

CUADERNO DE TRABAJO PARA LA FORMACIÓN DE MEDIADORES ESCOLARES



Desde hace algunos años se están implantando en algunos centros educativos programas de MEDIACIÓN ESCOLAR con el objetivo de ofrecer una forma pacífica de solucionar los conflictos entre los miembros de la comunidad educativa, basada en el diálogo y la negociación.

El documento con el que vais a trabajar no pretende ser más que un acercamiento a lo que es la estrategia de la mediación en la gestión de los conflictos escolares.

El punto de partida será presentar un conflicto (problema) entre dos alumnos. Iremos analizando dicho conflicto, veremos como es la comunicación entre los personajes de nuestra historia, comprobaremos cuales son las habilidades sociales y de comunicación que han puesto en funcionamiento nuestros protagonistas para resolver su situación problemática, comprobaremos el grado de utilización de la llamada inteligencia emocional y por último comprobaremos si la mediación es una estrategia útil en nuestro centro como alternativa a la hora de solucionar los conflictos.

Índice:

1. Biografía de los personajes.
2. El conflicto entre Fernando y Luis.
3. La comunicación en el conflicto de Fernando y Luis.
4. Las habilidades sociales de Fernando y Luis.
5. La Inteligencia emocional.
6. La mediación escolar en la solución del conflicto entre Fernando y Luis.

1. Biografía de los personajes

Te vamos a presentar a los personajes de nuestra historia. Son Fernando y Luis.



Fernando:



Luis:

Fernando y Luis son alumnos del Instituto que estudian el curso que vosotros/as queráis, los dos viven en la ciudad pero en barrios muy diferentes. Sus aficiones, sus gustos de música, sus amigos, su vida, etc. son las que vosotros deseáis.

Actividad 1

Biografía de los protagonistas

Tendréis que realizar una biografía de Fernando y de Luis.

Biografía de Fernando	Biografía de Luis
	

Son compañeros de curso, ni se llevan bien ni se llevan mal, se conocen y alguna vez les ha tocado trabajar juntos para realizar un trabajo de clase.

Pero... el otro día surgió un conflicto entre ellos...

Fernando y Luis se pegaron

Actividad 2

Responde a las siguientes preguntas:

¿Está bien lo que ha pasado entre Fernando y Luis?

Sí NO (tachar la respuesta adecuada).

¿Es una forma adecuada de resolver los problemas? ¿Por qué?

Sí NO (tachar la respuesta adecuada).

¿Cómo podrían solucionar el problema de otra manera?

¿Qué medidas debería tomar el centro educativo respecto al comportamiento de estos dos alumnos?

¿El centro educativo tiene otra manera de solucionar los problemas entre Fernando y Luis?

A continuación te ofrecemos las versiones que sobre el conflicto han formulado cada uno de ellos en la Jefatura de Estudios.

Versión de Fernando:

El otro día al salir de clase para ir al recreo tú me empujaste. Te dije que parases, que si no te iba a calentar. En aquel momento lo dejaste de hacer. Al entrar del recreo tú y dos de tus amigos os empezasteis a meter conmigo. Primero fue insultándome y llamándome cabrón, niñato, mariquita, por lo bajo para que nadie os escuchara. Yo no os hice caso, pero vosotros entonces me volvisteis a empujar y ya no eras tú solo sino también tus amigos. Como yo estaba hasta las narices al empujarme tú, yo me volví contra ti y te empujé, con tan mala suerte que te diste contra el marco de la puerta y te hiciste un pequeño arañazo. Desde que empezamos el curso la tenéis tomada conmigo, ¡dejadme en paz ya de una vez!

Versión de Luis:

Estoy hasta los mismísimos de que no cuentes la verdad. El jueves pasado lo que sucedió de verdad es que tú me empujaste y me hiciste una brecha en la cabeza. Todavía después de estos días me duele.

Sí es verdad que te empujé al salir al recreo, pero fue muy suave y sin hacerte daño. Otras veces te he empujado y no has dicho nada, lo hacemos todos los días, es lo normal.

En el recreo fuimos a comprar algo para comer y al subir las escaleras con Chema y Roberto te vimos que ibas delante. Entonces Roberto me dijo que te volviera a empujar a ver si te rebotabas como antes. Estábamos de broma y fui a chocarme contra ti, pero te pusiste a hablar con la profesora de inglés y no lo pude hacer. Cuando volvías para clase y nosotros estábamos a la puerta, Roberto dijo: “mira, por ahí viene Fernando, vamos tío ahora si puedes.” Entonces Roberto me empujó a mí y yo choqué contra ti y te empujé, y fue cuando tú te volviste como un energúmeno, me empujaste a lo bestia y me hiciste esta buena brecha, que aún me duele. Este como siempre va de buenín, aprueba y le mola a las chicas de clase, seguro que le creen a él y todos se ponen de su parte.

2. El conflicto entre Fernando y Luis

2.1. Definición de conflicto:

Situación de desacuerdo o incompatibilidad de objetivos, intereses, necesidades o valores entre personas y/o grupos

Un conflicto no es sólo el enfrentamiento más o menos llamativo o violento, sino cualquier situación de desacuerdo u oposición entre personas, por diferencias de todo tipo. En los conflictos tienen un papel fundamental las emociones y los sentimientos y por ello la resolución de los mismos debe tenerlos muy en cuenta para no destruir la relación personal entre las partes.

Actividad 3

La sopa de letras del conflicto

Encontrar palabras que tengan relación con el conflicto.

P	U	G	N	A	A	B	C	D	P
E	E	I	O	R	D	R	J	O	O
D	F	N	P	E	L	E	A	G	S
U	F	Ó	D	C	H	S	R	O	I
C	Y	I	K	H	Y	P	D	L	T
A	U	C	N	A	B	E	I	Á	I
T	R	U	J	Z	A	T	W	I	V
I	O	L	T	O	O	O	D	D	O
V	C	O	N	T	R	A	R	I	O
O	A	S	N	M	A	H	C	U	L

2.2. Reacciones ante el conflicto:

En general se entiende el conflicto como algo negativo, como algo que hay que evitar. Educar para el conflicto supone aceptar su existencia como algo propio del ser humano y verlo como una forma de educar y de aprender.

REACCIONES ANTE EL CONFLICTO	
VISIÓN NEGATIVA	VISIÓN POSITIVA
-No queremos tener conflictos. Los vemos como algo destructivo.	-Es una oportunidad para cambiar la situación cuando algo no funciona
-Se confunden persona y problema. Empeora la relación	-Se separan persona y problema. La relación se mantiene
-No se habla directamente de los problemas.	-Se habla directamente de los problemas
-Se eluden los problemas	-Se resuelven los problemas
- Las opiniones propias son las únicas válidas	- Se cuestionan las propias opiniones

Actividad 4¹

Cuestionario habilidades

Vamos a descubrir si tenemos habilidades para resolver los conflictos con los que nos encontramos.

Responder al cuestionario de la siguiente forma: señala con una x debajo del número escogido.

El 1: nunca lo hago. El 2: casi nunca lo hago. El 3: alguna vez lo hago
El 4: casi siempre lo hago. El 5: siempre lo hago.

Cuestionario para conocer las habilidades de manejo del conflicto.					
Preguntas	1	2	3	4	5
Reacciono emocionalmente cuando tengo un conflicto con otra persona.					
Trato de comprender a las personas con quienes estoy teniendo un conflicto.					
Si alguien rechaza mis ideas durante un conflicto, yo también rechazo las de ellos.					
Actúo de forma violenta cuando trato con una persona que me ha creado un conflicto.					
Trato de hacer que los demás estén de acuerdo conmigo cuando estoy en un conflicto.					
Me paro a pensar cuando tengo un conflicto como debo solucionarlo.					
No escucho a nadie cuando tengo un conflicto con otra persona.					
Me dejo llevar de mi genio para solucionar un conflicto con una persona.					
Busco alternativas al conflicto que he tenido con una persona.					
Trato de seguir hablando con una persona después de haber tenido un conflicto con ella.					

Corrección del cuestionario:

Primero invierta las respuestas de los números: si escribió 1 conviértalo en 5; si escribió 2 conviértalo en 4; si escribió 3 conviértalo en 3; si escribió 4 conviértalo en 2; si escribió 5 conviértalo en 1.

Sumar los resultados.

Resultado:	
------------	--

Comentario de los resultados:

Entre 50 y 45 tienes muy buenas habilidades para resolver los conflictos.

Entre 45 y 40 tienes buenas habilidades para resolver los conflictos.

Entre 40 y 30 tienes habilidades para resolver los conflictos.

Entre 30 y 25 tienes que mejorar tus habilidades para resolver los conflictos.

Entre 25 y 20 tienes que entrenar tus habilidades para resolver los conflictos.

Menos de 20 realiza un curso “acelerado” de habilidades para resolver los conflictos.

¹Elizondo, M. (2005). *Asertividad y Escucha activa en el ámbito académico*. Mexico D. F. Trillas Eduforma.

2.3. Actitudes ante el conflicto:

Existen cinco estilos de comportamiento ante el conflicto. (Ver esquema):

- **COMPETICIÓN:** (*Yo gano/ Tú pierdes*)

Lo más importante es conseguir mis objetivos, aún pasando por encima de quien sea. La relación no importa. En última instancia para conseguir mis objetivos puedo llegar a eliminar a la otra persona, excluirla, marginarla, etc.

- **SUMISIÓN o ACOMODACIÓN:** (*Yo pierdo/ Tú ganas*)

No planteo mis objetivos, ni hago valer mis derechos para no estropear la relación, para no provocar malestar ni tensión. Cedemos porque nos importa más la relación que nuestros derechos o nuestros objetivos.

- **EVASIÓN:** (*Yo pierdo/ Tú pierdes*)

Ni los objetivos ni la relación salen bien parados. No enfrentamos los conflictos. Postura del avestruz. Pensamos que se resolverán por sí mismos.

- **COOPERACIÓN:** (*Yo gano/ Tú ganas*)

Conseguir los propios objetivos es importante, pero también lo es mantener la relación. Se relaciona con una postura no violenta de relación, para que todos consigamos satisfacer nuestras necesidades. No ceder en lo fundamental, ceder en lo menos importante.

- **COMPROMISO o NEGOCIACIÓN:** (*Medio gano/Medio pierdo*)

Conseguir la cooperación es muy difícil, por ello se plantea la negociación, en la que las dos partes consiguen satisfacer algunas de sus necesidades, sacrificando alguno de sus intereses.

Todos estos estilos pueden utilizarse, dependiendo de las circunstancias concretas de cada momento.



Actividad 5
Actitudes ante al conflicto

Vamos a analizar las distintas actitudes ante los conflictos que hemos explicado anteriormente.

Tenemos que poner en el espacio en blanco la actitud que corresponda:

Conflicto	Actitud
Un grupo de amigos están decidiendo si van al cine o van a jugar a la sala de juegos. Hablan y dialogan entre ellos y al final deciden que hoy irán al cine porque mañana van a quitar la película y mañana irán a la sala de juegos.	
Tu madre te ha castigado sin salir porque hoy has traído las notas. Tú habías decidido ir al concierto con tus amigas. Piensas que tu madre no tiene razón y que el castigo es muy injusto. Discutes con ella.	
Un amigo tuyo siempre te pide el balón de baloncesto para ir a las canchas a jugar con su hermano, a ti te parece que es un abuso y hoy le dices que se lo has prestado a otro chico.	
Tu hermano te pide el ordenador para poder realizar un trabajo del IES. Te comenta que tienes que esperar un rato porque está terminando de descargar unas canciones. Tu le comentas que se de prisa porque tienes que hacer un trabajo y estudiar un tema de Biología. Tu hermano decide descargar las canciones en otro momento.	
El profesor de Lengua Castellana os ha dicho que el lunes de la semana que viene tenéis un examen de los tres últimos temas. Nadie discute y todos acatáis lo que el os diga.	

Actividad 6
Actitudes de Fernando y Luis

¿Qué actitudes han tenido Fernando y Luis en su conflicto? ¿Por qué?

¿Qué otra actitud podrían haber tomado Fernando y Luis ante el conflicto que han tenido? ¿Por qué?

2.4. Análisis del conflicto:

Para solucionar un conflicto es fundamental entenderlo y ser capaz de distinguir y separar diferentes elementos: las personas implicadas, el proceso seguido y el problema que subyace.

ELEMENTOS RELACIONADOS CON LAS PERSONAS

- Los protagonistas, principales y secundarios.
- El poder o capacidad de influencia de las personas en el conflicto.
- Las percepciones del problema: forma personal de interpretar el conflicto, sus causas y explicaciones.
 - Las emociones y los sentimientos.
- Las posiciones o estado inicial de las personas ante el conflicto.
- Los intereses y necesidades. Los intereses son los beneficios que deseamos obtener a través del conflicto.
- Los valores y principios. Son los elementos culturales e ideológicos que justifican y argumentan los comportamientos.

ELEMENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO

- La dinámica del conflicto. Es la historia que ha llevado al conflicto: conflicto latente, polarizado, etc.
- La relación y la comunicación: ambas pueden facilitar o perjudicar el proceso de resolución del conflicto. Existencia de estereotipos.
 - Los estilos empleados para enfrentarse al conflicto: actitudes

ELEMENTOS RELACIONADOS CON EL PROBLEMA

- Datos objetivos: hechos acontecidos
- Aclarar los intereses específicos y las necesidades básicas de cada persona.
 - Identificar los principios y valores comunes.
- Tipo de conflicto: de valores; de relación; de intereses; de estructura; de información, de comunicación.



Actividad 7

Análisis del conflicto

Vamos a realizar un análisis del conflicto. Escribimos debajo de cada columna los elementos que corresponden a las personas, al proceso o al problema.

Lista de elementos: los protagonistas, la historia del conflicto, el tipo de conflicto, los sentimientos, la relación, los valores, los intereses, la comunicación, las necesidades, los estilos de enfrentamiento, los datos objetivos, preferencias.

Personas	Proceso	Problema

Actividad 8

Análisis del conflicto de Fernando y Luis

Resumen del conflicto.		
Elementos para el análisis	Fernando	Luis
¿Qué hechos suceden? ¿Qué ha hecho cada persona?		
¿Qué tipo de relación es la que tienen los protagonistas?		
¿Qué sentimientos han tenido cada uno de los protagonistas del conflicto?		
¿Cómo responde cada uno de los protagonistas al conflicto?		
¿En qué contexto se manifiesta el conflicto?		
¿Qué consecuencias ha tenido para cada uno de los protagonistas el conflicto?		
¿Qué soluciones han		

presentado al conflicto?

3. La comunicación en el conflicto de Fernando y Luis

La comunicación es “el proceso de enviar y recibir mensajes”.
La comunicación es la base de las relaciones.

Toda comunicación tiene los siguientes elementos:



Actividad 9

La comunicación

¿Crees que Fernando y Luis han utilizado la comunicación para resolver su conflicto?

SÍ NO (marcar la respuesta adecuada)

¿Por qué?

El proceso de comunicación entre Fernando y Luis ha podido tener algunos errores, veamos ahora los más frecuentes. Después tú deberás intentar describir algunos relacionados con el conflicto que estamos analizando.



Actividad 10
Errores en la comunicación

¿Fernando y Luis han cometido errores en la comunicación?

SÍ NO (marcar la respuesta adecuada)

¿Qué errores han cometido Fernando y Luis a la hora de comunicarse respecto a algunos elementos que intervienen en la comunicación?

Emisor	
Receptor	
Código	
Mensaje	
Contexto	

3.1. Estilos de comunicación: asertivo, pasivo, agresivo.

Hay tres estilos de comunicación para resolver los conflictos. A continuación os explicamos como se siente la persona cuando utiliza cada uno de ellos.



Actividad 11

Estilos de comunicación: escenas

Se pedirán seis alumnos voluntarios. Tendrán que dividirse en parejas y escenificar una escena que tiene relación con los estilos de comunicación. Una vez escenificada se analizará por todo el grupo.

La escena es la siguiente:

Dos hermanos están estudiando porque al día siguiente tienen un examen. Estudian en la misma habitación porque no tienen otro sitio para estudiar. Daniel tiene un examen de matemáticas y le gusta estudiar con música y Marta tiene uno de Geografía y le gusta estudiar sin música. Marta se ha levantado a beber un vaso de agua. Mientras tanto Daniel aprovecha para poner la música a todo volumen.

Escena 1.

Marta: El examen de Geografía es muy duro, tengo que estudiar tres temas.

Daniel: Pues, no te cuento yo, como es el examen de matemáticas...

Marta: ¡Daniel!, has puesto el último disco de Maná, ¡jo! ¡Cómo me gusta esta música!, pero ya sabes que yo necesito estudiar en silencio, si no, no me concentro y tengo que aprobar este examen. ¿Te importaría ponerte los cascos para que la escuches tú sólo?

- Daniel: No me puedo poner los cascos porque están estropeados, no te acuerdas que los tiraste al suelo y todavía no me has dado el dinero para arreglarlos.
- Marta: ¡Es verdad!, no me acordaba. Pero te vuelvo a pedir, por favor, que escuches la música después de que haya estudiado. Ya sabes que a mí me cuesta concentrarme y que necesito estudiar. ¡Tengo que aprobar para que mamá me compre el MP4.
- Daniel: ¿Me lo dejarás alguna vez?
- Marta: Sí, te lo dejaré siempre que quieras, pero, por favor, puedes apagar el aparato, estoy perdiendo mucho tiempo y necesito estudiar.
- Daniel: ¡Vale!, voy a apagar el aparato, pero acuérdate de tus promesas.
- Marta: Gracias, ¡te debo una!

Escena 2.

- Marta: El examen de Geografía es muy duro, tengo que estudiar tres temas.
- Daniel: Pues, no te cuento yo, como es el examen de matemáticas...
- Marta: ¡Daniel!, has puesto el último disco de Fito, ¡jo! Cómo me gusta, estaría escuchándolo toda la tarde si no fuera por el puñetero examen de Geografía, me dan ganas de mandarlo a la mierda. Pero ya sabes que mamá me ha prometido comprarme el MP4 si lo apruebo, así que deja de tocarme las narices y apaga ese aparato.
- Daniel: A mí me gusta estudiar con música y Fito está que se sale en este disco, así que no lo voy a apagar porque además te recuerdo que estropeaste los cascos por dejarlos caer al suelo. Así que ahora, ¡te jodes! y escuchas la música.
- Marta: Si no apagas el aparato te voy a meter una leche en la cabeza que lo que va a sonar son las operaciones de matemáticas haciendo ¡bum!, ¡bum!, ¡bum!
- Daniel: Ni tú, ni diez niñas como tú me dais miedo. Guárdate tus amenazas, la última vez recibiste de lo lindo, ¿o no te acuerdas?
- Marta: Me pillaste a traición. Te recuerdo que quiero que apagues el equipo de música.
- Daniel: Y yo te recuerdo que no tienes lo que hay que tener para venir y apagarlo.

Escena 3.

- Marta: El examen de Geografía es muy duro, tengo que estudiar tres temas.
- Daniel: Pues no te cuento yo como es el examen de matemáticas...
- Marta: ¡Daniel!, has puesto el último disco de Melendi, ¡jo! ¡Me encanta este disco!; pero ya sabes que a mí me gusta estudiar en silencio; con música no me concentro y necesito aprobar este examen. ¿Te importaría ponerte los cascos para que la escuches tú sólo?

- Daniel: No me puedo poner los cascos porque están estropeados, no te acuerdas que los tiraste al suelo y todavía no me has dado el dinero para arreglarlos.
- Marta: ¡Es verdad!, no me acordaba, pero yo ¡Tengo que aprobar para que mamá me compre el MP4!
- Daniel: ¿Es verdad?, mamá te prometió comprar el MP4 si traías un aprobado en Geografía. Pero ya sabes que a mí me gusta estudiar con música y además son las matemáticas, te acuerdas de lo que dice la profesora: “que esta asignatura tiene mucha relación con la música”.
- Marta: ¡Anda!, apaga la música.
- Daniel: Te he dicho que no, que yo me concentro mejor con la música de Melendi, miro como hago la batería con los bolis...¡ta, ta, ta...!. ¡Soy la caña!. Y déjame ya tía plasta.
- Marta: Yo así no puedo estudiar.
- Daniel: No lo voy a apagar, así que por mi te puedes ir a otro sitio.
- Marta: Yo quiero que la apagues porque si no voy a suspender.
- Daniel: ¡Que no la voy a apagar!. Si dices que mola mucho y es tu artista favorito te la bajo un poco.
- Marta: ¡Vale! Melendi es el que más mola del mundo.
- Daniel: Venga, del 50 al 48 de volumen y a estudiar mates.

Resumiendo los estilos de comunicación, podemos decir que:

- Una persona se comporta **asertivamente** cuando defiende sus derechos de una manera objetiva, utilizando una serie de habilidades sociales sin ofender a los demás. En lo que respecta a los componentes verbales, la persona asertiva hablará de una manera fluida, con un tono de voz normal, sin tartamudeos, etc. En cuanto a los componentes no verbales, los gestos serán relajados y la postura cómoda y distendida.
- Las personas que se comportan de manera **pasiva** o inhibida no son capaces de defender sus derechos o intereses personales; intentan evitar molestar a los demás, pero ni se respetan ni son capaces de hacerse respetar por los otros. Suelen hablar con un volumen de voz bajo, de manera poco fluida, con vacilaciones. Huyen del contacto ocular directo, sus gestos son tensos y la postura encogida.
- En cuanto a las personas con un estilo **agresivo**, defienden sus derechos e intereses personales sin respetar a las personas con las que se relacionan, hacia las que muestran un cierto desprecio. Su objetivo es conseguir dominar a los demás. Con frecuencia utilizan un tono voz elevado, no escuchan y utilizan insultos o amenazas. Suelen mirar fijamente a los ojos con gesto tenso, utilizan gestos amenazadores con las manos, invaden el espacio íntimo del interlocutor.

3.2. La comunicación, el conflicto y la mediación

Como vemos, la comunicación es un proceso complejo que puede tener una influencia importante en la convivencia. Una comunicación deficiente puede resultar una fuente de conflictos; sin embargo, una buena comunicación ayuda a resolverlos y evitarlos.

Los procesos de mediación, por ejemplo, tratan precisamente de dotar a las partes en conflicto de unos recursos comunicativos de calidad para que puedan llegar a encontrar soluciones satisfactorias para ambas. La función del mediador será la de promover la creación de un espacio, de una atmósfera, de un clima en el que las personas tenga facilidad para comunicarse y deseen hacerlo

LA COMUNICACIÓN EN LOS CONFLICTOS

“es imposible no comunicar”

**Una comunicación deficiente
puede **generar** conflictos**

**Un buen clima de
comunicación ayuda a **resolver**
y evitar conflictos**

MEDIACIÓN: dotar a las partes en conflicto de unos recursos comunicativos de calidad, para que puedan llegar a encontrar soluciones satisfactorias para ambas

Mediador-a: promueve la creación de un espacio, de una atmósfera, de un clima en el que las personas tengan facilidad para comunicarse y deseen hacerlo

ESCUCHAR Y SER ESCUCHADO

Actividad 12
Mensajes para la comunicación

Los mensajes que utilizamos en los procesos de comunicación facilitan que podamos resolver un conflicto, o bien, que lo aumentemos de nivel. Señala con una X, en el listado que te proponemos a continuación, aquellos mensajes que favorecen la comunicación y aquellos que no.

Mensajes	SÍ	NO
“Parece que te ha molestado que te empujara.” (Impresión)		
“Si me tienes que decir esto, mejor que calles.” (Cortar la conversación)		
“Confieso que te he empujado sin darme cuenta.” (Confidencia personal)		
“¿Cuál es tu opinión sobre lo que ha pasado?” (Pregunta abierta)		
“Para mí esto que he sufrido es muy importante, un 8 entre 0 y 10.” (Cuantificación de deseo y sentimiento)		
“Siempre serás un chulo.” (Generalización)		
“Intentaré no volver a hacerlo.” (Declaración de intención)		
“Me interesa que me digas en qué te he molestado.” (Pedir opinión)		
“No es culpa mía, que estuvieras en la puerta.” (Defensa propia)		
“Puede ser que me haya pasado al empujarte”. (Confidencia personal)		

Para asegurar una buena comunicación interpersonal son importantes dos habilidades básicas: saber hablar y saber

3.3.1. La escucha activa.

La escucha activa consiste en esforzarse por comprender, lo más matizadamente posible, lo que las personas están expresando, y que esto sea evidente para ellas, es decir, que se sientan escuchadas.

Es muy útil para que las partes en conflicto se entiendan entre sí y para que vayan pasando de posiciones a intereses y necesidades.

Cuando escuchamos de forma activa intentamos sintonizar con la otra persona. Dejamos por un momento nuestros puntos de vista para explorar y comprender lo que el otro quiere comunicar. De este modo no sólo comprendemos mejor el conflicto, sino que, además, ayudamos a quien lo cuenta a comprenderlo mejor y, por tanto, a solucionarlo mejor.

¿Cómo escuchamos de forma activa?

- ❖ No cambiamos de tema cuando uno habla.
- ❖ No valoramos, ni juzgamos, ni animamos, ni aconsejamos.
- ❖ No estamos pensando en cómo rebatir lo que el otro dice mientras habla.
- ❖ Exploramos los sentimientos además de los hechos.
- ❖ Observamos el lenguaje corporal.
- ❖ Hacemos preguntas abiertas, es decir, preguntas que permiten al que habla expresarse más, explorar y profundizar más en lo que le ha pasado..
- ❖ Parafraseamos los puntos principales

Actividad 13
La escucha activa.

¿Fernando y Luis han utilizado la técnica de la escucha activa?

SÍ NO (marcar la respuesta adecuada).

¿Por qué?

Si no la han utilizado, ¿La podrían utilizar en otro momento?

SÍ NO (marcar la respuesta adecuada).

¿Cuándo?

En sentido estricto, podemos decir que alguien practica la escucha activa cuando ante un mensaje que ha recibido de un emisor, le dice lo que ha entendido de lo dicho, destacando el sentimiento que hay detrás de ese mensaje.

En un sentido más amplio, podemos indicar que la escucha activa es el resultado de varias acciones o técnicas, que pueden verse resumidas en el siguiente cuadro:

<u>Técnicas</u>	<u>Finalidad</u>	<u>Forma</u>	<u>Algunos Ejemplos</u>
Mostrar interés	Conseguir que la persona se sienta escuchada. Favorecer que hable y cuente desde el Yo.	No mostrar acuerdo ni desacuerdo. Utilizar palabras neutrales.	Lenguaje corporal de asentimiento ¿Puedes contarme más sobre esto?.
Clarificar	Aclarar lo dicho. Obtener más información. Ayudar a ver otros puntos de vista.	Hacer preguntas. Pedir aclaraciones sobre algo que no se ha entendido.	¿Y tú que hiciste en ese momento? ¿Desde cuando tenéis este conflicto?.
Parfrasear	Demostrar que estamos comprendiendo lo que escuchamos. Buscar la veracidad de lo dicho.	Se repiten ideas y elementos importantes, demostrando que se ha entendido lo que nos cuentan.	Entonces, para ti el problema es que..... Entonces, lo que me estás diciendo es...
Reflejar	Mostrar que se entienden los sentimientos. Ayudar a que la otra persona sea más consciente de lo que siente.	Reflejar los sentimientos del que habla.	Te molesta que continuamente te llame por ese mote.. Te duele que no te crean. Te incomoda cuando te insisten tanto en algo que no quieres hacer.
Resumir	Revisar y reflexionar sobre el progreso que ha habido. Agrupar los hechos y las ideas más importantes. Buscar intereses y no posiciones.	Repetir hechos, ideas y sentimiento e intereses más importantes.	Entonces, si he entendido bien, tu no debías estar allí, se te ha acusado sin motivo, te sientes muy ofendido y quieres que se sepa toda la verdad y que se aclaren los hechos

Actividad 14
Técnicas de escucha activa

Enlaza mediante flechas la técnica de la escucha activa con el objetivo que pretende.

Técnica de escucha activa		Objetivo
Mostrar interés		Verificar lo que cuentan. Demostrar que estamos comprendiendo lo que pasa.
Clarificar los hechos		Comunicar interés. Favorecer que el otro Hable
Entender lo que ha pasado		Mostrar que se entienden los sentimientos
Conocer los sentimientos		Aclarar lo dicho. Obtener más información. Ayudar a ver otros puntos de vista
Resumir		Repetir todo lo que ha pasado del conflicto

Actividad 15
Claves de la escucha activa

Vamos a analizar a qué damos importancia cuando usamos la escucha activa. En el cuadro siguiente aparecen algunas claves para poder realizar una escucha activa.

Deberás priorizar de forma individual las claves que le ofrecemos, valorando con 1 la más importante y con 10 la menos; el resto de las claves la valorarás entre estos números.

Una vez contestado de forma individual realizaremos una puesta en común y se buscarán mecanismos para intentar realizar una propuesta de todo el grupo.

Prioriza entre 1 (la más importante) y 8 (la menos)

Claves para realizar la escucha activa	Priorización
Escuchar las ideas y los datos	
Concentrarse en el contenido del mensaje	
Escuchar con optimismo	
No adoptar conclusiones precipitadamente	
Ponerse en el lugar del otro	
Mantener la mente abierta y evitar los prejuicios	

Tomar notas	
Hacer preguntas aclaratorias	

Claves para realizar una escucha activa eficaz

- Escuchar la ideas y no los datos, nos permitirá fijar la atención en las ideas principales y no en lo accesorio.
- Conceder a nuestro interlocutor el tiempo suficiente para expresarse, con esto se conseguirá crear un clima de confianza que favorecerá la comunicación.
- Concentrarse en el discurso, evitar, en la medida de lo posible, distracciones que nos impidan entender el mensaje con claridad.
- No adelantar conclusiones. Es importante dejar terminar de hablar a la otra persona y no adelantarnos a responder antes de que concluya su exposición.
- Escuchar con optimismo, no adoptar posturas negativas ante el discurso del otro ni tomar partido antes de escuchar lo que nos tenga que decir.
- Utilizar la empatía, es decir, ponerse en el lugar del otro para intentar comprender mejor lo que quiere expresar.
- Tomar notas, en algunas ocasiones, para fijar la atención.
- Hacer preguntas para pedir aclaraciones y para conseguir que la comunicación sea más fluida.

Actividad 16

Hacer escucha activa

¿Cómo pueden Fernando y Luis utilizar la escucha activa?

Técnica de escucha activa.	Fernando	Luis
Mostrar interés		
Clarificar los hechos		
Entender lo que ha pasado		
Conocer los sentimientos		

3.3.2. El mensaje YO (Mensajes en Primera Persona)

Esta habilidad es muy útil para mejorar la calidad de la comunicación. Si conseguimos que la persona que tienen el

El mensaje yo se emplea para expresar nuestras necesidades y problemas, cuando deseamos expresar nuestros sentimientos y cuando deseamos sugerir cambios. Gracias a él, deberíamos conseguir que la persona que nos escucha piense en la situación en la que se produjo el conflicto desde nuestro punto de vista o desde nuestra percepción del mismo.

El MENSAJE YO tiene estos componentes:

- Describe brevemente la **situación** y/o el comportamiento que te molesta o te crea problemas. Da información de QUE es lo que puede estar causando un problema:
Ejemplo: "Cuando llegaste anoche a las 11:30 h. y habías prometido venir a casa a las 9".
- Describo las **consecuencias o efectos** que dicho comportamiento suele tener sobre ti o sobre la otra persona, el **por qué me afecta**. Estos deben ser concretos.
Ejemplo: "Cuando llegaste anoche a las 11:30 y habías prometido venir a casa a las 9 h. (descripción) tuvimos que esperarte hasta muy tarde para cenar y además hubo una discusión con tu padre porque.. (efectos)".
- Expresar los **sentimientos**.
Ejemplo: "Cuando llegaste anoche a las 11:30 y habías prometido venir a casa a las 9 h. tuvimos que esperarte hasta muy tarde para cenar (descripción) y además hubo una discusión con tu padre porque... (efectos), me sentí muy mal, muy deprimida (expresa sentimientos)".
- **Necesidades**, deseos.
Ejemplo: "Cuando llego a clase y veo estos papeles en el suelo (situación), me siento fatal (sentimiento), porque para mí el orden es importante; además os lo he dicho muchas veces (razón). Necesito que la clase esté mas limpia (necesidad)".

Partes de un mensaje YO

QUÉ me afecta
SENTIMIENTO que me produce
NECESITO que

Actividad 17
Vamos a aprender a comunicar “mensajes YO”

Enlazar mediante flechas las partes de un mensaje YO con las expresiones que utilizaríamos en cada una de ellas.

Ejemplo:

<i>Partes del mensaje YO</i>		<i>Expresiones del mensaje YO</i>
<i>Expresión de un sentimiento.</i>		<i>Andrés estoy defraudado por tu comportamiento</i>
<i>Exposición de la conducta, comportamiento, opinión, etc. que demuestra la otra persona.</i>		<i>Me dijiste que a partir del lunes ibas a traer todos los días los deberes realizados pero estamos a jueves y aún no me has presentado nada.</i>
<i>Explicación de nuestra necesidad.</i>		<i>Si quieres aprobar esta evaluación ya sabes lo que tienes que empezar a hacer.</i>

Enlazar mediante flechas:

Partes del mensaje YO		Expresiones del mensaje YO
Expresión de un sentimiento.		Me pediste que te dejara llegar a las tres de la mañana porque ibais a celebrar un cumpleaños, eran las cinco y aún no habías llegado.
Exposición de la conducta, comportamiento, opinión, etc. que demuestra la otra persona.		María no voy a poder confiar más en ti.
Explicación de nuestra necesidad.		Cuando vuelvas a salir espero que cumplas el horario que hemos acordado.



Actividad 18
Completar “mensajes YO”.

- ❖ Me pareció sábado que, cuando con Susanadiscoteca, te metieras entre Necesito quecon ellala música.
- ❖ ¿Piensassanciones? Lo que sucede es que ayer, interrumpiste ea Miriam. Me que a lo largo de esta semanamás mis explicaciones.
- ❖ Juan,cuando pones la música, tengo que..... porque, me ayudaríaradio.

Actividad 19
Mensajes YO en el conflicto entre Fernando y Luis

Dividimos la clase en parejas.

Cada pareja escribirá un mensaje YO sobre el conflicto que han tenido Fernando y Luis. El mensaje deberá contener las partes de las que ya hemos hablado. (Podéis ver el resumen del cuadro que sigue a este ejercicio)

Mensaje YO de Fernando	Mensaje YO de Luis



3.3.3. La asertividad (respeto hacia la otra persona)

Ser asertivo implica expresar y defender con claridad nuestro punto de vista, nuestras ideas y sentimientos, de manera RESPETUOSA, intentando en todo momento ser entendidos y sin provocar una actitud defensiva en la otra persona.

Exponer mi punto de vista, mis sentimientos, mis ideas, respetando al otro y sin provocar una actitud defensiva

Actividad 20² Cuestionario de asertividad

Muchas personas tienen dificultades al afrontar algunas situaciones en que han de afirmarse ante otros. Para poder medir tu grado de dificultad ante estas situaciones, te pedimos que respondas qué acostumbras hacer cuando te encuentras en alguna de ellas.

Pon una cruz donde corresponda. Se define el perfil personal de asertividad al unir con una línea continua las respuestas seleccionadas.

²Ruiz Lozano, P. J. (1998). *Promoviendo la adaptación saludable de nuestros adolescentes*. Ministerio de Sanidad y Consumo.

Situaciones	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre
Digo que no cuando me piden prestada una cosa de valor			
Puedo expresar mis sentimientos honestamente			
Hago un elogio a un amigo/a			
Puedo decir "no" sin disculparme o sentirme culpable			
Reconozco cuando cometo un error			
Trato de encontrar la causa de mi enfado			
Digo a una persona, que conozco muy bien, que me molesta alguna cosa de lo que dice o hace			
Espero tener todos los hechos antes de tomar decisiones			
Inicio una conversación con alguien desconocido / a			
Me responsabilizo de mis propios sentimientos sin culpar a otros			
Pregunto a alguien si le he ofendido			
Expreso los sentimientos malos así como los buenos			
Resisto ante la insistencia de alguien para que beba			
Digo cómo me siento, sin causar daño a alguien más			
Me opongo a una exigencia injusta de alguien con autoridad sobre mí			
Si no estoy de acuerdo con alguien no lo maltrato ni física ni verbalmente			
Pido explicaciones a alguien que me ha criticado			
Ofrezco soluciones a los problemas en lugar de quejarme			
Pido que me devuelvan algo que he dejado			
Respeto los derechos de los demás mientras me mantengo firme			

Existen diferentes técnicas para ser asertivos. Nosotros vamos a conocer y practicar tres de ellas:

Acciones que demuestran ASERTIVIDAD

- **Técnica del “Disco Rayado”:** repetir nuestro mensaje de forma convincente y reiterada, sin manifestar agresividad o violencia, acompañado de un lenguaje corporal relajado.
 - “No, gracias, pero no”.
- **Técnica del “Banco de Niebla”:** para evitar entrar en un juego de provocaciones, podemos escuchar atentamente y admitir la opinión y las apreciaciones de la otra persona, aunque no las compartamos.
 - “Tienes mala cara”.
 - “Sí, es posible”.
 - “Has estropeado la reunión”.
 - “Tienes razón, la reunión no ha ido bien”.
- **El Aplazamiento Asertivo:** buscar tiempo para dar la respuesta y aplazarla a otro momento en que uno se sienta capaz de responder con mayor control de la situación y con la mente más clara. Si el interlocutor insiste en el enfrentamiento, se debe combinar con la técnica del disco rallado, repitiendo que no es el momento para solucionar el problema.
 - “Estoy harto, has llegado tarde otra vez”.
 - “Quizás este no es el mejor momento para discutir, pues la película ya ha empezado. Es mejor que hablemos después de ello con más calma”.

Actividad 21

Técnicas de asertividad

Vamos a utilizar las técnicas de asertividad. Leemos los siguientes diálogos.

Disco rayado.

- Hijo/a: ¿Me podrías dejar salir hasta las nueve?
Madre: No puedes salir de casa durante la semana.
Hijo/a: ¡Todas mis amigas salen y van a la plaza!
Madre: No puedes salir de casa porque ese es el acuerdo al que hemos llegado al principio del curso.
Hijo/a: ¡Ya hice los deberes y he estudiado!
Madre: Me parece perfecto, pero hemos acordado que durante la semana no saldrías.

Banco de niebla.

- Adrián: Jorge, ¿has hecho los deberes de mates?
Jorge: Sí, eran muy difíciles
Adrián: ¡menudo empollón de mierda estás hecho!, eres el único que los tiene.
Jorge: Ya lo ves tío, soy un genio.

Adrián: Venga, dámoslos que queremos copiarlos.
 Jorge: Lo siento, los genios no podemos compartir nuestros conocimientos hasta que no estén patentados.

Aplazamiento asertivo

Hijo/a: ¡Papá! ¿Puedo jugar con la “consola”?
 Padre: A estas horas lo que tienes que hacer es estudiar.
 Hijo/a: Ya he estudiado.
 Padre: Puede que sea verdad que has estudiado. Ahora te voy a preguntar la lección.
 Hijo/a: Estoy harto de que no me creas.
 Padre: Sí, te creo, pero quiero comprobar que hayas estudiado la lección, porque el profesor mañana te va a preguntar. Después de que haya comprobado que la sabes te dejo jugar con la “consola”.
 Hijo/a: Ya la sé y quiero jugar con la “consola”.
 Padre: Quizá no sea este el mejor momento para discutir, te puedes poner nervioso/a y decírmela mal y si no la sabes no te voy a dejar jugar con la “consola”.

Actividad 22
Una técnica asertiva

Dividir a la clase en parejas. Cada pareja seleccionará una técnica asertiva de las trabajadas en la actividad anterior. Escribir un diálogo entre dos personas que sea asertivo y que utilice la técnica seleccionada.

Estrategia asertiva	
<u>Diálogo:</u>	

Actividad 23
Asertividad en mediaciones

Dividir a la clase en parejas. Cada pareja seleccionará una técnica asertiva de las trabajadas en la actividad anterior.

Tu eres un/a mediador/a y una de las personas que acude a la mediación se queja de que la otra persona le está interrumpiendo cuando habla.

Seleccionada una de las técnicas anteriores y establece un diálogo asertivo con la persona que está interrumpiendo constantemente.

Estrategia asertiva	
Diálogo:	

3.3.4. Empatía (ponerse en lugar del otro).

Un elemento de especial relevancia en la resolución de conflictos, es la capacidad de las personas que lo han tenido para ponerse una en la piel de la otra y conectar a nivel emocional, a nivel de sentimientos y sensaciones vividas en el conflicto.

La empatía no significa estar de acuerdo con el otro, sino llegar a entenderlo a nivel emocional y conseguir ponerse en su lugar, para ver el conflicto desde su punto de vista, desde lo que le ha llevado a actuar de esa forma. Pudiendo darse el caso que quizás habríamos actuado de la misma manera si hubiésemos sentido lo que él o ella sintieron.

Capacidad de COMPARTIR los sentimientos de otro, de comprender emocionalmente al otro, no sólo verbalmente

- Haber utilizado la escucha activa.
- Demostrar comprensión y aceptación.
- Expresarnos con un lenguaje claro y sencillo.

Actividad 24³ Situaciones y empatía

Trabajo en pequeños grupos

³Adaptada de la actividad 21 (pag. 133) del libro Trianes, M^a V. (1996). *Educación y competencia social. Un programa para el aula*. Aljibe, Archidona.

A continuación tenéis varias situaciones conflictivas donde deberéis intentar describir los sentimientos y las actitudes, que tiene que tener una persona en cada situación para tener capacidad de empatía.

Una vez finalizado el trabajo en grupo se realizará una puesta en común de la actividad.

Analizar que sentimientos y actitudes han tenido las personas.

1. Tu amiga Judith es una alumna que le gusta mucho el inglés. Saca una media de notable en los exámenes y siempre hace los deberes. Cuando vais para casa después del instituto te cuenta lo siguiente: *“hoy me despisté y no hice los deberes, cuando la profesora me los pidió, le dije que no los había realizado; al no tenerlos me puso un cero y una incidencia en la agenda. Creo que me va a suspender esta evaluación”*.
¿Qué sentimientos os produce esta situación con relación a Laura?

2. El otro día al llegar del instituto viste como tu padre echaba la bronca a tu madre por que la comida no estaba preparada y él tenía que ir a trabajar. Tu madre trabaja en casa y limpia, algunos días, la casa de otra persona. Los días que limpia la casa de otra persona hay bronca segura. Tu madre está un poco harta de esa situación. ¿Qué sentimientos te produce la situación con respecto a tu madre?

3. El martes, al entrar a los servicios cuando salías al recreo, viste como Antonio, Carlos y Luis habían encerrado en uno de los baños a Enrique. Ellos te miraron y se rieron. Tu pensaste: *“¡jjo! Ya se están metiendo otra vez con Enrique”*. No dijiste nada y saliste lo antes posible. ¿Qué sientes hacia Enrique?

Actividad 25
La empatía de Fernando y Luis

Se divide la clase en parejas.

La actividad consistirá describir cómo piensa Fernando que se siente Luis y cómo cree Luis que se siente Luis.

Fernando cree que Luis...	Luis cree que Fernando...

“Ponerse en la piel del otro”

Manejar su lenguaje

Entender su experiencia

Ponerse en su nivel de comprensión

En procesos de mediación, pedir a alguien que se ponga en la perspectiva del otro es muy

Actividad 26
Favorecer la comunicación en las mediaciones

Señala con una X en el listado que te proponemos a continuación, aquellos aspectos que pueden favorecer la comunicación en un proceso de mediación.

Aspectos	SÍ	NO
Realizar la comunicación en un lugar adecuado.		
Hacer reproches		
No escuchar lo que la otra persona nos quiere decir		
Expresar sentimientos		
Expresar opiniones vagas e inconsistentes		
Ser empáticos		
Ser asertivos		
Utilizar los “mensajes yo”		
Utilizar la escucha activa		
No atender a la información que nos da nuestro interlocutor		
Hacer generalizaciones		
Añadir informaciones que no se ha dicho		

3.3.5. La Comunicación No Verbal

Los expertos en comunicación plantean que el 65% de nuestro mensaje es NO VERBAL, que el 28% está en el tono y otros aspectos paralelos (paralenguaje) y que sólo el 7% se corresponde con las palabras.

A través del canal de comunicación verbal estamos dando informaciones objetivas y frías, mientras que a través del lenguaje corporal estamos enviando a los demás nuestras actitudes y nuestros sentimientos en ese momento.

El lenguaje corporal revela muchas de las cosas que las palabras no dicen, y nos puede ayudar a entender mejor a las

Actividad 27

¿Para qué sirve nuestro cuerpo?

La actividad consiste en señalar, mediante flechas, las partes de nuestro cuerpo que nos pueden ayudar a transmitir mensajes no verbales; señalando el tipo de mensaje que podríamos realizar con esa parte corporal.



(mira en armonía actividades tema 2, 1º eso)

Deberemos comenzar a dar más importancia a los gestos de las personas con las que nos comunicamos, fijándonos de manera específica en ellos, analizándolos y buscándoles el significado.

Los gestos tiene significado en el momento que se producen; veamos algunos ejemplos más concretos sobre los que poder trabajar a nivel práctico:

La mirada: Existen pautas adecuadas en cuanto al tiempo de duración de la mirada. Así, si la mirada es excesivamente prolongada puede resultar intimidadora, y si es demasiado breve, puede decir que la persona que habla es poco persuasiva y segura de sí misma.

La sonrisa: podemos hablar de la sonrisa auténtica, la sonrisa amortiguada, la sonrisa triste, la sonrisa conquistadora, la sonrisa de turbación, la sonrisa mitigadora, la sonrisa de acatamiento, la sonrisa de interlocutor, la sonrisa de coordinador, la sonrisa falsa.

La postura y la orientación corporal: transmiten determinadas actitudes y sentimientos, además de comunicar estados psicofisiológicos (ansiedad, cansancio, etc.).

Las orientaciones corporales básicas son: de cara, de lado, en ángulo, sentado y de pie.

POSTURA	Significado
Mantener una postura parecida a la del interlocutor	<i>Acuerdo entre ambos</i>
Desplegar brazos y piernas (barrera física)	<i>Distanciamiento psicológico</i>
Realizar una ligera inclinación del cuerpo hacia delante	<i>Atención al interlocutor</i>
Mantener un ligero retroceso hacia atrás	<i>Rechazo hacia el interlocutor</i>
Ponerse de lado respecto al interlocutor	<i>Actitud negativa</i>

Elevar los hombros y expandir el torax	<i>Dominio, orgullo</i>
Inclinarse hacia delante en actitud cabizbaja	<i>Depresión, abatimiento</i>
Posición asimétrica de las piernas	<i>Cierta relajación muscular</i>
Mantener tensa la musculatura de una zona del cuerpo	<i>Ansiedad (emociones negativas)</i>

El contacto físico: dar un beso, abrazar, estrechar la mano, etc. son ejemplos de contactos físicos que tienen lugar en las situaciones de interacción social. El tipo de relación, la edad, las costumbres sociales y culturales condicionan, en gran medida, el contacto físico en la comunicación con otras personas.

Actividad 28

Nuestros gestos nos delatan

Dibuja dos gestos que representen mensajes de comunicación no verbal. Una vez contestado de forma individual, haremos una puesta en común.

Gesto:	Gesto:
Gesto:	Gesto:

Actividad 29

Fernando y Luis se comunican

Fernando y Luis se han comunicado también de forma no verbal. Vamos a imaginar lo que pudo haber sucedido.

Comunicación no verbal que habrá enviado Fernando a Luis	
La mirada	
La sonrisa	

Los gestos	
La expresión facial	
La postura y la orientación corporal	
El contacto físico	
La distancia/proximidad	
La apariencia personal	

Comunicación no verbal que habrá enviado Luis a Fernando.	
La mirada	
La sonrisa	
Los gestos	
La expresión facial	
La postura y la orientación corporal	
El contacto físico	
La distancia/proximidad	
La apariencia personal	

3.3.6. Hacer preguntas

Uno de los elementos de comunicación más importantes dentro de los procesos de resolución de conflictos, a partir de estrategias de dialogo como la mediación, lo constituyen las preguntas que se realicen en dicho proceso. Veamos un pequeño esquema donde podemos observar, de manera sencilla, lo referido a este elemento de comunicación.

Situación de Conflicto

Hacer preguntas para:



Obtener más información



Aclarar algún punto



Animar a la persona a que continúe hablando



Conseguir que las

PREGUNTAS ABIERTAS

- no requieren una respuesta predeterminada
- buscan información
- exploran intereses, necesidades, sentimientos
- evalúan hipótesis
- Comienzan por: qué, quién, cómo, cuándo, dónde, para qué, por qué, cuál, de qué forma, cuánto, por qué no, qué pasaría sí, me podrías decir, etc.

PREGUNTAS CERRADAS

- pocas opciones de respuesta: SI, No...
- confirmar datos o aclarar información
- Se utiliza el “parafraseo” de frases ya dichas para su confirmación o negación.

Actividad 30
 Hacemos preguntas abiertas y cerradas

Redacta varias preguntas abiertas y varias cerradas, sobre lo que tú quieras.

Tipo de pregunta	Ejemplo
Preguntas abiertas	
Preguntas cerradas	

Actividad 31
 Pregunta a Fernando y a Luis

Realiza cuatro preguntas abiertas y otras cuatro preguntas cerradas a Fernando y a Luis con el fin de aclarar lo sucedido y buscar soluciones; para ello recordemos sus versiones del conflicto.

Versión de Fernando:

El otro día al salir de clase para ir al recreo tú me empujaste. Te dije que parases, que si no te iba a calentar. En aquel momento lo dejaste de hacer. Al entrar del recreo tú y dos de tus amigos os empezasteis a meter conmigo. Primero fue insultándome y llamándome cabrón, niñato, mariquita, por lo bajo para que nadie os escuchara. Yo no os hice caso, pero vosotros entonces me volvisteis a empujar y ya no eras tú solo sino también tus amigos. Como yo estaba hasta las narices al empujarme tú, yo me volví contra ti y te empujé, con tan mala suerte que te diste contra el marco de la puerta y te hiciste un pequeño arañazo. Desde que empezamos el curso la tenéis tomada conmigo, ¡dejadme en paz ya de una vez!

Tipo de pregunta	
Preguntas abiertas	- - - -
Preguntas cerradas	- - - -

Versión de Luis:

Estoy hasta los mismísimos de que no cuentes la verdad. El jueves pasado lo que sucedió de verdad es que tú me empujaste y me hiciste una brecha en la cabeza. Todavía después de estos días me duele.

Sí es verdad que te empujé al salir al recreo, pero fue muy suave y sin hacerte daño. Otras veces te he empujado y no has dicho nada, lo hacemos todos los días, es lo normal.

En el recreo fuimos a comprar algo para comer y al subir las escaleras con Chema y Roberto te vimos que ibas delante. Entonces Roberto me dijo que te volviera a empujar a ver si te rebotabas como antes. Estábamos de broma y fui a chocarme contra ti, pero te pusiste a hablar con la profesora de inglés y no lo pude hacer. Cuando volvías para clase y nosotros estábamos a la puerta, Roberto dijo: “mira, por ahí viene Fernando, vamos tío ahora si puedes.” Entonces Roberto me empujó a mí y yo choqué contra ti y te empujé, y fue cuando tú te volviste como un energúmeno, me empujaste a lo bestia y me hiciste esta buena brecha, que aún me duele. Este como siempre va de buenín, aprueba y le mola a las chicas de clase, seguro que le creen a él y todos se ponen de su parte.

Tipo de pregunta	
Preguntas abiertas	-
Preguntas cerradas	-

4. Las Habilidades Sociales

Cuando hablamos de habilidades sociales nos estamos refiriendo a habilidades y comportamientos básicos y esenciales que toda persona necesita para relacionarse con las demás personas de su entorno social, aunque no se tenga por objetivo concreto el establecer una relación de amistad.

Unas habilidades sociales correctas deben cumplir una serie de condiciones:

- Usar palabras y gestos adecuados
- Defender bien los propios derechos, intereses, etc.
- Tener en cuenta los diferentes argumentos y los intereses de la otra persona.
- Encontrar soluciones de compromiso razonables para ambas partes

4.1. Definición

“Las habilidades sociales son conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los iguales y con los adultos de forma

4.2. Características

-  Conductas adquiridas a través del aprendizaje
-  Respuestas específicas a situaciones específicas
-  Conductas manifiestas y observables, en contextos interpersonales
-  Se orientan a al obtención de determinados objetivos

4.3. Características de las personas con altas y bajas habilidades sociales:

Persona con altas Habilidades Sociales	Persona con bajas Habilidades Sociales
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor contenido asertivo. • Más gestos con las manos. • Mayor contacto ocular. • Más variación en el tono. • Mayor volumen de voz. • Más sonrisas. • Más preguntas. • Mayor número de interacciones. • Mayor número de amigos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Menos contacto ocular. • Más indicadores de ansiedad. • Poca variación en la expresión. • Poca variación en la postura. • Muchos silencios y más amplios. • Poca conversación. • Pocas sonrisas. • Pocos gestos. • Poco interés por la otra persona. • Menos amigos.

4.5. Algunas Habilidades Sociales básicas para los mediadores escolares

4.5.1. Iniciar y mantener conversaciones.

Entendemos por Iniciar conversaciones la habilidad que

Para los mediadores el inicio de la conversación se convierte en un elemento clave para comenzar a resolver la situación de conflicto que ha traído a las personas a la mediación.

Elementos que ayudan a iniciar y mantener una conversación

- ❖ Orientar nuestro cuerpo hacia la persona que habla.
- ❖ Mirar a la cara de la persona.
- ❖ Mostrar una postura relajada.
- ❖ Tener un tono de voz agradable.
- ❖ Presentarnos y saludar.
- ❖ Realizar una frase de bienvenida: “Muy bien que hayáis escogido la mediación para solucionar vuestro conflicto.”

Actividad 32 Iniciar la mediación

Necesitamos cuatro personas voluntarias; dos harán de mediadores y dos harán de Fernando y de Luis.

Tendrán que escenificar delante del resto de los compañeros como iniciarían una conversación primero con Fernando sólo, y después con Luis sólo. Es decir, hablarán con los dos por separado intentando que cada uno cuente su versión del conflicto. (Esto se correspondería con la fase de premediación que veremos más adelante).

Realizaremos una puesta en común final sobre lo visto, analizando sobre todo la labor de los mediadores en el inicio de la conversación y la creación del clima de comunicación adecuado.

Actividad 33 Comenzar una mediación

Cuatro personas voluntarias representarán el siguiente diálogo que podría ser un ejemplo de inicio de una conversación en un proceso de mediación escolar. Al finalizar, realizaremos una puesta en común sobre lo visto y oído.

- Andrea: ¡Buenos días! ¡Bienvenidos a la mediación! Me llamo Andrea.
David: ¡Buenos días! ¡Bienvenidos a la mediación! Yo me llamo David, somos vuestros mediadores. ¿Vosotros os llamáis?
Fernando: Me llamo Fernando.
Luis: Me llamo Luis.
Andrea: Las normas de la mediación son las siguientes: los mediadores somos neutrales, Se establecerán turnos de palabra para contar el problema que habéis tenido. Mientras que uno habla el otro permanecerá en silencio escuchándole. No se puede interrumpir a la otra persona. Vais a tener el mismo tiempo para intervenir. No está permitido: dar voces, insultarse, menospreciarse, utilizar motes, etc. No se consentirá ningún tipo de agresión. Lo que hablemos es totalmente confidencial y no deberá salir de este espacio.
Si estas normas no se cumplen en algún momento, podremos dar por finalizado el proceso. ¿Lo habéis entendido?
Fernando: Sí.
Luis: Sí.
David: Nosotros no somos jueces, somos mediadores. No haremos juicios de valor ni de las personas ni de las opiniones. No os vamos a decir lo que tenéis que hacer. Nuestras intervenciones servirán para clarificar el problema. Trataremos de que lleguéis a un acuerdo. Nosotros no vamos a definir la verdad, no vamos a valorar lo sucedido, no vamos a aconsejaros sobre lo que tenéis que hacer.

Si lo creemos necesario, y todos estamos de acuerdo, podemos realizar alguna sesión individual con cada uno de vosotros.

Andrea: Fernando, por favor, explícanos qué ha pasado.

Mantener conversaciones la capacidad que tenemos las personas de dialogar entre nosotras y que dicho diálogo sea

La mejor manera de mantener una conversación es haciendo preguntas

4.5.2. Identificar problemas.⁴

Identificar problemas interpersonales es la capacidad que tenemos las personas de

Estos conflictos pueden estar causados por mi comportamiento, mis actitudes, mis valores, etc. o pueden ser originados por las otras personas.

Nosotros como mediadores, tenemos que aprender a identificar y analizar cuales son los posibles problemas interpersonales de las partes en conflicto

Actividad 34 Yo pasé por ello

Describe tres situaciones sociales que hayan sido problemáticas para ti en tu relación con otras personas: familiares, amigos, en el centro, etc. Explica por qué las has vivido como problemáticas.

Al finalizar, algunas personas voluntariamente leerán una de sus situaciones, haciendo un análisis y reflexión en común.

⁴ Monjas Casares, M^a Inés (1993). *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social para niños y niñas en edad escolar*. Valladolid, TRILCE.

Situación social	¿Por qué?

4.5.3. Ayudar a expresar emociones.

Esta habilidad supone facilitar a las demás personas información sobre nosotros mismos que de

Para expresar nuestras opiniones, emociones, sentimientos es necesario hablar en primera persona, esto es lo que ya hemos visto anteriormente y se conoce como “mensajes YO”.

Al utilizar este tipo de mensajes es difícil que se cuestione lo que uno dice acerca de cómo uno mismo se siente, facilitándose en gran medida el proceso comunicativo y reduciéndose el nivel de conflictividad

Para poder expresar nuestros sentimientos es necesario que primero hagamos un trabajo identificándolos, es decir siendo conscientes de nuestras emociones

y de por qué las sentimos. Esta es una habilidad base que nos permitirá tener Autocontrol, aspecto importantísimo que nos ayudará a resolver conflictos a partir de formas no violenta, no permitiendo que la tensión escale.

Actividad 35
Experimentamos emociones

Nuestro estado emocional varía según los distintos acontecimientos y los estímulos que recibimos. Existe una dificultad real para expresar con claridad los diferentes estados emocionales por los que pasamos a lo largo del día.

En el lenguaje cotidiano se suele expresar las emociones en una escala positiva-negativa de grados de intensidad. Así decimos: "estoy muy bien", "me siento mal", "soy bastante feliz" o "estoy poco contento".

Por tanto, en la expresión de las emociones hay un aspecto cualitativo y otro cuantitativo.

La actividad consiste en que, de manera individual, realices un registro de las emociones que has experimentado en diferentes situaciones o por diversos motivos. Puedes hacer una graduación añadiendo muy, poco, bastante, etc, en las emociones propuestas.

Es importante para hacer bien esta práctica tú sinceridad en las respuestas, y tú respeto hacia las opiniones de los demás en la puesta en común que haremos dentro de unos 10 minutos.

Registro de emociones	
Registro de emociones en diferentes situaciones o motivos	
Emoción	Situación o motivo
Aburrido/aburrida	
Alegre	
Celoso/celosa	
Decepcionado/ Decepcionada	

Disgustado/disgustada	
Enfadado/enfadada	
Incomprendido/incomprendida	
Nervioso/nerviosa	
Rechazado/rechazada	

4.5.4. Solicitar cambios de conducta.⁵

Solicitar cambios de conducta es la estrategia mediante la que ..

Esta habilidad puede ser muy importante en los procesos de mediación escolar en aquellos momentos en que una, o ambas personas en conflicto, muestran un comportamiento fuera de las normas pactadas para el proceso de mediación. Utilizar las frases adecuadas para reconducir el proceso, sin herir, sin tomar partido, sin juzgar, sin aconsejar, sin ofender, etc, y con un alto grado de asertividad, será fundamental para poder continuar la mediación y conseguir una solución final al conflicto.

Actividad 36 Cambios, ¿por favor?

Hacemos pequeños grupos de 3 ó 4 personas.

⁵ Michelson, L., Sugai, D., Wood, R. y Kazdin, A. (1987). *Las habilidades sociales en la infancia. Evaluación y tratamiento*. Barcelona, Martínez Roca.

Tenéis que leer las expresiones que aparecen a continuación y diferenciar entre aquellas que pueden ayudar a solicitar cambios de conducta, de la manera que hemos comentado, y aquellas otras que no facilitan la adquisición de dicha habilidad social

Listado de expresiones:

Me gustaría que si fuera posible...

Si no te quitas te mato.

¡Vete de aquí!

Tú cállate y que hable él.

Por favor, baja la música...

Quisiera que te dejes de meter conmigo...

Siempre me estás pidiendo lo mismo.

Trae el libro.

No te cueles.

Eres un chivato.

Podrías dejar...

Porque no hacemos...

Cuando quieras podemos hacer...

¡Lárgate, chaval!

A mi me gustaría...

¡Imbécil!, cambia las cosas.

Cuando pasa esto yo desearía que tu...

Vas a saber lo que es bueno.

¡Apártate!, que no me dejas ver.

Quisiera tener la oportunidad de hablar para...

Estoy intentando...

Puedes respetar el turno de palabra y escucharle, ¿por favor?

Expresiones que ayudan a solicitar cambios de conducta.	Expresiones que no ayudan a solicitar cambios de conducta.

4.5.6. Ayudar a solucionar los problemas.

Esta habilidad podemos definirla
como la capacidad que tenemos

Como puedes deducir, está es una habilidad que deberá tener desarrollada y adquirida, lo mejor posible, las personas que quieran llegar a ser unas buenas mediadoras en conflictos.

FASES DE UN PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

FASES	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS
1. Facilitar y mejorar la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Crear ambiente de diálogo - Reconocer los intereses del otro - Ver <u>emociones</u> en juego 	<ul style="list-style-type: none"> - Escucha activa - Expresar intereses - Respetar - Buscar puntos comunes - Resumir visiones de cada uno
2. Clarificar el origen, la estructura y la magnitud del conflicto	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar estructura del conflicto - Controlar elementos subjetivos 	<ul style="list-style-type: none"> - Contrastar ambas visiones - Analizar el conflicto globalmente
3. Trabajar sobre los problemas concretos	<ul style="list-style-type: none"> - Concretar problemas y separarlos de las personas - Definir intereses 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Despersonalizar</u> - Ver diferencias, sin dañar a las personas - Centrarse en los <u>INTERESES</u> no en las <u>POSICIONES</u>
4. Centrarse en las alternativas de resolución	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar posibles acuerdos 	<ul style="list-style-type: none"> - Negociar - Evitar consideraciones al margen del conflicto - Establecer PLAZOS - Por escrito ?
<i>Evaluar las estrategias, procesos y resultados</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Analizar y reflexionar sobre lo realizado para la resolución del conflicto</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Tipo de acuerdo</i> - <i>Tipo de estrategia utilizada</i> - <i>Verificar el cumplimiento</i>

Jares, X. (2001)

Una de las técnicas que nos pueden ayudar en la búsqueda de posibles soluciones, en un proceso de mediación, es el llamado **Brainstorming o torbellino de ideas o tormenta de ideas**.

Esta es una técnica de grupo que parte del supuesto básico de que si se deja a las personas actuar en un clima totalmente informal y con absoluta libertad para expresar lo que se les ocurre, que no se critiquen las ideas que vayan exponiendo y que se sientan libres para imaginar las posibilidades que quieran, puede que aparezca una idea brillante y una posible solución aceptada por ambas partes en casos de mediación. Se acepta el “robo intelectual”, es decir, debe aprovecharse lo que otro dijo para incorporar nuevas ideas.

El torbellino de ideas tiene como función, precisamente, crear ese clima informal, permisivo al máximo, despreocupando, **sin críticas** y estimular el libre vuelo de la imaginación en la búsqueda de alternativas.

Los mediadores irán apuntando las ideas que surgen de cada una de las dos personas en conflicto, interviniendo solamente para mantener los turnos de palabra si fuese preciso. No se critica ni se opina sobre ninguna de las ideas propuestas. El torbellino de ideas deberá centrarse e el problema real y no en la otra personas.

Una vez tengamos las ideas apuntadas, pasaremos a leerlas e iremos analizando cuales de ellas pueden ser aceptadas por ambas partes, así como cuales son realizables y cuales no. Se van separando las alternativas más viables y se intenta fijar una o varias como acuerdos de resolución.

La duración de esta técnica es variable y como todo en mediación, dependerá de cada caso concreto. No obstante se considera que para ser productiva, esta estrategia no debería durara más de 15 ó 20 minutos, ya que luego el cansancio puede reducir mucho las posibilidades de encontrar y consensuar alternativas.

Actividad 37
Buscamos soluciones

Hacemos pequeños grupos de 3 ó 4 personas. Cada grupo debe debatir las posibles soluciones a los conflictos planteados y acordar una en cada uno de los casos.

Una vez realizada la actividad en pequeño grupo, haremos una puesta en común del trabajo realizado por todos los grupos.

Conflicto	Posibles Soluciones
Un grupo de amigos y amigas quiere decidir como pasar la tarde.	

Solución más adecuada:

Conflicto	Posibles Soluciones
Los alumnos de 4º de ESO organizan el viaje de Fin de Etapa. Tienen que decidir el lugar donde piensan ir.	

Solución más adecuada:

Conflicto	Posibles Soluciones
Un grupo de compañeros/as de tu clase se están metiendo con tu amigo/a. Él/Ella te pide consejo sobre lo que hacer.	

Solución más adecuada:

**LAS HABILIDADES
 SOCIALES
 SON CONDUCTAS QUE SE
 SIENTEN,
 SE DICEN
 Y SE PIENSAN.**

5. La Inteligencia Emocional

5.1. ¿Qué es la inteligencia emocional?

Es un tipo de inteligencia social que comprende la capacidad de entender nuestros propios

5.2. Componentes de la inteligencia emocional.

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)

“Trata a los demás como te gustaría que los demás te trataran a ti”

AutoCONCIENCIA
¿hasta que punto conozco mis sentimientos?

AutoCONTROL
¿Cómo hago frente a la ira, la ansiedad y otras formas de estrés?
¿soy capaz de mantener el autocontrol cuando soy víctima del estrés?

AutoMOTIVACIÓN
¿tengo proyectos, soy constante, no me hundo fácilmente....?

EMPATÍA
“No juzgues a los demás hasta haberte calzado sus zapatos”
¿soy capaz de comprender los puntos de vista de los demás incluso durante una discusión

HABILIDADES SOCIALES
Conversacionales, de expresión de emociones, de comportamiento asertivo

Actividad 38

La Inteligencia emocional de Fernando y Luis

Según lo que has leído anteriormente (definición y componentes de la inteligencia emocional) ¿Fernando y Luis han utilizado la inteligencia emocional en su conflicto?

Sí NO (marcar la respuesta adecuada).

¿Por qué?

Actividad 39
Componentes de la I.E.

Une mediante flechas los componentes de la inteligencia emocional y su definición.

Componente		Definición
Conciencia de uno mismo (autoconciencia)		Tener buenas relaciones con los demás
Autocontrol		Conocer nuestras propias emociones y como nos afectan
Automotivación		Motivarnos para hacer algo
Empatía		Controlar nuestros sentimientos
Habilidades Sociales (de relación interpersonales)		Ponernos en la piel de la otra persona

Actividad 40
Análisis de la I.E

Ahora que ya conocemos los componentes de la inteligencia emocional vamos a analizar este componente en las conductas de Fernando y de Luis.

Responde de manera individual a las siguientes cuestiones:

De los componentes de la inteligencia emocional ¿cuáles ha utilizado Fernando? (poner SI o NO)

Conciencia de uno mismo	<input type="checkbox"/>
Autoregulación	<input type="checkbox"/>
Automotivación	<input type="checkbox"/>
Empatía	<input type="checkbox"/>
Habilidades Sociales (de relación interpersonal)	<input type="checkbox"/>

De los componentes de la inteligencia emocional ¿cuáles ha utilizado Luis? (poner SI o NO)

Conciencia de uno mismo	<input type="checkbox"/>
Autoregulación	<input type="checkbox"/>
Automotivación	<input type="checkbox"/>
Empatía	<input type="checkbox"/>
Habilidades Sociales (de relación interpersonal)	<input type="checkbox"/>

Actividad 41

Autoconocimiento emocional o conciencia de uno mismo

Pongo palabras a lo que siento

Algunas veces no somos capaces de expresar con palabras lo que sentimos o aquello que nos afecta. Seguramente, a Fernando y Luis les ha pasado algo parecido.

Con la actividad siguiente vosotros vais a intentar expresar mediante palabras aquello que ellos no han expresado y les ha llevado a la pelea y a una solución violenta. Pon palabras a su autoconocimiento emocional, ¿cómo se han sentido? ¿Qué sentimientos les han llevado a la pelea?

Palabras que expresan lo que ha sentido Fernando:

Palabras que expresan lo que ha sentido Luis:

Actividad 42

Autoconocimiento emocional o conciencia de uno mismo

¿Cómo se han sentido?

Una vez que has hecho tú propio análisis, señala ahora los sentimientos que han podido tener los dos protagonistas de nuestro caso, del listado que aparece a continuación.

Sentimientos de Fernando		Sentimientos de Luis	
Odio		Odio	
Envidia		Envidia	
Amor		Amor	
Rechazo		Rechazo	
Frustración		Frustración	
Temor		Temor	
Preocupación		Preocupación	

Felicidad		Felicidad	
Excitación		Excitación	
Decepción		Decepción	
Nerviosismo		Nerviosismo	
Otros....		Otros....	
Otros....		Otros....	

Los sentimientos que Fernando y de Luis han tenido e el conflicto, han sido importantes en la resolución violenta por la que han optado nuestros protagonistas?

SÍ NO

¿Por qué?

Actividad 43
Nos controlamos

La pelea que han tenido Fernando y Luis no les ha ayudado mucho. Seguramente su relación se ha complicado; a lo mejor deberían haber controlado mejor sus emociones y sentimientos.

Respondemos a las siguientes preguntas:

Fernando:
¿Por qué sintió enfado?
¿Cómo ayudaríamos a Fernando a controlar el enfado?
¿Qué consecuencias positivas traería para Fernando controlar el enfado?

Luis:
¿Por qué sintió enfado?
¿Cómo ayudaríamos a Luis a controlar el enfado?
¿Qué consecuencias positivas traería para Luis controlar el enfado?

Actividad 44
Mensaje SMS

Te vamos a pedir que te pongas en la piel de nuestros protagonistas, que pongas a funcionar tu capacidad de empatía.

Fernando tiene que pensar como Luis y Luis tiene que pensar como Fernando.

Queremos que Fernando mande un mensaje SMS a Luis de cómo cree que él, Luis, se ha sentido cuando se peleó.

Mensaje SMS de Fernando a Luis

Queremos que Luis mande un mensaje SMS a Fernando de cómo cree que él, Fernando, se ha sentido cuando se peleó.

Mensaje SMS de Luis a Fernando

Actividad 45
Cooperar para relacionarse

La relación entre Fernando y Luis ha llegado a un punto en que la convivencia entre ellos es muy difícil. Si no les ayudamos la relación va a empeorar, pudiendo llegar a tener consecuencias en las relaciones de grupo en clase, etc.

Vamos a intentar buscar posibles soluciones a la relación entre Fernando y Luis. Sería muy interesante que ambos pudieran hacer algo juntos.

En pequeños grupos vais a realizar un “torbellino de ideas” sobre posibles actividades que pudiesen hacer juntos Fernando y Luis, con el objetivo de mejorar su relación. Ya sabéis que en una primera fase valen todas las que propongáis cada uno-a del grupo. Luego iréis analizando y descartando algunas, hasta quedaros con las que realmente pueden llevarse a la práctica. El tiempo será de 10 minutos y luego realizaremos una puesta en común.

Torbellino de ideas:

Ideas seleccionadas	Realizable	No realizable	¿Por qué?

6. La Mediación Escolar en la resolución del conflicto entre Fernando y Luis

La Mediación es una estrategia de resolución pacífica, en la que se ofrece a personas con un

La mediación no es un invento actual, en todas las culturas ha habido hombres y mujeres que utilizaban la mediación para solucionar los problemas que existían entre las personas. Esta estrategia no violenta se está imponiendo como un buen instrumento para solucionar algunos conflictos en campos relacionados con el derecho, el consumo, la educación, las separaciones matrimoniales, las disputas vecinales, los conflictos internacionales, etc.

La mediación en el ámbito educativo se inicia en Estados Unidos en los años sesenta a partir de la actuación de varios grupos religiosos y movimientos de Educación para la Paz, que se plantearon la necesidad de enseñar a los estudiantes una serie de habilidades para resolver los conflictos de manera no violenta. Hoy en día, en este país, existen más de 5000 programas de mediación y resolución pacífica de conflictos en el espacio escolar. En España fue el Centro de Resolución de Conflictos Gernika Gogoratuz el que inició la incorporación de esta estrategia a los centros escolares.

La mediación en conflictos se constituye como un proceso ordenado que se inicia por la pérdida de la capacidad negociadora de las personas en conflicto. Las partes están **“encerradas” en sus posiciones** y gracias a la ayuda de un tercero, que no se implica en la solución, se genera un nuevo espacio de comunicación, y a la vez de aprendizaje, para ambas. Esta característica de aprendizaje, y por lo tanto de transformación de la persona, es una de las claves para incorporar esta estrategia a los centros educativos.

Actividad 46

¿Mediación?

¿Crees que Podríamos utilizar la mediación para solucionar el conflicto entre Fernando y Luis?

Sí NO

¿Por qué?

6.1. Características de la Mediación Escolar

Características de La Mediación Escolar

- Es una estrategia pacífica.
- Es voluntaria, las personas llegan a ella porque así lo han decidido.
- Es un proceso sistemático, hay una serie de fases que se tienen que desarrollar.
- En ella se favorece la comunicación y la colaboración entre las personas.
- A través de ella los/las mediadores/as facilitan el encuentro.
- Es un proceso educativo y transformador de las personas.
- Es una estrategia de formación de toda la comunidad escolar (profesorado, alumnado, padres y madres y personal no docente).
- Son las personas en conflicto quienes aportan las soluciones, aprendiendo a gestionar sus conflictos.
- La confidencialidad del proceso.

Premediación

Entrada

Cuéntame

Situar el conflicto

Vías de solución

Acuerdo

John Paul Lederach

El modelo original de Léderach, fue adaptado en España por Torrego (2002) para su proyecto de Mediación Escolar en la Comunidad de Madrid. Se incluía en esta adaptación, una fase previa a la mediación conjunta entre las partes y los mediadores que se denominó PREMEDIACIÓN. Veamos brevemente en que consiste cada uno de estos momentos:

Premediación: En esta fase se realiza una reunión por separado con cada persona en conflicto, en busca de una descarga emocional previa a la mediación conjunta. Se trata de la primera toma de contacto y conocimiento de los mediadores-as y cada parte. Se explica el mecanismo de la mediación y se hace un relato del conflicto y sus consecuencias.

Entrada: Se realizan las presentaciones y se explican las condiciones y normas para poder realizar la mediación.

Cuéntame: cada una de las partes en conflicto relata lo que ha sucedido.

Situar el Conflicto: Se realiza un análisis del conflicto, resaltando los aspectos en común que han expuesto las partes. Se pueden pedir aclaraciones.

Buscar Soluciones: Se intenta realizar un nuevo enfoque para avanzar hacia la solución. Se pide a las personas en conflicto, por parte de los mediadores-as, que realicen un torbellino de ideas sobre posibles soluciones al conflicto.

El Acuerdo: Se elige una solución, se analiza, y se redacta un acuerdo para su firma.

Actividad 47

Los objetivos de las fases de la Mediación Escolar

Ahora ya tienes algunos datos sobre el proceso de la Mediación Escolar, intenta ampliar ese conocimiento uniendo, mediante flechas, cada una de las fases con sus objetivos.

Fases		Objetivos
<i>Entrada.</i>		Se elige una solución, se analiza, y se redacta un acuerdo para su firma.
<i>Cuéntame</i>		Cada una de las partes en conflicto relata lo que ha sucedido.
<i>Situar el Conflicto</i>		Se intenta realizar un nuevo enfoque para avanzar hacia la solución. Se pide a las personas en conflicto, por parte de los mediadores-as, que realicen un torbellino de ideas sobre posibles soluciones al conflicto.
<i>Buscar Soluciones</i>		Se realizan las presentaciones y se explican las condiciones y normas para poder realizar la mediación.
<i>El Acuerdo:</i>		Se realiza un análisis del conflicto, resaltando los aspectos en común que han expuesto las partes. Se pueden pedir aclaraciones.

Actividad 48
Comunicación y Mediación

Recordemos ahora las habilidades de comunicación que ya hemos visto y tratemos de averiguar, en base a todo lo aprendido hasta ahora, habilidades serán más importantes para los mediadores-as y cuales serán más importantes para las personas en conflicto, para que la mediación salga bien. Intenta explicar brevemente el por qué en cada caso.

Habilidades comunicación	Mediadores	Personas en conflicto
La escucha activa.		
¿Por qué?		
Los mensajes yo.		
¿Por qué?		
La asertividad		
¿Por qué?		
La empatía.		
¿Por qué?		

6.2. El proceso mediador: algunos detalles importantes

Respecto a los Mediadores-as

- ✘ TONO DE VOZ:
 - ▶ Debe dar seriedad al proceso pero sin llegar a convertirlo en juicio.
 - ▶ Tiene que tranquilizar a las partes: demostrando control de la situación y seguridad basada en la experiencia.
 - ▶ Evitar los tonos agresivos o intimidadores.
 - ▶ Dará importancia a lo que nos están contando: *todo lo que nos dicen es lo más importante e interesante que hemos escuchado en nuestra vida.*

- ✘ POSTURA:
 - ▶ Será abierta y en actitud de escucha: no cruzar brazos; el cuerpo estará dirigido hacia el interlocutor (no en diagonal ni de lado).
 - ▶ Relajada y normal, sin tumbarse hacia atrás en la silla.
 - ▶ Las manos deben estar visibles.
 - ▶ Respetar el espacio vital manteniendo una distancia natural de diálogo, sin aproximarse en exceso.

✘ **MIRADA:**

- ▶ Directa hacia la persona que habla pero sin intimidar: evitar mirar hacia abajo, hacia su cuerpo, hacia otro lado, hacia objetos de la sala.
- ▶ Demostrará siempre atención e interés: mirada a los labios y alternativamente a los ojos, o en círculo sobre su rostro. *Solo la apartamos para la toma de notas, que deberá ser lo más breve posible.*

✘ **MOVIMIENTOS:**

- ▶ La Cabeza: deberá seguir el movimiento del interlocutor, para demostrar empatía y comprensión (*técnica del limpiaparabrisas*).
- ▶ La Cabeza: la inclinación del rostro hacia la izquierda demuestra dulzura, mientras que hacia la derecha indica rigidez.
- ▶ Agachar la cabeza y rascarse la sien, o bien poner la mano delante de los ojos, tiende a demostrar falta de interés.
- ▶ La Manos: el puño medio cerrado o completamente a nivel de la cara, demuestra estrés, nerviosismo o falta de interés (búsqueda de distancia). La mano debe estar abierta y a nivel de la barbilla al acercarla al rostro para demostrar interés.
- ▶ Mantener visibles la boca o los ojos, ya que el taparlos con las manos suele demostrar falta de acuerdo en un caso e irritación y desagrado en el otro.
- ▶ Rascarnos en exceso: demasiados micropicoros demuestran intranquilidad, desagrado, y esto impediría la escucha activa, la empatía y la confianza.
- ▶ Mantener la atención sin jugar con objetos: bolígrafos, papeles, etc...
- ▶ Las Manos: al dirigirnos al interlocutor con las manos, lo haremos siempre con las palmas hacia arriba y en dirección a la persona. (*demuestra aprecio y calidad en la relación*).
- ▶ Ofrecer a los interlocutores la posibilidad de hablar, aclarar, cooperar, etc, sin señalarles o apuntarles con el dedo.

Respecto al proceso de la mediación

- CONTROL DE LA SITUACIÓN: Los mediadores deben controlar el respeto a las normas establecidas: turnos de palabra, no interrupciones, no insultos ni menosprecios, etc...; incluso debemos parar el proceso en caso de no poder controlarlo. No puede suceder que una de las personas en conflicto intente llevar el ritmo del proceso y/o manipularlo. Buscar los mensajes YO entre las partes, la empatía y el respeto. Frenar la comunicación en mensajes TÚ y la escalada de nuevos conflictos.
- JUICIOS: intentar no emitir juicios, ni de forma verbal, ni de forma corporal.

- CONSEJOS: nuestra función no es aconsejar a las partes,.
- LA IMPORTANCIA DE LAS COSAS: debemos conseguir que los interlocutores perciban que, al igual que para ellos, también para nosotros, lo que nos cuentan es lo más importantes del mundo en esos momentos.
- PREGUNTAS: tanto el exceso de preguntas, como la repetición de las mismas deben ser elementos a evitar.
- NOTAS: La toma de anotaciones debe ser rápida y quizás alternativamente por ambos mediadores-as. También puede ser uno de ellos-as el único que tome notas.
- TIEMPO: Tanto las preguntas en exceso, como las notas o el volver sobre posiciones inamovibles, puede alargar hasta el cansancio el proceso. En algunos casos será mejor retomarlo en otra ocasión. Marcar para nosotros un tiempo máximo para el proceso desde el inicio.
- INFORMACIÓN PREVIA: La fase de premediación nos ha tenido que dar una primera estructura del conflicto. Es muy importante preparar con antelación el proceso de la mediación.
- PROTAGONISTAS: Las personas en conflicto son las verdaderas protagonistas del proceso. Los mediadores-as evitarán ser los actores principales, alejándose de buscar el reconocimiento o la admiración de los otros. Su labor estatalmente altruista y no precisa del reconocimiento.
- DATOS: Los mediadores-as basarán su labor en los datos que ambas partes les han contado, sin aportar otros nuevos o recogidos en otras fuentes, ya que esto daría la imagen de investigación...acusación...juicio.
- HABALR: Los mediadores-as mantendrán también entre ellos-as su turno de palabra. No obstante, ambos-as deben llevar por IGUAL el peso del proceso, preguntando, aclarando, controlando, etc..., son un "equipo".

Actividad 49

Guiones para la Mediación Escolar

A continuación os presentamos un modelo de guión para realizar el proceso de Mediación Escolar en vuestro centro y para el caso de Fernando y Luis.

Primero tenéis el modelo para la PREMEDIACIÓN, fase que haríais por separado con cada uno. Después tenéis el guión para la MEDIACIÓN, donde cada una de las 5 fases está en una hoja diferente para que podáis ir tomando notas de manera ordenada.

En los informes aparecen en letra negrita los textos que pueden ser leídos a modo de guión, ya que se trata de elementos que inician las fases correspondientes, las terminan o bien son preguntas que tratan de buscar elementos para el análisis del conflicto. Existen otros textos que son detalles que debéis tener en cuenta, como mediadores-as, en cada fase, referidos al lenguaje corporal, a cómo llevar el proceso mediador, etc.

En esta actividad sólo tenéis que leer y analizar de manera individual cada uno de estos dos informes e ir fijándoos en todos sus elementos.

Señala aquellas dudas que te planteen y en la puesta e común posterior, donde analizaremos los documentos, pregunta todas las dudas que tengas.

Dudas:

“GUIÓN PARA LA PREMEDIACIÓN”

1. PRESENTACIÓN Y EXPLICACIÓN DEL PROCESO: (*Crear Clima*)

Mirando a la persona:

- **¡Buenos Días; Nos llamamos..... y somos los/as mediadores-as.**
- **Has decidido voluntariamente venir a mediación para solucionar el problema que tuvisteis.**
- **Tu nombre es.....**

2. CUÉNTAME: (*La persona cuenta su visión del conflicto*)

Nombre de la persona

3. SITUAR EL CONFLICTO: (Estructurar el conflicto)

En esta fase lo que vamos a intentar identificar y aclarar el conflicto, conocer el problema que han tenido en profundidad y lo que puede haber significado para cada uno/a de ellos/as. Personas que se han visto involucradas en el problema.

SESIÓN DE MEDIACIÓN ESCOLAR

1. PRESENTACIÓN Y EXPLICACIÓN DEL PROCESO: (Crear Clima)

Inicio de la sesión de mediación, los mediadores comentarán algunos aspectos del desarrollo; establecimiento de una serie de normas que se deben cumplir durante el proceso.

Mirando a cada una de las personas:

- **¡Buenos Días; Nos llamamos..... y somos los/as mediadores-as.**
- **Habéis decidido voluntariamente venir a mediación para solucionar el problema que tuvisteis.**
- **Vuestros nombres son.....**
- **Para poder ayudaros mejor, tenemos que establecer una serie de normas para esta sesión, que todos debemos respetar. Las normas son las siguientes:**

- Se establecerán turnos de palabra para contar el problema que habéis tenido.
- Mientras que uno habla el otro permanecerá en silencio escuchándole. No se puede interrumpir el discurso de la otra persona. Vais a tener el mismo tiempo para intervenir.
- No está permitido: dar voces, insultarse, menospreciarse, utilizar motes, etc..
- No se consentirá ningún tipo de agresión.
- Lo que hablemos es totalmente confidencial y no deberá salir de este espacio.

Mirando a cada una de las personas:

- **¿Habéis entendido las normas?**
- **Si estas normas no se cumplen en algún momento, podremos dar por finalizado el proceso.**

Los/as mediadores/as comentarán algunos de los aspectos de su papel en el proceso de la mediación:

- Nosotros no somos jueces, somos mediadores-as.
- No haremos juicios de valor ni de las personas ni de las opiniones.
- No os vamos a decir lo que tenéis que hacer.
- Nuestras intervenciones servirán para clarificar el problema.
- Trataremos de que lleguéis a un acuerdo.
- Nosotros/as no vamos a definir la verdad, no vamos a valorar lo sucedido, no vamos a aconsejaros sobre lo que tenéis que hacer.
- Si lo creemos necesario, y todos estamos de acuerdo, podemos realizar alguna sesión individual con cada uno/a de vosotros/as.

2. CUÉNTAME: *(Cada una de las partes cuenta su visión del conflicto)*

Les daremos el tiempo necesario en una primera intervención. En las siguientes, se puede limitar el tiempo si vemos que se alarga mucho.

Se invitará a que cada una de las partes cuente lo sucedido, cómo lo ha vivido, los sentimientos que le produjo esta situación, qué ha significado para él/ella.....Intentando que lo cuente con Mensajes YO.

Dirigiéndose a una de las personas:

Por favor puedes contarnos lo que sucedió.....

- Una vez que haya intervenido una persona, se le pedirá a la otra que haga lo mismo.
- Es muy importante que, en este momento, no se interrumpan, que escuchen el relato de la otra persona en silencio.

PERSONA 1	PERSONA 2

¿Queréis añadir alguna cosa más a lo que habéis contado?

3. SITUAR EL CONFLICTO: (*Escucha Activa / Hacer Preguntas / Empatía*)

En esta fase lo que vamos a intentar identificar y aclarar el conflicto, conocer el problema que han tenido en profundidad y lo que puede haber significado para cada uno/a de ellos/as.

Se utilizarán las técnicas aprendidas en la formación de mediadores:

<p><u>Mirar, asentir y mostrar interés: ESCUCHA ACTIVA</u></p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Nos puedes aclarar un poco más lo referido a....? : CLARIFICAR• ¿Lo que quieres decir con.....es que.....? : PARAFRASEAR <i>(preguntas abiertas para buscar sentimientos)</i>• Por favor, dinos como te sentiste en el momento en que.....MENSAJES YO• ¿Entonces, en ese momento, sentiste que...?: REFLEJAR sentimientos• ¿Lo que quieres decir en resumen es que.....?: <u>RESUMIR</u>• ¿Cómo te sentirías tú si a ti te hubiese pasado lo mismo? Buscar EMPATÍA <p style="text-align: center;">Paciencia; Creatividad; Replantear Asuntos; <u>Estructurar el Conflicto</u></p>
--

PERSONA 1	PERSONA 2

4. BUSCAR SOLUCIONES: (Resumir)

Los mediadores hacen un resumen de ambas posiciones y sobre todo de los intereses de cada parte, dejando clara la estructura del conflicto y los elementos positivos comunes.

Nos informaremos de hasta donde están dispuestos a llegar en el acuerdo cada una de las partes.

- **¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse?**
- **¿Qué cosas deberían cambiar para ello?**
- **¿Qué crees que puedes hacer tú para ayudar a solucionar este problema?**
- **¿Estarías dispuesto a**
- **¿Qué podría pasar si no encontramos una solución?**
- **¿Se os ocurre alguna idea para solucionar esto?** (Posible LLUVIA DE IDEAS, si el proceso se estanca)

- Resaltar los puntos favorables a los que hayan llegado en la fase anterior
- Buscar INTERESES comunes y alejarse de POSICIONES inamovibles
- Ser creativos y pacientes en la búsqueda de soluciones

5. EL ACUERDO:

Resumir los posibles acuerdos a los que han llegado las dos personas en conflicto:

- ¿Entonces Túestarías dispuesto/a a y Tú estarías dispuesto/a a (Esperar respuesta)
- ¿Con esto pensáis que quedaría solucionado el problema? (Esperar respuesta)
- ¿Os parece bien a los dos esta solución? (Esperar respuesta)
- Bueno, el proceso ha resultado muy bien y os damos la enhorabuena a Ti y a TI por el acuerdo al que habéis llegado.
- ¿Os parece adecuado que redactemos el acuerdo y lo firmemos? (Esperar respuesta)

ACUERDOS FINALES

Muchas gracias por haber realizado este esfuerzo por solucionar vuestro problema de una forma pacífica y con el diálogo. Para cualquier cosa que necesitéis, el Equipo de Mediación del centro está a vuestra disposición.

EQUIPO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

IES Ramiro II

Acuerdo de mediación

D/D ^a _____
_____ y
D/D ^a _____

El acuerdo al que hemos llegado es el siguiente:

Firma: _____ **Firma:** _____

Si este acuerdo no se cumpliera por parte de alguno de los firmantes nos volveríamos a reunir con los mediadores para comprobar los motivos por los que no se ha cumplido e intentar llegar a un nuevo acuerdo.

Fecha de firma del acuerdo: _____

D/D ^a _____ y D/D ^a _____
Hemos mediado en el conflicto y nos comprometemos: mantener la confidencialidad de todo el proceso y realizar un seguimiento del acuerdo.
Mediador: _____ (Nombre y firma)
Mediador: _____ (Nombre y firma)

Actividad 50 Ponemos “en marcha” la mediación

Ahora vamos a practicar la mediación. Cuatro personas voluntarias deberán escenificar el siguiente guión referido a un posible proceso de mediación entre Fernando y Luis.

«La mediación del conflicto entre Fernando y Luis»

Una vez que Fernando y Luis han aceptado voluntariamente ir a mediación para solucionar su problema, ambos han rellenado por escrito un informe de solicitud explicando su versión y eligiendo a su mediador-a, entre las personas que forman parte del Equipo de Mediación del centro.

Posteriormente los dos mediadores-as se reúnen por separado con Fernando un día y con Luis otro, en la fase de Premediación; para que vuelvan a contar lo ocurrido y expresen sus sentimientos y demandas.

Ahora, todo eso suponemos que ya ha pasado y estamos en el momento en que se juntan Fernando y Luis con los mediadores-as elegidos-as por ellos, y comienza a realizarse la mediación propiamente dicha, con sus cinco fases. Veamos que pasa.

Fase 1: Entrada

- Luisa: ¡Buenos días! ¡Bienvenidos a la mediación! Me llamo Luisa.
- David: ¡Buenos días! ¡Bienvenidos a la mediación! Yo me llamo David, somos vuestros mediadores. ¿Vosotros os llamáis?
- Pedro: Me llamo Pedro.
- Santiago: Me llamo Santiago.
- Luisa: Las normas de la mediación son las siguientes: los mediadores somos neutrales. Se establecerán turnos de palabra para contar el problema que habéis tenido. Mientras que uno habla el otro permanecerá en silencio escuchándole. No se puede interrumpir a la otra persona. Vais a tener el mismo tiempo para intervenir. No está permitido: dar voces, insultarse, menospreciarse, utilizar motes, etc. No se consentirá ningún tipo de agresión. Lo que hablemos es totalmente confidencial y no deberá salir de este espacio.
- Si estas normas no se cumplen en algún momento, podremos dar por finalizado el proceso. ¿Lo habéis entendido?
- Santiago: Sí.
- Pedro: Sí.
- David: Nosotros no somos jueces, somos mediadores. No haremos juicios de valor ni de las personas ni de las opiniones. No os vamos a decir lo que tenéis que hacer. Nuestras intervenciones servirán para clarificar el problema. Trataremos de que lleguéis a un acuerdo. Nosotros no vamos a definir la verdad, no vamos a valorar lo sucedido, no vamos a aconsejaros sobre lo que tenéis que hacer.

Si lo creemos necesario, y todos estamos de acuerdo, podemos realizar alguna sesión individual con cada uno/a de vosotros/as.

Fase 2: Cuéntame

- Luisa: Pedro, por favor, explícanos qué ha pasado.
- Pedro: El otro día al salir de clase para ir al recreo Santiago me empujó. Le dije que parase, que si no le iba a pegar. Al entrar del recreo Santiago y dos de sus amigos se empezaron a meter conmigo. Primero fue insultándome y llamándome “cabrón” e “hijo puta”. Yo no hice caso, pero ellos, entonces, me volvieron a empujar y ya no era Santiago sino también sus amigos. Como yo estaba hasta las narices me volví contra él. Le empujé, con tan mala suerte que se dio contra el marco de una puerta y le salió un rasguñín de sangre.
- David: Tú estabas saliendo al recreo y Santiago te empujó. Al volver del recreo Santiago y dos amigos suyos te insultaron y te empujaron. Tú te volviste contra Santiago y le empujaste. Éste se dio contra el marco de la puerta y empezó a sangrar.
- Pedro: Sí, eso es lo que pasó.
- David: Santiago, por favor, explícanos tu versión de lo que ha pasado.
- Santiago: Estoy hasta los mismísimos cojones de que no cuentes la verdad.
- David: Habéis aceptado que no os ibais a insultar ni a decir tacos. Por favor, cuenta tu versión del conflicto sin insultar a Pedro. ¿Lo has entendido?
- Santiago: ¡Vale! El jueves pasado me empujaste y me hiciste una brecha en la cabeza. Todavía después de estos días me duele.
Sí es verdad que te empujé al salir al recreo, pero fue muy suave y sin hacerte daño. Otras veces te he empujado y no has dicho nada. Te has callado.
En el recreo salimos a comprar algo para comer y al subir las escaleras con Luis y Roberto te vimos que ibas delante. Entonces Roberto me dijo que te volviera a empujar a ver si eras tan gallito como presumías. Yo dije: “lo voy a intentar”, pero te pusiste a hablar con la profesora de inglés y no lo pude hacer. Cuando volvías para clase y nosotros estábamos a la puerta, Roberto dijo: “mira, por ahí viene Pedro; es tu oportunidad.” Entonces Roberto me empujo a mí y yo te empujé a ti, y fue cuando tú te volviste como un energúmeno, me empujaste y me hiciste esta brecha
- David: Santiago, empujaste a Pedro al salir al recreo, sin intención de hacerle daño. Al volver del recreo tú y tus amigos (Luis y Roberto) ibais a meteros, otra vez, con Pedro. Roberto te empujó y tú caíste sobre Pedro. Pedro se volvió contra ti, te echaste para atrás y te diste contra la puerta, a consecuencia del golpe te hiciste una herida.
- Santiago: Así sucedió.

- Pedro: Sí. Le empujé pero porque él y sus amigos se habían metido conmigo. Estoy hasta las narices de que me empujen.
- David: Por favor, Pedro no es tu turno. Cuando Santiago termine de exponer lo que ha sucedido será tu oportunidad para intervenir y contarnos lo que ha pasado.
- Luisa: Pedro, ¿quieres añadir alguna cosa más?
- Pedro: Estoy harto de que Santiago y sus amigos se metan conmigo. Me insultan, me empujan y se ríen de mí. Ese día ya me habían empujado y yo vi al volver del recreo que algo pasaba. Al entrar en clase, no me querían dejar pasar y yo tenía que entrar para coger las cosas y marchar al aula de tecnología.
- Luisa: ¿Quieres añadir alguna cosa más Pedro?
- Pedro: No.
- Luisa: Santiago, ¿quieres añadir algo más?
- Santiago: Yo ya he dicho que le empujé. Que al subir del recreo nos íbamos a meter con él. Pero lo que él hizo no está bien.
- Luisa: ¿Quieres añadir alguna cosa más.
- Santiago: No.

Fase 3: Situar el conflicto

- David: Pedro, tu te sientes mal, cuando Santiago y sus amigos se meten contigo.
- Pedro: Sí, es que ya no puedo más.
- David: ¿Puedes decirnos lo que te ha sucedido, como te sientes y qué necesitas?
- Pedro: Que se metan conmigo no me gusta y me hace sentir muy mal, yo quisiera que no lo volvieran a hacer más.
- David: Santiago, ¿crees que si insultáis y empujáis a Pedro él se sentirá mal?
- Santiago: Puede ser que sí. Pero no es con mala intención.
- David: ¿Empujar a alguien está bien?
- Pedro: No.
- David: Pedro, ¿piensas que has tenido una reacción desproporcionada hacia Santiago?
- Pedro: Puede que sea que sí. Yo no quería que se diera contra el marco de la puerta y se hiciera daño.
- Luisa: Santiago, ¿tú te sentiste mal cuando Pedro tuvo esa reacción?
- Santiago: Sí.
- Luisa: ¿Puedes decirnos lo que te ha sucedido, como te sientes y qué necesitas?
- Santiago: Cuando Pedro me empujó sentí que me iba a caer para atrás... de repente me di contra el marco de la puerta y sentí un dolor muy fuerte; me dolía la cabeza y vi que estaba sangrando...
- Luisa: Y, ¿qué necesitas?
- Santiago: Necesito que Pedro reconozca que se pasó tres pueblos empujándome de esa manera.

Fase 4: Buscar soluciones

- Luisa: Vamos a resumir lo que hemos hablado hasta ahora. Pedro, tú estas harto de que se metan contigo, el otro día al empujarte y no dejarte entrar en clase te sentiste muy mal y empujaste a Santiago pero sin la intención de que se hiciera daño, no calculaste tu fuerza y Santiago se dio contra el marco de la puerta.
Santiago, tú y tus amigos os metéis con Pedro con relativa frecuencia. Ese día antes de bajar al recreo empujaste a Pedro. Al subir del recreo ibas con algunos amigos y hablasteis de volver a empujar a Pedro. Al querer entrar en clase, un amigo tuyo te empujó y tú caíste sobre Pedro. Este se volvió y te empujó. Piensas que Pedro ha tenido una reacción desproporcionada.
- Pedro: Sí, es así.
- Santiago: Estoy de acuerdo.
- David: Santiago, ¿tú cómo te sentirías si se metieran contigo, te empujaran y se rieran de ti?
- Santiago: A mí no me pasa eso.
- David: Pero piensa que te puede pasar, que haya alguien que se ríe, que te empuja, que se mete contigo, etc.
- Santiago: Me sentiría muy mal.
- David: Pedro, ¿tú cómo te sentirías si te hubieran empujado, te hubieras dado con una puerta y te tuvieran que poner una tirita en la cabeza?
- Pedro: Pues, no me gustaría que me pasaran esas cosas.
- Luisa: ¿Podemos encontrar una solución al conflicto que habéis tenido?
¿Tú qué querías, Pedro?
- Pedro: Que él y sus amigos no se metan más conmigo.
- Luisa: ¿Y tú, Santiago, qué querrías?
- Santiago: Que reconozca que me ha empujado y que me ha hecho daño.
- Luisa: A mi me parece que los dos queréis lo mismo. Los dos queréis que ninguno se meta con el otro.
- Pedro: Sí.
- Santiago: Sí.
- Luisa: ¿Qué podría pasar si no os ponéis de acuerdo?
- Pedro: Yo creo que si no nos ponemos de acuerdo puede ser que nos peguemos más otro día y que nos expulsen.
- Luisa: Entonces ¿crees que si no os ponéis de acuerdo las cosas van a ir peor entre vosotros?
- Pedro: Sí.
- Luisa: ¿Qué podría pasar si no os ponéis de acuerdo?
- Santiago: Yo estoy de acuerdo con lo que dice Pedro.
- Luisa: Por lo que habéis dicho a los dos os interesa poneros de acuerdo para que no haya ni más empujones ni más peleas. Como habéis comentado si esto no vuelve a suceder las cosas van a ir mejor entre vosotros.
- David: Ha llegado el momento de que encontremos la solución al conflicto que habéis tenido. Vamos a utilizar una técnica que se llama «lluvia de ideas»: podéis decir cualquier idea que se os

ocurra, nosotros las vamos a ir anotando para después analizarlas. Pensad en posibles soluciones. Vamos a intentar que las ideas que deis os sirvan a los dos.

Pedro: Podríamos salir uno antes y otro después de la clase.

Santiago: Yo les puedo decir a mis amigos que vamos a dejar de meternos con Pedro.

Pedro: No insultarnos ni pegarnos más.

Santiago: Que cada uno baje por una escalera.

Pedro: Sentarnos en la clase lo más alejados posible el uno del otro para poder salir antes al recreo y así no encontrarnos por las escaleras.

Santiago: Que cuando mis amigos digan algo de Pedro, no prestarles atención o decirles que nos olvidemos de él.

Pedro: Si alguno de nosotros se me mete con el otro decírselo al tutor para que lo castigue.

Santiago: Juntarnos en el próximo trabajo en grupo que tengamos que realizar para que así nos conozcamos un poco mejor y no tener que solucionar los problemas como lo hemos hecho hasta ahora.

David: Muy bien, nosotros creemos que habéis aportado muchas soluciones. ¿Se os ocurre alguna más?

Pedro: No.

Santiago: No.

Luisa: Vamos a ir analizando las soluciones que habéis dado.

Pedro: Salir uno antes y otro después de la clase no parece muy posible porque a alguno se le puede olvidar y entonces puede haber lío.

Santiago: El bajar cada uno por una escalera no será posible porque como vas con amigos, un día podemos ir al servicio, o subir por otra escalera, porque se te olvida.

Pedro: Sentarnos en la clase lo más alejados posible el uno del otro no va a depender de nosotros. Hay profesores que nos ponen donde ellos quieren y no podemos decirles nada.

Santiago: Si se lo decimos al tutor que hemos llegado a este acuerdo, a lo mejor sí que se lo puede decir a los profesores para que lo tengan en cuenta.

David: Seguir analizando las soluciones que habéis aportado porque puede que alguna de ellas os parezca más factible. Aunque lo que habéis dicho puede ser posible.

Pedro: Yo intentaré no volver a insultarle ni pegarle.

David: Eso esta muy bien. Pero seguid pensando.

Santiago: Muchas veces los profesores hacen los grupos de trabajo como ellos quieren por lo que ponernos a trabajar juntos puede ser un problema porque los profesores saben que nos hemos pegado y que nos llevamos mal y no van a querer que nos juntemos.

David: Si habláis con el profesor y con el tutor, puede ser que os dejen.

Pedro: El decirle al tutor que el otro te ha pegado o te ha insultado puede no ser tan bueno porque van a pensar los compañeros de la clase que eres un chivato.

- David: Los compañeros de la clase pueden pensar lo que quieran pero no es chivarse de algo cuando te están empujando o metiéndose contigo y tú no quieres que lo hagan. Es mejor decírselo a un adulto (a un profesor) para que no vuelva a pasar.
- Santiago: A mí me parece bien el que yo les diga a mis amigos que nos vamos a dejar de meter con Pedro.

5. El acuerdo

- Luisa: Vamos a resumir lo que habéis dicho hasta ahora. Sentaros en la clase lo más alejados posibles puede ayudaros a que cada uno salga antes o después al recreo o cuando tenéis que cambiar de clase; que Santiago les diga a sus amigos que os vais a dejar de meter con Pedro puede ayudaros a que no volváis a pelearos; juntaros para hacer un trabajo, siempre que el profesor lo crea conveniente y bajo su supervisión puede ayudaros a que os conozcáis mejor.
¿Hemos resumido bien lo que habéis pensado?
- Pedro: Yo creo que, sí.
- Santiago: A mí sí me lo parece.
- David: Entonces, ¿Qué podemos hacer?
- Santiago: Yo les voy a decir a mis amigos que no vamos a volver a meternos con Pedro.
- David: Eso está muy bien.
- Pedro: Yo le voy a decir al tutor que nos coloque separados en la clase y que se lo diga al resto de los profesores.
- Luisa: Muy bien.
- Santiago: Nos ha dicho el profesor de Historia que tenemos que hacer un trabajo en equipo. A lo mejor, si le cedimos que nos ponga en el mismo grupo, nos pone.
- David: Muy bien, ¿creéis que podemos llegar a un acuerdo?
- Pedro: A mí me parece que sí.
- Santiago: Yo también lo creo.
- David: El acuerdo es: Santiago le va a decir a sus amigos que no se metan más con Pedro. Pedro le va a decir al tutor que os ponga en clase alejados el uno del otro. Santiago y Pedro le dirá al profesor de Historia que quiere estar en el mismo equipo para realizar el trabajo juntos.
- Luisa: Os parece bien que quede así redactado el acuerdo al que hemos llegado.
- Santiago: Por mí, sí.
- Pedro: Estoy de acuerdo.
- Luisa: David y yo nos juntaremos y redactaremos el acuerdo al que habéis llegado. Podemos quedar pasado mañana, en la hora del recreo, para que lo firméis y se lo hagáis llegar al tutor y al profesor de Historia. ¿Os parece bien?
- Santiago: Sí.
- Pedro: Sí.

Luisa: Esta muy bien que hayáis llegado a un acuerdo. Además el trato está muy claro y os va a comprometeros a ambos. Os damos las gracias por haber utilizado la mediación para resolver vuestro conflicto y por habernos escogido. Nosotros estamos muy contentos de haberos ayudado.

David: Pedro, ¿quieres estrechar la mano a Santiago? Santiago ¿quieres estrechar la mano a Pedro?

Pedro: Sin problemas.

Santiago: Sí.

Solucionario:

Actividad 3

La sopa de letras del conflicto.

P	U	G	N	A	A	B	C	D	P
E	E	I	O	R	D	R	J	O	O
D	F	N	P	E	L	E	A	G	S
U	F	Ó	D	C	H	S	R	O	I
C	Y	I	K	H	Y	P	D	L	T
A	U	C	N	A	B	E	I	Á	I
T	R	U	J	Z	A	T	W	I	V
I	O	L	T	O	D	O	O	D	O
V	C	O	N	T	R	A	R	I	O
O	A	S	N	M	A	H	C	U	L

Palabras positivas: educativo, positivo, respeto, diálogo, solución.

Palabras negativas: pugna, lucha, pelea, rechazo, contrario.

Actividad 5

Actitudes ante al conflicto

Conflicto	Actitud
Un grupo de amigos están decidiendo si van al cine o van a jugar a la sala de juegos. Hablan y dialogan entre ellos y al final deciden que hoy irán al cine porque mañana van a quitar la película y mañana irán a la sala de juegos.	Negociación.
Tu madre te ha castigado sin salir porque hoy has traído las notas. Tú habías decidido ir al concierto con tus amigas. Piensas que tu madre no tiene razón y que el castigo es muy injusto. Discutes con ella.	Competición.
Un amigo tuyo siempre te pide el balón de baloncesto para ir a las canchas a jugar con su hermano, a ti te parece que es un abuso y hoy le dices que se lo has prestado a otro chico.	Evasión
Tu hermano te pide el ordenador para poder realizar un trabajo del IES. Te comenta que tienes que esperar un rato porque está terminando de descargar unas canciones. Tu le comentas que se de prisa porque tienes que hacer un trabajo y estudiar un tema de Biología. Tu hermano decide descargar las canciones en otro momento.	Cooperación.
El profesor de Lengua Castellana os ha dicho que el lunes de la semana que viene tenéis un examen de los tres últimos temas. Nadie discute y todos acatáis lo que el os diga.	Sumisión.

Actividad 7
Análisis del conflicto

Personas	Proceso	Problema
Los protagonistas	La historia del conflicto	El tipos de conflicto
Los sentimientos	La relación	Los datos objetivos
Los intereses	La comunicación	Las necesidades
Los valores	Los estilos de enfrentamiento	Preferencias

Actividad 10
Errores en la comunicación

Emisor	
Receptor	
Código	
Mensaje	
Contexto	

Actividad 11
Estilos de comunicación: escenas

Escena 1: estilo de comunicación asertivo
Escena 2: estilo de comunicación agresivo
Escena 3: estilo de comunicación pasivo

Actividad 12
Mensajes para la comunicación

Mensajes	SÍ	NO
Impresión.	X	
Cortar la conversación.		X
Confidencia personal	X	
Pregunta abierta	X	
Cuantificación de deseo y sentimiento.	X	
Generalización.		X
Declaración de intención.	X	
Pedir opinión.	X	
Defensa propia.		X
Confidencia personal.	X	

Actividad 14
Técnicas de escucha activa

Técnica de escucha activa.	Objetivo.
Mostrar interés	Comunicar interés. Favorecer que el otro hable.
Clarificar los hechos	Aclarar lo dicho. Obtener más información. Ayudar a

		ver otros puntos de vista.
Entender lo que ha pasado		Mostrar que estamos comprendiendo lo que pasa. Verificar el significado.
Conocer los sentimientos		Mostrar que se entienden los sentimientos.
Resumir		Repetir todo lo que ha pasado del conflicto.

Actividad 17

Vamos a aprender a comunicar “mensajes YO”

Partes del mensaje YO

Expresión de un sentimiento.
Exposición de la conducta, comportamiento, opinión, etc. que demuestra la otra persona.

Explicación de nuestra necesidad.

Expresiones del mensaje YO

María no voy a poder confiar más en ti
Me pediste que te dejara llegar a las tres de la mañana porque ibais a celebrar un cumpleaños, eran las cuatro y aún no habías llegado

Cuando vuelvas a salir espero que cumplas el horario que hemos acordado.

Actividad 18

Completar “mensajes YO”.

Me pareció muy mal el sábado que, cuando estaba bailando con Susana en la discoteca, te metieras entre nosotros. Necesito que cuando me veas otra vez con ella esperes a que terminara la música.

¿Piensas que a mí me gusta poner sanciones? Lo que sucede es que ayer llegaste tarde a clase, interrumpiste mi explicación en tres ocasiones e insultaste a Miriam. Me gustaría que a lo largo de esta semana tu comportamiento mejorase y te responsabilizaras de no entorpecer más mis explicaciones.

Juan, me pongo nervioso cuando pones la música tan alta, tengo que concentrarme porque mañana tengo que entregar estas láminas de dibujo, me ayudaría que bajases el volumen de la radio.

Actividad 26

Favorecer la comunicación en las mediaciones

Aspectos	SÍ	NO
Realizar la comunicación en un lugar adecuado.	X	
Hacer reproches		X
No escuchar lo que la otra persona nos quiere decir		X
Expresar sentimientos	X	
Expresar opiniones vagas e inconsistentes		X
Ser empáticos	X	

Ser asertivos	X	
Utilizar los “mensajes yo”	X	
Utilizar la escucha activa	X	
No atender a la información que nos da nuestro interlocutor		X
Hacer generalizaciones		X
Añadir informaciones que no se ha dicho		X

Actividad 36

¡Qué dices!

Expresiones que ayudan a solicitar cambios de conducta.	Expresiones que no ayudan a solicitar cambios de conducta.
Me gustaría que si fuera posible ... Por favor, baja la música ... Quisiera que te dejarás de meter conmigo ... A mi me gustaría ... Cuando pasa esto yo desearía que tu ... Quisiera tener la oportunidad de hablar para ... Estoy intentando ... Podrías dejar ... Porque no hacemos... Cuando quieras podemos hacer... Puedes respetar el turno de palabra y escucharle, ¿por favor?	Si no te quitas te mato. Siempre me estás pidiendo lo mismo. Tú cállate y que hable él ¡Vete de aquí! ¡Lárgate, chaval! Trae el libro. ¡Imbécil!, cambia las cosas. Vas a saber lo que es bueno. ¡Apártate!, que no me dejas ver. No te cueles. Eres un chivato.

Actividad 39

Componentes de la I.E.

Componente	Definición
Conciencia de uno mismo. (autoconciencia)	Conocer nuestras propias emociones y como nos afectan.
Autocontrol	Controlar nuestros sentimientos
Automotivación	Motivarnos para hacer algo
Empatía	Ponernos en la piel de la otra persona
Habilidades Sociales	Tener buenas relaciones con

		los demás
--	--	-----------

Actividad 47

Los objetivos de las fases de la Mediación Escolar

Actividad 48

Comunicación y Mediación

Habilidades comunicación	Mediadores	Personas que han tenido el conflicto
La escucha activa.	X	X
Los mensajes yo.		X
La asertividad		X
La empatía.	X	X