmy no le ha pasado ni una sola respuesta, todo lo contrario, le ha lanzado un par de miradas furibundas para ver si le dejaba en paz.

Al finalizar el control, todo el mundo hacía comentarios sobre las preguntas: que si el profesor se ha pasado, que si no había tiempo, que qué demonios había que hacer en la tercera... Ricardo ha dicho a todo el que le ha querido escuchar que él seguro que suspenderá y todo por culpa del engreído de Jimmy, que juega con ventaja y no se digna ayudar a los compañeros. ¡Menudo egoísta!

El día que el profesor da los resultados, Jimmy tiene un excelente y únicamente seis personas más de la clase han aprobado justito. El resto tienen que recuperar haciendo un trabajo bastante extenso y una segunda prueba. Las teorías de Ricardo cobran fuerza: esto es una injusticia, no todo el mundo tiene una madre inglesa, pase que los «empollones» de clase aprueben ¿pero Jimmy que no tiene que hacer nada de nada? ¡Y encima se lo cree! Pasa de sus compañeros...

Al regresar del descanso, en la silla de Jimmy se puede leer escrito con rotulador negro y letras grandes «BAD BOY». Mientras todos ríen, Jimmy va en busca de la tutora y le dice que no piensa sentarse en aquella silla. La tutora entra en clase y quiere saber quién lo hizo, dice que el mobiliario no se puede pintar, que sancionará a todo el mundo si no sale el culpable... Es evidente que ha sido Ricardo, pero es un muchacho muy divertido y simpático, un buen compañero y nadie está dispuesto a delatarle. Es él quien, finalmente, confiesa. Entonces la tutora le dice que limpie inmediatamente la pintada y que, si Jimmy lo acepta, busquen mediadores y solucionen ellos mismos el problema. Jimmy no quiere ir a mediación, él no ha hecho nada, ¡faltaría más!



## «Bad boy»

### Jimmy

---

Estoy harto. Todos me tienen envidia porque hablo inglés perfectamente. Si mi madre es inglesa ¡mejor para mí! Yo también saco notas bastante buenas y estudio mucho en las otras asignaturas. Si me pasara el día haciéndome el gracioso y el chuleta como Ricardo seguro que suspendería igual que él. Pero hay quien piensa que estudiar es una estupidez, por su culpa, algunos días perdemos el tiempo. Fuera del instituto aprendo alemán, o sea, que también tengo que estudiar idiomas y no me quejo por ello. Por culpa de Ricardo nadie me soporta y me temo que, a partir de ahora, los compañeros me harán la vida imposible. Hoy, cuando la tutora ha preguntado quién me había pintado la silla, le han encubierto y es que Ricardo cae bien a todo el mundo. No me perdona que no le dejase copiar, pero es tan poco disimulado que tenía pánico a que nos pescasen a los dos.



## «Bad boy»

### Ricardo

---

Yo no estudio si no es imprescindible. De momento voy pasando de curso, o sea, que no me va tan mal, y en casa no se quejan. Tengo claro que, mientras apruebe, no me voy a amargar la vida hincando los codos. Yo vengo al instituto a pasármelo bien y a ligar todo lo que pueda. Hay gente muy maja en clase y profesores muy enrollados. No soporto a los estirados y chuletas como Jimmy, que siempre hacen todo lo que les mandan, se sientan delante en clase, hacen la pelota a los profesores... no me extraña que no tenga ni un solo amigo. No sabe qué es la solidaridad, en cambio yo he preferido aceptar que la broma (¡todos se han partido el pecho de risa al leer la pintada!) la he hecho yo para evitar que sancionen a toda la clase. ¡Hasta ahora nunca me habían llamado la atención y no quiero ni imaginar qué pasará si me envían una falta a casa!



## «La bruja Bibiana»

### Sinopsis

---

Bibiana ha llegado al centro en tercero de ESO y se sospecha que la echaron del otro instituto. No ha encajado en absoluto en el grupo, ni por su estética gótica (uñas negras, ropa negra, melena negra, vestidos largos, piercings, tatuajes...) ni por su comportamiento. Cada dos palabras suelta un taco y por el mero hecho de pasar por su lado, te puedes ganar un insulto o un golpe.

Los chicos le han adjudicado un mote: «la bruja Bibiana» y hacen toda clase de bromas sobre los maleficios, brebajes, escarabajos, murciélagos y arañas que debe tener en la mochila. La evitan todo lo que pueden y se ríen de ella a sus espaldas. Las clases con ella son un infierno, especialmente para los profesores que tienen que aguantar que les diga de todo. La primera semana la expulsaron de todas las clases.

El tutor ha reunido al profesorado y les ha explicado que la situación familiar de Bibiana es muy complicada y les ha rogado que tengan paciencia con ella e intenten motivarla, que no sean excesivamente exigentes y que, quizás, poco a poco, se integrará en el grupo y mejorará su conducta. Bibiana vive lejos del instituto con su abuela, que tiene la guarda legal, pero ahora ya es muy anciana y no goza de buena salud. Hace años que no se sabe nada de los padres y la asistente social del barrio considera que la abuela tiene suficientes recursos económicos y que hay otras familias mucho más necesitadas. Algunos profesores piensan que es mejor que Bibiana sea absentista, otros defienden que vaya a un grupo de refuerzo, la mayoría se resigna a aguantarla...

Hoy, Bibiana se ha cargado la sesión de tutoría y ha importunado tanto a Miguel, el tutor, que, finalmente, ha perdido los estribos y ha acabado expulsándola. Como él mismo ha incumplido lo que pidió a sus compañeros y compañeras se siente muy frustrado y ha pensado solicitar al coordinador de mediación si cree que podrían tratar este conflicto. A Bibiana le da lo mismo. Probablemente no ha oído hablar nunca de la mediación y será complicado que participe en ella, que cumpla las normas... pero por probar nada se pierde.



## «La bruja Bibiana»

### Bibiana

---

Estoy deseando cumplir los malditos dieciséis. Estoy hasta los c\_\_\_\_\_ de estar enjaulada junto a una cuadrilla de g\_\_\_\_\_ que hacen todo lo que los h\_\_\_\_\_ de p\_\_\_\_\_ de los «profes» les mandan. Esto es una «jodida» prisión. Yo tengo una peña genial y con mi novio montaremos una tienda de «tatoos» y, cuando nos dé la gana, cerraremos y nos iremos a ver mundo. Trabajaremos en la calle, en la playa y en las ferias. Mientras siga aquí montaré «follones» y cuanto antes me expulsen mejor. Mi abuela no se entera de nada, ahora soy yo quien se encarga de ella y lo hago lo mejor que puedo. Si no fuese por mi abuela...



## «La bruja Bibiana»

### Miguel

---

Dar clase ya no es lo que era. A mí me encantaba enseñar naturales, preparar experimentos, ir de excursión, visitar museos... ¡pero ahora todo ha cambiado tanto! El cambio más grande se ha producido en los alumnos. Jamás había visto alguien como Bibiana. No podemos tolerar que nos falten al respeto continuamente, ni que una chica de catorce o quince años se salte todas las normas de convivencia, incluso las más elementales. Me siento impotente, frustrado y sin fuerzas para pedirle a alguien que trabaje con esta alumna. No sabemos si tiene un buen o mal nivel, y aunque la pongamos en un grupo de refuerzo, ¿qué lograremos con ello? Querría ayudarla, entender qué le pasa, qué quiere, por qué se comporta así con todo el mundo (los chicos y chicas de clase tampoco la soportan). Ha entrado con muy mal pie... y aún tenemos todo el curso por delante.



## «Un montón de responsabilidades»

### Sinopsis

---

Los padres de Laura esperan mucho de ella, siempre dicen que tiene mucha capacidad para el estudio y que será una gran abogada, médica, arquitecta o ingeniera... Es la mayor de tres hermanos y quieren que sea un modelo para los gemelos que acaban de cumplir cuatro años. Sus padres trabajan en el taller mecánico de su propiedad. Además del padre, hay tres mecánicos más y la madre, que lleva las cuentas y se encarga de las facturas.

Laura es quien lleva la casa y cuida a los gemelos desde que nacieron, además, tiene que sacar buenas notas. Sus padres no le permiten «perder el tiempo» con los «colgados» de la clase. Ellos trabajan todas las horas del día y sólo tienen fiesta los domingos y quieren estar tranquilos en casa, en familia o, como mucho, salir juntos al cine. El taller les va bien, por eso han comprado un chalet en la playa que deberán pagar durante bastante tiempo.

Este año Laura acaba bachillerato y le gusta un chico de clase. Que pueda salir con él es algo impensable, ya que está totalmente controlada, por eso ha empezado a hacer novillos, no muchos para no llamar la atención. Pero el tutor se ha percatado de la «coincidencia» en las ausencias y ahora entiende por qué dos excelentes alumnos han bajado en su rendimiento escolar.

Antes de enviar un comunicado a la familia cita a Laura y a Manuel; ella empieza a temblar y a llorar de tal manera, suplicándole que no diga nada a sus padres, que la hace pasar al despacho para hablar en privado. Entonces, le ofrece la opción de que sea ella misma quien hable primero con sus padres, pero Laura dice que la «matarán» si no huye primero de casa, cosa que ya ha pensado en más de una ocasión, pero no tiene dónde ir.

Otra opción sería convocar al padre o a la madre a mediación, porque lo que está claro es que el centro tiene el deber de comunicar las ausencias. Laura acepta la mediación como la menos mala de las alternativas, pero igualmente teme la reacción de sus padres.



## «Un montón de responsabilidades»

### Laura

---

Mis padres son buenas personas, sólo quieren lo mejor para mí y para mis hermanos y se matan trabajando para que nosotros tengamos un buen futuro. Yo no sé qué futuro tendré, pero lo que es el presente... Tengo diecisiete años y siempre que salgo lo hago en familia. Nunca he podido invitar a nadie a mi casa, ni tampoco me han dejado ir a mí a casa de mis amigas. Me siento como un «bicho raro» y no quiero parecer una desagradecida. Sí, es verdad que tengo un chalet muy bonito en la playa, pero eso significa más trabajo para mí. Hasta ahora me había resignado a todo, pero desde que Manuel me pidió que saliera con él ¡me siento tan feliz! Él es un chico fantástico que comprende mis obligaciones, también es muy trabajador y desde los dieciséis años ayuda en un almacén y ahorra para la universidad. Queremos pasar algunas horas juntos y por ese motivo hemos faltado a clase. Yo, el próximo año cumpla los dieciocho, buscaré un trabajo y me iré de casa... No veo otra solución.



## «Un montón de responsabilidades»

### Paqui (madre de Laura)

---

Mi hija no me ha explicado por qué me ha citado el tutor. Siempre que voy a verle me da buenas noticias que aún me hacen sentir más orgullosa de mi hija. Pero en esta ocasión, la nota dice que me convocan a mediación, y eso me preocupa. La mediación es para solucionar problemas, pero no se me ocurre que mi hija pueda tener alguno. Mi marido, José, también quería venir, pero con uno que falte al trabajo ya es suficiente. Laura está a punto de acceder a la universidad, si hay que «apretarla» para la selectividad lo haremos, nosotros colaboramos con el instituto en todo lo que sea preciso. ¡Lo importante es que saque buenas notas!



## «La desaparición de Fluffy»

### Sinopsis

---

Antonio es el conserje del instituto y se queja de que últimamente pasa la mayor parte del día haciendo de «criado» de los alumnos. Los chicos y chicas le piden todo tipo de favores: que si puedo llamar a casa porque me he olvidado el chándal, que si déjame una moneda para coger el autobús, que si hazme urgentemente las fotocopias de estos apuntes porque mañana tengo examen, que ábreme la puerta del aula de idiomas que me he dejado la chaqueta... Y, si se atreve a decirles que no, al día siguiente tiene a los padres culpándole y pidiéndole explicaciones: que el profesor de gimnasia ha castigado a la niña, que el nene ha tenido que volver caminando a casa por una miserable moneda, que ha suspendido el examen, se ha enfriado...

La gota que ha colmado el vaso ha sido la desaparición de Fluffy, una cría de gato siamés que Lorena le dejó el viernes a primera hora de la mañana para que lo cuidase hasta que ella terminara las clases. El animalito debió salir de la caja de zapatos en que lo trajo Lorena y a saber dónde se metió. Cuando Lorena, acompañada de las amigas, entró en la conserjería a recoger a Fluffy, el gato ya no estaba ahí. Antonio estaba en la puerta de salida y allí, delante de todo el mundo, Lorena le mostró la caja vacía chillando: ¡¡¡¿qué has hecho con mi gatito, desgraciado?!!! ¿Dónde está? ¡¡¡Eres un inútil!!!! Y la madre de Lorena, que es de las que va a esperar a su hija, lo puso verde. Antonio tampoco se calló y les dijo que aquello era un instituto y no un zoológico y que a su Fluffy sería mejor que lo buscaran en medio de la calle, bajo las ruedas de un coche.

El asunto ha llegado hasta la dirección. Por un lado, la madre hecha una furia exigiendo el gato de su inconsolable hija, que según dice les costó un dineral, y pidiendo que echen al conserje porque es un sádico. Del otro, Antonio exigiendo que le den la razón y pongan a los alumnos y a los padres en el lugar que les corresponde. El equipo directivo ha decidido proponer una mediación. Antonio es mediador y quizás por eso aceptará. Se encarga la mediación a un profesor y a un alumno.





## «La desaparición de Fluffy»

### Antonio

---

En el instituto ya nadie me llama «Señor Antonio», eso sólo para demostrar cómo se han perdido los «modales» y las formas. Los chavales son los reyes del mambo, ya no hay quien les pare los pies. A mí me torea sin piedad y a más de un profesor, también. El otro día, sin ir más lejos, tuve que tranquilizar a una sustituta que salía llorando de clase. ¡Adónde hemos llegado!

Mi trabajo no es hacer de criado y si el director los tuviese bien puestos... Ahora ya no basta con los «animales» de dos patas, sino que el viernes pasado también apareció un gato. Lo cierto es que era una monada, a mí me gustan los animales y pensé que no daría molestias. Además, ¿qué podía hacer sino? ¿Que lo devolviera a su casa? ¿Que lo llevase a clase? ¡Por supuesto que si me llego a imaginar la retahíla de improperios que me iban a caer encima por culpa del animalito! Lorena es una «verdulera» y su madre una arpía. Exijo que me pidan disculpas delante de todo el mundo.



## «La desaparición de Fluffy»

### Lorena

---

El viernes cumplí trece años y cuando me desperté tenía al pie de la cama mi regalo: ¡¡¡un gatito de angora precioso!!! Era tan suave que le bauticé como Fluffy y, después de dar un beso y un abrazo a mi madre, le dije que me lo llevaría al instituto para enseñárselo a las amigas. Mi madre me dijo que sería la envidia de todos y que tuviera cuidado porque se trataba de un regalo muy caro. Le dije a Antonio que me lo guardase y el muy estúpido me lo perdió y, encima, me dijo que mucho mejor si lo atropellaba un coche. Quiero a mi Fluffy y no a un sustituto.



## «No me da la gana»

### Sinopsis

---

Julia y María tienen criterios pedagógicos muy diferentes. Julia es maestra, proviene de primaria, y María es catedrática de matemáticas. Este curso, Julia es tutora de 2C, un grupo algo flojo al que María les da las matemáticas debido a las necesidades organizativas del centro y a su conveniencia horaria.

En cada junta de evaluación ocurre lo mismo, María suspende a más de 20 e incluso considera que los 5 que aprueban es porque hace la vista gorda. Julia, en cambio, piensa que el grupo es muy bueno, nada conflictivo y ha logrado que todo el mundo haga los deberes y se esfuercen en clase. Quizás no sean brillantes, pero son trabajadores. Los alumnos se quejan de que no entienden a María, que explica mal y que sus clases son muy aburridas, dicen que se burla de ellos con ironías del estilo: «¡os tendré que poner una página de sumas y restas, a ver si así os espabiláis!», o bien: «¡la ignorancia en este grupo tiende al infinito!»

María no está dispuesta a aprobar a los que no tienen el nivel y Julia no sabe cómo explicará a las familias de sus alumnos que les quedan suspendidas las matemáticas a final de curso. Algunos padres ya le solicitaron entrevista para quejarse de María después de Navidad y ella la defendió como buena compañera. ¡Pero esto ya es demasiado!

Julia ha hablado con la jefa de estudios y le ha dicho, textualmente: «No me da la gana suspender a tanta gente, no se lo merecen». Cuando la jefa de estudios ha hablado con María, ella le ha dicho: «No me da la gana de aprobar a tanta gente, no se lo merecen». La jefa de estudios necesita un acuerdo en relación a la evaluación de 2C y les ha propuesto a ambas ir a mediación. Ella misma les ha explicado que los mediadores serían dos profesores, uno es tutor de primero de ESO y, el otro, de primero de Bachillerato. También les ha dicho que el tema debe solucionarse y que es mejor que resuelvan sus diferencias en privado.



## «No me da la gana»

### María

---

Esto me pasa por aceptar dar clase en ESO. Ya veíamos claramente lo mal preparados que vienen a bachillerato, pero ahora lo he comprobado personalmente. No saben cuánto son dos y dos, y eso es intolerable. ¿Cómo quieren que les apruebe? Yo he dado todo el temario y los alumnos apenas preguntan algo, permanecen callados pensando en las musarañas. Julia me comenta que debería hacer unas clases «motivadoras», ¡pues mira que bien! Ella, al venir de primaria, piensa que siempre tenemos que estar jugando y divirtiéndonos y después resulta que no sabremos hacer la «o» con un canuto. Sé que habla mal de mí a los alumnos, les dice que tengan paciencia, que ella ya intenta hablar conmigo... ¡No me da la gana de aprobar a estos chicos y chicas con un nivel por debajo de cero!



## «No me da la gana»

### Julia

---

Con estos catedráticos «pata negra» no hay quien se entienda. Compadezco a los pobres alumnos, ¿qué culpa tienen ellos de que María se considere una eminencia? ¡Cree que está en la universidad y no tiene ni idea de dar clase, tan sólo habla y llena pizarras! No sabe qué es el trabajo cooperativo, ni los proyectos, ni los contratos, ni la tutoría entre alumnos, ni los juegos... Yo ya me he cansado de dar la cara por ella y, cuando hablamos de todo eso en tutoría, como los alumnos llevan razón, yo se la doy. Espero que el próximo año no la tengamos en ESO. ¡No me da la gana que se divierta haciendo escabechina! Después soy yo quien ha de vérselas con las familias.



## «La madre que te matriculó»

### Sinopsis

---

La madre de Susana, una alumna de primero de bachillerato, ha venido sumamente acalorada a hablar con el director. Resulta que, según ella, el profesor de historia «mira» a su hija y la niña está molesta.

Susana es una joven que no pasa desapercibida, es muy atractiva y, a sus diecisiete años, va vestida y maquillada de forma muy provocativa. Tanto en invierno como en verano muestra el tanga y dos palmos de cintura. Se conjunta el piercing del ombligo con el modelito del día, luce unos buenos escotes, así puede mostrar mejor los tatuajes de la espalda, cambia de peinado y color de pelo cada dos por tres y calza unos tacones de vértigo. Lleva de cabeza a todos los chicos de clase y, más de una vez, se le ha insinuado que podría venir algo más tapadita. Su novio la espera cada día en la puerta del instituto con la moto.

A ella parece que le guste que la miren, pero ahora, tratándose de un profesor..., el director le hubiera dicho de buen grado a la madre que le comprase una chaquetita a su hija para asistir a clase de historia, pero viendo el aspecto juvenil de la señora (parece que lleva la misma ropa que Susana) y su pelo tan extremado, ha pensado que sería mejor que ella misma hablase del tema con el profesor de historia.

Anselmo no es ningún «santo» y cuando el director le ha contado el problema que tenían, no ha negado que mirase a Susana: «si se viste de esa forma es para que se fijen en ella, ¿no?».

Han aceptado la mediación sin pegas. Trini había participado en el taller de mediación hace un par de años y Anselmo tiene una personalidad abierta y dialogante.



## «La madre que te matriculó»

### Trini

---

Ahora que es joven Susi ha de lucir el tipo. Ya tiene novio y a él también le gusta verla tan atractiva.

La niña puede ir vestida como quiera y el profesor de historia, que debe rondar los cincuenta, no tiene derecho a mirarla durante toda la clase. Los chicos es cosa distinta, están «en la edad» y mi Susi los tiene a todos a sus pies.

¿No van las niñas árabes con el pañuelo en la cabeza? ¡Pues, mi Susi lleva tanga, que está de moda!

Sufro pensando que, por culpa de esto, el profesor le coja manía a mi hija.



## «La madre que te matriculó»

### Anselmo

---

¡Hay cada alumna! Yo, si Susana fuese hija mía, no le dejaría sacar ni un pie de casa tal y como va vestida, o mejor dicho, desvestida. Dice que la miro, ¡pero es que resulta imposible no verla! Los chicos de la clase están embobados y nos haría un gran favor a todos viniendo más tapadita. Yo creo que todo el mundo tiene derecho a vestir como quiera, pero entonces que no se queje. ¡Estoy seguro de que, por la calle, deben decirle de todo! ¡Aunque, sólo hay que ver a la madre, «de tal palo...» si podrían pasar por hermanas!



## «Jekill & Míster Hide»

### Sinopsis

---

Ramón es catedrático de lengua y ya está harto de decirle a Pedro, el conserje, que haga el favor de llamar a la puerta antes de entrar en clase. Pedro nunca se acuerda, siempre va al grano (a ver si puede acabar de leer el periódico en paz) y como tiene muy buena relación con los alumnos, los chicos y las chicas siempre le saludan o le gastan alguna «bromita» sobre el fútbol (es del Madrid), él tampoco se reprime cuando se trata de hacer muecas por detrás de los profesores y la mayoría no le da ninguna importancia, saben que lo hace sin mala intención. Eso sí, después de una aparición de Pedro, la clase queda alborotada y cuesta un gran esfuerzo volver a poner orden.

Pedro está a punto de jubilarse, camina con un bastón debido a una leve cojera y le cuesta cambiar de hábitos. Normalmente es un buen hombre y tiene mucha paciencia, es el que lleva más años en el centro y se cree un poco el amo y el padre de todos. En cambio, si alguien no le cae bien o él tiene un mal día, se transforma completamente. Es preferible apartarse de su camino porque es un poco lunático y puede formular comentarios desagradables e, incluso, ponerse agresivo.

El otro día, cuando repartía un comunicado a los alumnos, entró por error dos veces en el aula donde Ramón daba clase. Los chicos y chicas se echaron a reír y Ramón murmuró bajito «este buen hombre chochea». Pedro le oyó y se armó la gorda: «¡Desgraciado de m\_ \_ \_ \_ \_ ! ¡Quién te has pensado que eres! Y menos mal que un par de alumnos le calmaron y le sacaron de clase, que si no... ¡rompe el bastón en la espalda de Ramón!



## «Jekill & Míster Hide»

### Ramón

---

Hace cinco años que estoy en este centro y nunca me había topado con un conserje que mandara más que el director. Dicen que es buena persona, pero yo todavía no le he visto la gracia. No consigo que llame a la puerta, que me pase los avisos cuando me telefonan de casa, que me haga unas fotocopias urgentes... Todo eso sólo lo hace conmigo, y los compañeros me dicen que no haga caso, que el hombre está mayor y un poco exaltado. Pero después de ver cómo me ha amenazado hoy en clase, creo que deberían echarlo. ¡Todo tiene un límite!



## «Jekill & Míster Hide»

### Pedro

---

Este profesor es un «chulo», desde el primer día me percaté que debía enseñarle que aquí yo soy alguien. Me ha faltado poco para romperle la espalda de un bastonazo. ¡Aún tiene que nacer el tío que me insulte a mí! Hay profesores que son peores que los críos, yo pongo más orden que ellos. Ese tío no me deja ni entrar en su clase, y después se queja de que no le paso los recados, ¿en qué quedamos? Quiero que lo echen y, si no, ya me encargaré yo de hacerle la vida imposible. ¡Hasta ahí podíamos llegar!



## «¡Diana!»

### Sinopsis

---

El funcionamiento del comedor es un auténtico desastre. Siempre se han quedado a comer la gran mayoría de alumnos debido a que vienen de los pueblecitos del alrededor.

El comportamiento a la hora del almuerzo es salvaje: los alumnos se lanzan sobre la comida como si pasasen hambre y, además de chillar, escupir y lanzarse toda clase de objetos, ahora han empezado a causar destrozos en el mobiliario.

El pasado curso incluso el comedor cerró una semana porque, no se sabe cómo, se prendió fuego en una cesta de pan y se propagó por los manteles de papel (hubo que pintar todo el comedor). La medida no sirvió para mucho, los chicos y chicas estuvieron comiendo bocadillos en el patio del instituto y lo dejaron hecho una pocilga.

Los monitores cambian cada dos por tres porque no lo resisten. Hoy una monitora nueva, cuando ha recibido la primera albóndiga con tomate en medio del pecho, se ha dirigido al chico que la ha lanzado y que aplaudía chillando: «¡diana! ¡he hecho diana!» y le ha arreado una buena bofetada, diciéndole: «¡yo también he hecho diana!».

La dirección ha tomado cartas en el asunto, pero la muchacha dice que no quiere regresar a este instituto y que, aunque necesita el trabajo, está dispuesta a perderlo antes que soportar esta clase de vejaciones. La albóndiga ha sido disparada por Quique, un alumno que no es especialmente conflictivo, y por eso la directora ha sugerido que vayan a mediación.





«¡Diana!»

### Quique

---

Yo no quiero quedarme en el comedor, pero tengo que hacerlo a la fuerza, no hay transporte a mediodía y mis padres no me pueden traer en coche. La comida es asquerosa y todos hacemos porquerías y nos divertimos todo lo que podemos. Los monitores no pueden con nosotros y, como ningún profesor nos vigila, aprovechamos para divertirnos un poquito. Yo no soy muy imaginativo y, normalmente, sigo a los demás. Pero hoy, cuando he visto la camiseta tan blanca y ajustada de la monitora, no sé... ¡me he inspirado! Los otros monitores tienen más aguante que la nueva, saben cuál es su trabajo. No entiendo por qué me ha pegado y quiero denunciarla.



«¡Diana!»

### Marta

---

¡Nunca había visto cosa igual! Y aquí a todo el mundo le parece normal que los alumnos se comporten como unos energúmenos. Trabajar de monitor de comedor no es fácil, pero yo tengo cierta experiencia. Puedo controlar los problemas de uno en uno, pero no soporto las bromas pesadas. Jamás había pegado a nadie, pero no me arrepiento de ello. Cuando le he soltado la torta a aquel chico, he visto que los más cercanos soltaban los «proyectiles» que ya tenían a punto en el plato. ¡De buena me he librado! Haría cualquier cosa para conservar el trabajo, menos aguantar malos tratos. ¡Faltaría más!



## «El caso de los exámenes sorpresa»

### Sinopsis

---

Verónica no tiene una buena relación con los alumnos, ni le preocupa. Es muy buena profesora, en sus clases siempre reina el orden y el nivel de lengua de los grupos a quienes da clase aumenta comparativamente con el de los otros grupos. Todo el mundo sabe que es muy trabajadora y muy estricta. Revisa los deberes cada día, prepara tarea individualizada para aquellos que lo necesitan, da bien las clases, hace controles de cada tema y los devuelve llenos de correcciones...

Este curso, sin embargo, no hay manera de que se entienda con los de 3A, suele poner exámenes sorpresa de un día para otro y, quizás haya sido una coincidencia, pero a los de 3A les ha tocado control en carnaval, el día siguiente de la fiesta local y el día de la excursión de naturales. Hoy les ha avisado que el último día del trimestre, al tener clase con ella, habrá... ¡examen sorpresa!

El delegado de clase ha ido a buscar a la tutora y le ha dicho que tenían que hablar urgentemente con ella, quieren formular una protesta contra Verónica y todos están de acuerdo en ello, ¡incluso han recogido firmas!

La tutora no desconoce la situación, algunos profesores también tienen quejas de Verónica porque, cuando ponen deberes de su materia, los alumnos argumentan que no pueden hacerlos porque deben estudiar lengua.

La tutora se ha encontrado a toda la clase esperándola, y ha dicho al grupo que ella está entre la espada y la pared: ellos son sus alumnos, pero Verónica es su compañera. Que la mejor solución es que el delegado hable directamente con ella. Esta propuesta ha levantado protestas generalizadas, según los chicos y chicas no se puede hablar con Verónica. ¿Y si fuésemos a mediación?



## «El caso de los exámenes sorpresa»

### Verónica

---

Sólo existe una forma de que los alumnos aprendan: hacerles trabajar, ser exigente y presionarles. Mientras trabajan no molestan y aprenden que en esta vida nadie regala nada. Me gusta enseñar y me compensa ver los progresos de mis alumnos.

Los días que hay fiesta en el instituto, u otra actividad extraordinaria, los chicos y chicas tienen tendencia a alborotarse. Precisamente, por este motivo, suelo poner algún control, para evitar el barullo. Los alumnos no tienen potestad para decirme lo que debo y no debo hacer, y me han disgustado mucho las firmas que han recogido en mi contra.



## «El caso de los exámenes sorpresa»

### Andrés

---

Hoy, en la asamblea de clase, ha quedado muy claro que no haremos este control sorpresa, ni cualquier otro. Si la «profe» se pone «borde», que es lo más probable, hemos acordado dejar de asistir a sus clases, acudir a la dirección, lanzar «octavillas» en el recinto del instituto explicando cuál es el problema... y luchar activamente para que estos abusos finalicen. Yo no estoy de acuerdo, pero algunos han propuesto hacer pintadas en las paredes del instituto y una manifestación en la puerta.



## «Malos tiempos»

### Sinopsis

---

En el instituto empiezan a formarse bandas. Al principio no era preocupante que ex alumnos y otros chicos se agrupasen en las puertas del centro a la hora de salir. Sin embargo, un día se produjo una pelea violenta entre ellos, acudió rápidamente la guardia urbana y procedió a disolver al grupo. La reacción no se hizo esperar mucho y, durante el fin de semana, rompieron unos cuantos cristales. También entraron a robar durante las vacaciones de Navidad. Según informó la guardia urbana, algunos de los muchachos están fichados, pero no existen pruebas de que los autores de los actos vandálicos, ni del robo, hayan sido ellos.

Ahora han regresado y se han hecho amigos de los «mejores» elementos del instituto. No está muy claro si trafican o qué hacen. Insultan a los alumnos de nacionalidad extranjera, intentan provocarlos, los amenazan... Al parecer, el pasado fin de semana, atacaron a Mohamed, un alumno de cuarto. El caso es que este chico hace una semana que no viene al centro y, cuando el tutor ha telefoneado a su casa para preguntar qué ocurría, su madre no sospechaba que su hijo faltase a clase. Al día siguiente, se presentan madre e hijo en el despacho del director y el chico muestra los moratones que le hicieron cuando le atacaron. Dice que tiene mucho miedo porque le dejaron muy claro que si les delataba lo «despacharían». Por lo visto van armados con palos y navajas.

La dirección quiere hablar con los alumnos que se sabe que forman parte de estas bandas para intentar que se vayan a otro sitio y que respeten el instituto. El profesorado se siente bastante impotente y lamenta que el centro se parezca cada vez más a una prisión: alarmas, rejas, guardias... Es posible que si se da publicidad a estos casos de xenofobia, vandalismo y violencia, el año próximo, baje aún más la matrícula y el centro se convierta en un gueto.

Por eso, el director decide acudir al coordinador de mediación y le pide reunirse con Pablo, de tercero de ESO, puesto que el día de la agresión a Mohamed parece ser que él estaba ahí.



## «Malos tiempos»

### Luis

---

Estoy a la espera de dejar la dirección del centro. Una cosa son los alumnos difíciles, como los que siempre hemos tenido aquí, y otra cosa muy distinta las bandas organizadas del barrio que se instalan en la puerta del instituto y amenazan seriamente a los alumnos más indefensos. No sé cómo acabar con el problema, pero me interesaría, por lo menos, mantener la seguridad dentro del centro. Lo que le ha ocurrido a Mohamed es una injusticia y, si no fuese porque temo las consecuencias, yo personalmente formularía la denuncia. Quiero negociar con Pablo, aunque, la verdad, todavía no sé con qué clase de argumentos...



## «Malos tiempos»

### Pablo

---

Yo he nacido en el barrio y ahora está infestado de inmigrantes que nos quitan el trabajo y se hacen los dueños. Con mis colegas hemos salido algún fin de semana a limpiar las calles de indeseables. Primero les avisamos y, si no hacen caso, vamos a por ellos, tal como hicimos con Mohamed. ¡Le demostramos que en aquel banco de la plaza él no podía sentarse! Como no hay testigos de lo ocurrido lo negaré todo y si, el muy desgraciado, se ha «chivado» ya puede ir preparándose ¡porque lo pagará caro!