

Taller de Mediación

# 3-7 Febrero 2020

## Introducción al taller: Nos presentamos

-Se ha de dar la bienvenida a todo el grupo y agradecerles su participación.

-Presentamos los objetivos del taller:

* Aprender conceptos, procedimientos y actitudes relativos al proceso de mediación.
* Proyectar y organizar un servicio de mediación escolar por parte del propio centro.
* Contribuir a construir y mantener un clima de convivencia pacífico.

-Explicamos el funcionamiento: horario, número de sesiones, calendario previsto y metodología.

-Aclaramos las dudas que puedan surgir.

Actividad 1: Creación de grupo

* + Empezamos el turno de presentaciones diciendo: ¡Hola! Soy … (hacemos tres afirmaciones o negaciones sobre nosotros mismos, de las cuales una es falsa). Por ejemplo, ¡Hola! Soy … y me encantan las ostras, tengo seis hijos y voy en moto. Una de las tres afirmaciones no es cierta ¿Me sabríais decir cuál es? Uno a uno el resto de participantes se presenta de la misma manera..

## Módulo 1: Introducción al conflicto. ¿Qué es un conflicto? Respuestas ante el conflicto: agresiva, asertiva y pasiva. Tipos de conflictos

¿Qué es un conflicto?

El conflicto es una situación en la cual dos o más personas con intereses diferentes entran en confrontación, oposición o emprenden acciones, mutuamente antagonistas, con el objetivo de dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea de manera verbal o agresiva , para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

Actividad 1: El ratón, el gato y tú.

* + Lea el siguiente texto lentamente. Antes de comenzar la lectura, espere a que el alumno/a esté relajado, en silencio. Comience la lectura y una vez leído el texto, déjele las preguntas que aparecen en el Anexo M1-1 para que sean respondidas.

“Cierren los ojos e imaginen que están saliendo de esta sala y que van caminando por una calle larga. Ahora llegaron a una casa muy vieja y abandonada. Cuando abren la puerta, ésta se abre haciendo un crujido. Ahora están adentro y se encuentran en una sala oscura y vacía. (Silencio).

De repente comienzan a sentir que se están achicando cada vez más. El techo les parece muy alto, muy lejos. Ahora tienen el tamaño de un libro y cada vez son más pequeños. Además, les está creciendo la nariz y el cuerpo se cubre de pelos. Ya no pueden caminar porque ahora andan en cuatro patas; se dan cuenta de que se han convertido en un ratón.

De pronto, una puerta se empieza a abrir y ¡es un gato! Se sienta y mira a todos lados lamiéndose los bigotes. Luego se levanta y comienza a caminar por la sala, lentamente. Ustedes se quedan muy callados mirando atentamente al gato. (Silencio).

El gato los acaba de ver y se prepara a perseguirlos. Lentamente se acerca..., hasta que está delante de ustedes, listo para saltar. Pero en el momento en que el gato se los va a comer, ustedes empiezan a sentir que están cambiando otra vez de forma. Esta vez crecen rápidamente y el gato se hace cada vez más pequeño. El gato se está transformando en ratón y ustedes son ahora un gato. Imagínense: ¿Cómo se siente ahora el ratón? ¿Qué van a hacer con él?

Ahora sienten otro cambio. Empiezan a crecer cada vez más hasta que vuelven a ser ustedes mismos. Salen de la casa y vuelven a la escuela y a la sala. Ahora abran los ojos y miren a su alrededor.”

Conclusiones: Terminamos la actividad explicándoles que, a veces, cuando tenemos un problema con alguna persona, no nos ponemos en el lugar de ella y la hacemos sentir como se sentía el ratón. Les pedimos que piensen qué podrían hacer para que esto no pase.

Respuestas ante el conflicto: agresiva, asertiva y pasiva

Ante un conflicto toda persona manifiesta una conducta agresiva, asertiva o pasiva. Estas conductas están relacionadas con las habilidades sociales.

Las habilidades sociales son conductas que facilitan la relación interpersonal, de forma no agresiva ni inhibida, sino asertiva. Esas conductas hábiles requieren, previamente, unas capacidades cognitivas (como por ejemplo tener pensamiento alternativo, consecuencial y sobre todo de perspectiva, que significa saber ponerse en el lugar de otro). Igualmente la habilidad social implica control de las propias emociones y algún entrenamiento de la motricidad.

Las habilidades sociales se aprenden por observación de modelos y por la técnica de ensayo y error.

Actividad 2: ¿Qué y cómo lo hago?

* + Leer junto al alumno/a las nociones básicas del comienzo de la ficha. Entregar la ficha al alumno/a. Éste/a la realizará con la ayuda y guía del profesor/a (Anexo M 1- 2).

Actividad 3: Un día sin normas

* + Se entrega al alumno/a la ficha para que lea el texto y conteste a las preguntas. El profesor/a deberá estar aclarando las posibles dudas que puedan aparecer y promover la reflexión del alumno/a (Anexo M 1- 3).

Tipos de conflictos

Según **Viñas (2004)**, los conflictos en los centros educativos no son únicamente de un tipo, según las personas que intervengan en el mismo podemos diferenciar cuatro grandes categorías: conflictos de poder, conflictos de relación, conflictos de rendimiento y los conflictos interpersonales:

**o Conflicto de poder**: son todos los conflictos que tienen que ver con las normas.

**o Conflictos de relación**: se produce cuando uno de los sujetos del conflicto es superior bien jerárquicamente o emocionalmente al otro. En este caso podríamos incluir los casos de bullying ya que este se suele dar entre iguales y son estos factores mencionados anteriormente los que favorecen la relación jerárquica y de poder entre ellos.

**o Conflictos de rendimiento**: son los relacionados con el currículo en los que el alumno presenta dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que el centro/ profesorado le ofrece.

**o Conflictos interpersonales**: son los que se dan en el centro y van más allá del hecho educativo ya que éste tipo de conflicto es una reproducción de la sociedad en la que está ubicado, siendo fiel reflejo uno del otro.

Actividad 4: Los problemas de cada día

* + Dar al alumno/a la ficha y realizar junto a éste/a de manera que de forma constante se promueva la reflexión del alumno/a (Anexo M 1-4).

salto de página

## Módulo 2: Habilidades Comunicativas para la mediación escolar: Concepto de comunicación. Obstáculos para una comunicación eficaz. Tipos de comunicación: Comunicación Verbal; Comunicación no verbal. Expresión de emociones y sentimientos. La escucha activa. Empatía. Asertividad. Los mensajes en primera persona.

Habilidades Comunicativas para la mediación escolar: Concepto de comunicación.

¿Cuando tienes un problema sabes cómo explicarlo?¿Crees que los demás te entienden? ¿Alguna vez has sufrido las consecuencias de un malentendido?¿Sabes escuchar?

Para gozar con la comunicación interpersonal hay unos conceptos que es necesario conocer, unas habilidades que todo el mundo puede desarrollar y, sobre todo, es preciso adoptar determinadas actitudes hacia los demás.

Es imposible no comunicar.

Cuando hablamos de comunicación, hemos de tener presente que las palabras (lenguaje verbal) sólo son una parte de la información que recibimos y transmitimos.

Para que la comunicación sea efectiva, las palabras han de ir acompañadas de un tono de voz y de un lenguaje corporal coherentes; en caso contrario, el mensaje no resultaría creíble.

Obstáculos para una comunicación eficaz

De entre los elementos usualmente presentes en las conversaciones, hay algunos que deterioran la comunicación, como, por ejemplo:

* Aconsejar: Deberías cambiar, ¿por qué no…?...
* Ocultar información: Te gustará ser la tutora de este grupo, hay pocos alumnos…
* Amenazar: Si no cambias la actitud, lo expulsaremos.
* Cambiar de tema: Hoy hace muy buen día.
* Criticar: Siempre haces lo mismo, nunca aprenderás.
* Etiquetar: Eres una desordenada, no tienes imaginación.
* Juzgar: No tienes razón, ella tiene la culpa.
* Bostezar, distraerse, no establecer contacto ocular.
* Quitar importancia: A mí me sucedió lo mismo.
* Mandar: Lo has de hacer porque yo lo mando.
* Interrumpir: Perdona que te corte, pero….
* …

Por el contrario, si queremos mejorar nuestras capacidades de diálogo, tendremos que cultivar una serie de habilidades.

Actividad 1: El Teléfono

Aprovechamos este juego popular para introducir la idea de que la comunicación deficiente puede ser fuente de conflictos.

* + En corro, pensamos una frase corta y se la decimos al oído a la persona que se sienta a nuestra derecha, la cual hará lo mismo, y así hasta que la última persona reciba el mensaje.
  + El receptor dice en voz alta la frase y el emisor hace lo mismo. Después se comparan los mensajes (siempre resultan muy diferentes).
  + Otra persona dice una frase y prosigue el juego.

Hacemos las siguientes preguntas: ¿Os ha gustado jugar al teléfono? ¿Qué le pasa al mensaje? ¿Por qué? ¿Alguna vez os ha sucedido que os hayan dicho que alguien ha dicho…, y después no era cierto? ¿Lo habéis encontrado divertido? ¿Alguna vez os han acusado de decir alguna cosa sin que fuera verdad? ¿Cuál? ¿Cómo podemos evitarlo?

Conclusiones: Una mala comunicación puede crear problemas. Merece la pena hablar directamente con las personas. Los mensajes cambian porque cada uno de nosotros tiene una manera diferente de entender y de explicar las cosas. Si queremos captar bien un mensaje hemos de escuchar con mucha atención, porque una comunicación deficiente, puede ser fuente de conflictos.

## Tipos de comunicación: Comunicación Verbal; Comunicación no verbal

Para que la comunicación sea efectiva, las palabras han de ir acompañadas de un tono de voz y de un lenguaje corporal coherentes; en caso contrario, el mensaje no resultaría creíble. También la escucha atenta requiere muestras no verbales de interés, atención y comprensión.

Las palabras no son la única manera de comunicarnos. Cuando hablamos con alguien es importante que nos fijemos en cómo se mueve y en los gestos que hace; así comprenderemos mejor que nos quiere decir.

Actividad 2: ¿Qué ves?

* + Una persona pasa a la parte delantera de la clase e imita a un animal, oficio, personaje, etc., con mímica, y los otros lo han de adivinar haciendo preguntas cerradas ante las que el actor afirma o niega moviendo la cabeza.
  + A continuación se dan consignas para actuar en pareja: estáis enfadados; sois buenos amigos; estáis muy tristes; tenéis miedo; os habéis hecho mucho daño; tenéis vergüenza; estáis alegres; estáis aburridos, etc
  + Para valorar la actividad nos detendremos en cada sentimiento y comentaremos las observaciones de los niños y niñas.

Redundamos en la idea de: si queremos mejorar nuestras capacidades de diálogo, tendremos que cultivar una serie de habilidades. ¿Por dónde empezamos?

Expresión de emociones-sentimientos y asertividad

Aprender a ser es la principal vía de fortalecimiento personal y tal vez la única que permite adoptar una orientación positiva en relación a los conflictos.

Conocer, comprender y valorar los propios sentimientos y emociones es esencial para aprender a aceptar, afrontar y transformar los conflictos que forman parte de nuestra vida.

Las emociones están presentes en todos los conflictos; de entrada, nos advierten de que algo no funciona como nosotros quisiéramos y nos motivan a buscar la manera de cambiarlo.

Ante una situación conflictiva estamos habituados a buscar hechos y verdades que demuestre de un modo objetivo quién tiene la razón y quién es culpable, fabricando un vencedor y un vencido. Este enfoque ignora los sentimientos de las personas.

El proceso de mediación no se centra tan sólo en el problema, sino que también se preocupa por las personas que lo co-construyen. En este sentido, permite plantear soluciones creativas, a la medida de los protagonistas, que los contemplen como seres humanos integrales.

Actividad 3: Analizo mis sentimientos-emociones

* + El profesor le entrega la ficha al alumno/a y le comenta que tras analizar la cuestión planteada debe contestar por escrito cómo actuaría en cada situación. Una vez finalizado el trabajo individual el profesor ayudará al alumnado a explicar sus respuestas (Anexo M 2- 3).

Actividad 4: Busco un final-emociones

* + El profesor pide al alumno/a que lea la ficha de trabajo. Tras su lectura, tiene que inventar el final y reflexionar con el profesor el porqué ha elegido ese desenlace (Anexo M 2- 4).

Empatía

Cuando hablamos de empatía nos referimos a ella como **la habilidad cognitiva que tiene cada persona para comprender el universo emocional de otra.** Lo que conocemos como ***“ponerse en los zapatos del otro”***.

Es también una **aptitud necesaria para el desarrollo interpersonal,** de establecimiento de relaciones, **y** de **favorecimiento de la comunicación.**

Esta cualidad **nos ayuda a intentar comprender y entender** aquello por lo que está pasando **otra persona**, es una forma de **hacerle sentir que no está sólo**, y es **muy importante en un procedimiento de mediación**, porque si las partes que acuden se sienten comprendidas en ese momento complicado de su vida, tendrán menos cortapisas para **manifestarse,** incluso **emocionalmente**, y a través del mediador, **la parte que escucha podrá recoger** toda esa **información** a la que no había prestado atención anteriormente, haciendo que abra su punto de vista sobre el conflicto. **Además**, la empatía nos permite llegar a la otra parte **y** **así poder comprender aquél desde una perspectiva más global.**

Para mejorar esta cualidad tenemos que tener presente [**algunos consejos**](http://www.amediar.info/la-mediacion-magia-y-habilidades-ii/)**:**

* **Cada persona es única**, con experiencias únicas y por tanto, la vivencia del mismo hecho es diferente en cada persona.
* Para llegar a la empatía **hay que olvidarse de los prejuicios.**
* Es importante **respetar los tiempos y no interrumpir el discurso.**
* Si **realizamos preguntas** conforme nos transmiten la información, se creará una corriente de efectos, por un lado aumentará el clima de confianza y la seguridad en nosotros como profesionales que podemos ayudarles, por otro lado, estaremos demostrando nuestro interés y preocupación por lo que nos cuentan.
* **Atender a lo que nos están relatando** nos ayudará a captar los detalles como el tono e intensidad de la voz, o la mirada.
* **No minimizar la relevancia de los problemas** de la partes, en mediación es importante no menospreciar el grado de importancia con el que la persona percibe su problema, pues si no lo valoramos de la misma forma será difícil empatizar.

Actividad 5: Cómo sería estar en su lugar

* + Se le pide al alumno/a que lea el texto, relativo a un caso que refleja una situación cotidiana en la que se presenta un conflicto. Una vez leído, se le pide que lo vuelva a leer, pero ahora poniéndose en el lugar de uno de los personajes. Por último, se anima al alumnado a hacer una reflexión sobre lo leído. A modo de ejemplo se muestra un caso (Anexo M 2-5), éste puede ser adaptado o modificado según las situaciones puntuales (la idea es que el caso resulte significativo para los alumnos, pero sin provocar que alguno/os se sientan particularmente identificados o señalados).

Actividad 6: ¿Cómo se sienten los demás?

* + El alumno/a debe leer los textos y las reflexiones que aparecen en el primer lugar de la ficha de trabajo y a continuación contestar a las cuestiones que se le plantean (Anexo M 2-6).

Escucha activa

¿Cómo valoras tu capacidad para escuchar a otros? ¿Cómo valora tu familia tu capacidad para escucharlos? ¿Cómo valoran tus amigos tu capacidad para escucharlos?

La técnica de la **escucha activa** es sin duda la más decisiva en las primeras fases de un **proceso de mediación escolar**. Parece claro que sin saber escuchar es muy difícil ayudar a una persona que nos está explicando su problema. No se trata sólo de hacer escucha sino algo más importante, que se note que estamos escuchando. Por eso la técnica se denomina escucha activa y no sólo escucha.

Cuando una persona tiene un conflicto importante es trascendental para su tranquilidad poder contarlo a alguien que lo entienda y que además transmita que le está entendiendo.

La escucha activa no sólo depende de nuestro lenguaje, sino que también, en gran medida, está ligada al denominado **paralenguaje.**

Practicamos la escucha activa cuando ante un mensaje, el emisor expresa lo que ha entendido de lo dicho, destacando el sentimiento que hay detrás del mensaje. La escucha activa es el resultado de **MOSTRAR INTERÉS**.Para poder practicar la escucha activa debemos tener en cuenta algunos aspectos:

- Saber ponernos en el lugar de la otra persona para poder comprender lo que dice y lo que siente.

- Hablar con un tono de voz suave.

- Expresión facial y gestos acogedores.

- Establecer contacto visual.

- Tener una postura corporal receptiva.

Actividad 7: Sí o No

* + El alumno/a debe contestar el cuestionario para indagar sobre su capacidad de escucha. (Anexo M 2-7).

Además, practicamos la escucha activa cuando ante un mensaje, el emisor expresa lo que ha entendido de lo dicho, destacando el sentimiento que hay detrás del mensaje. La escucha activa es el resultado de **CLARIFICAR**.

Clarificar significa hacer más claro un mensaje. Sirve para comprender mejor lo que la otra persona está diciendo, aclarando lo dicho, pidiendo más información.

Por último, practicamos la escucha activa cuando ante un mensaje, el emisor expresa lo que ha entendido de lo dicho, destacando el sentimiento que hay detrás del mensaje. La **escucha activa** es el resultado de **PARAFRASEAR**.

**Parafrasear** consiste en repetir en palabras propias las principales ideas o pensamientos del que habla y podemos comenzar diciendo: “Entonces lo que me estás diciendo es…”

Actividad 8: Mostrar interés, Clarificar y Parafrasear

* + Un alumno/a voluntario cuenta una experiencia que haya tenido o le hayan contado, y los demás le escuchan atentamente. A continuación se le pide al resto que realice las actividades del Anexo M 2-8, que les pide que expresen con las palabras del voluntario qué ha ocurrido e intenten expresar sus sentimientos en la narración.

Mensajes Yo - Mensajes Tú

Cuando usamos los mensajes “Tú”, transmitimos psicológicamente la sensación de quitarnos de encima la responsabilidad y echársela a la otra persona sin dejarle capacidad de opción. Esto provoca a veces enojo y resentimiento en la otra. Puede bloquear la comunicación.

A veces al enviar un mensaje yo. . . estamos enviando un mensaje tú. . . con el disfraz esquemático del mensaje yo. . . (Yo detesto que seas un irresponsable.) El “mensaje tú. . .” sitúa la culpa del conflicto en la otra persona con lo que conseguiremos una reacción defensiva y poco constructiva. Advertimos que los juicios de opinión se basan en suposiciones. Debemos aclarar estas suposiciones y comprobar si son compartidas.

**Los mensajes Yo son una** [**herramienta de la comunicación**](https://albamarpsicologia.com/asertividad-herramienta-comunicacion/) **que nos sirven para expresar todo aquello que deseemos de una forma respetuosa y asertiva.**

Este tipo de mensajes se elaboran en primera persona contribuyendo a una buena comunicación y a una relación interpersonal respetuosa.

Usando los mensajes Yo, dejamos claro que no culpamos a la otra persona; sino, que nos hacemos responsables de nuestros propios sentimientos, opiniones o necesidades. No se trata de que el otro haya hecho algo mal, si no de la forma en que yo vivo su conducta (o las consecuencias de ésta); y eso es lo que le transmito, desde la honestidad y el respeto.

La clave está en usar “Yo” en lugar de “Tú”, y mantenerse siempre centrado en el problema que queremos tratar, sin acusar ni culpar a la otra persona; se trata de favorecer la escucha del receptor del mensaje y evitar la escalada del conflicto.

### **Diferencias entre los Mensajes Tú y los Mensajes Yo**

MENSAJES TÚ

* Son aquellos en los que culpamos al otro, lo etiquetamos o le hacemos juicios de valor. («*Me pones nervioso*»)
* Me centro en lo que hace el otro. Lo acuso, lo juzgo. («*Siempre estás igual, no vas a cambiar nunca*»)
* Obstaculiza la comunicación y genera ofensa en nuestro interlocutor.
* Generan respuestas defensivas, más enfado, resistencia al cambio, discusiones….
* No solucionan el problema.

MENSAJES YO

* Son mensajes en los que asumimos que lo que pensamos, sentimos y necesitamos es sólo responsabilidad nuestra; en vez de querer achacar la responsabilidad a los demás y reprochárselo. («*Me pongo nervioso cuando haces…*»)
* Me centro en mí, en las consecuencias del comportamiento del otro. Describo sin descalificar, expreso lo que siento y lo que me gustaría. («*Cuando actúas así…, me siento…, me gustaría que..*.»)
* Facilita la comunicación y es persuasivo.
* Minimiza la actitud defensiva, amortigua la tensión generada y facilita la expresión de las diferencias y desacuerdos.
* Ayudan a solucionar el problema.

Actividad 9: Un conflicto no cerrado

* + Recuerda una situación del pasado en un conflicto que no se terminó del todo. No fuiste capaz de decir algunas cosas que te hubiese gustado decir. Ahora expresa todo lo que hubieses querido decir a la otra persona. ¿Estás enfadada con alguien? ¿De aquí o de fuera? ¿Qué te gustaría decirle?

Si no nos comparten ningún conflicto real, dinamizamos con el guión de un conflicto previamente diseñado, por ejemplo: - No paras de molestarme en clase. Haces ruido con el bolígrafo. Mueves la silla. Me empujas con el codo. Te duermes en mi mesa. . . . . Reflexión: ¿Qué te parece? ¿Le dices muchas frases que empiezan con TÚ? ¿Le dices muchas frases que empiezan con YO? ¿Qué ventajas e inconvenientes ves en esas expresiones? Intenta decirlo todo con frases.

Actividad 10: Mensaje Yo-Mensaje Tú

* + Situación de Role - Playing:
* “Estás equivocado” (Tú) mejor decir “No estoy de acuerdo” (Yo)
* “No sabes lo que dices” (Tú) mejor decir “Yo lo veo de otra manera” (Yo)
* “Eres un…”(Tú) mejor decir “Estoy enfadado/molesto por lo hiciste/dijiste” (Yo)
* “Por tu culpa” (Tú) mejor decir “ Me ha dolido mucho….no me ha gustado nada” (Yo)
* “Me pusiste” (Tú) mejor decir “ Me Puse” (Yo)
* “Me preocupaste” (Tú) mejor decir “Me preocupé” (Yo)
* “Deberías” (Tú) mejor decir “Me gustaría qué…” (Yo)
* “Siempre/Nunca” mejor decir “Algunas veces, en ocasiones, esta o aquella ocasión” (Yo)

salto de página

## Módulo 3: ¿Qué es la mediación? Figura del mediador: perfil, funciones y compromisos

¿Qué es la mediación?

Una manera de afrontar los conflictos dialogando y cooperando: es un método de resolución de conflictos, en el que las partes implicadas consiguen por sí mismas, ayudadas por un tercero imparcial, llamado mediador/a, adoptar acuerdos de solución satisfactorios para todos/as, a través del diálogo y la negociación.

Actividad 1

* + Piensa en un problema real que tengáis con alguien de la clase y que les gustaría arreglar. Ahora, entre todos, hacemos una lluvia de ideas para ver qué conocimientos de los ya vistos nos podrían ayudar. Por ejemplo:

-Ponerse de acuerdo para hablar del tema.

-Escucharnos los unos a los otros mientras explicamos nuestro punto de vista y nuestros sentimientos.

-Decir qué nos interesa y por qué.

-Crear opciones, decir más de dos soluciones.

-Evaluar las opciones.

-Acordar sobre aquello que queremos arreglar y decir cómo lo haremos.

* + Si nos ponemos de acuerdo, ¿podremos demostrarlo de alguna manera? ¿cómo?

(Con un abrazo o apretón de manos, agradeciendo la colaboración, explicando a los demás que ya hemos arreglado nuestras diferencias..)

Si hay alguien a quien no se le ocurra un conflicto real en qué pensar, le propondremos que busque una pareja y que juntos realicen el siguiente role-play (Anexo M 3-1). Preguntas para la valoración: ¿Habéis arreglado vuestro problemas? ¿Cómo lo habéis hecho? ¿Los dos estáis contentos? ¿Los dos habéis conseguido vuestros objetivos?

Conclusiones: Dialogar y cooperar es una manera muy efectiva de arreglar problemas.

¿Qué características tiene la mediación?

* Es voluntaria: se trata de un encuentro al que las partes llegan de forma totalmente voluntaria.
* Es confidencial: todas las personas implicadas se comprometen a no contar nada de todo el proceso.
* El mediador es neutral e imparcial.
* Los implicados se comprometen a decir siempre la verdad.
* Los protagonistas del conflicto toman sus propias decisiones libre y responsablemente.

La figura del mediador/a

Es la figura que colabora con las partes en conflicto creando las condiciones para que los protagonistas puedan compartir inquietudes y planteamientos, puntos de vista y limitaciones, y para que puedan llegar a acuerdos.

Actividad 2: ¿Quiénes son los mediadores?

* + Elige correcto (C) o incorrecto (I ) en las siguientes afirmaciones sobre los mediadores. Después pon en común los resultados con tu pareja (Anexo M 3-2).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | El mediador escucha a las personas que tienen un conflicto | C |  |
| 2 | El mediador vigila el patio como si fuera un policía |  | I |
| 3 | El mediador tiene una solución mágica para todos los conflictos |  | I |
| 4 | A los mediadores les gusta mucho hablar de los conflictos de los demás |  | I |
| 5 | El mediador es una persona en la que puedes confiar | C |  |
| 6 | El mediador ayuda a las personas que tienen un conflicto | C |  |
| 7 | El mediador castiga a las personas que tienen un conflicto |  | I |
| 8 | El mediador respeta los puntos de vista de los otros | C |  |
| 9 | A los mediadores les preocupa que todo el mundo se encuentre bien en el instituto | C |  |
| 10 | A los mediadores no les importa cómo se sienten los niños y las niñas |  | I |
| 11 | Los mediadores son vigilantes que informan a los profesores |  | I |
| 12 | Para ser mediador debes prepararte | C |  |
| 13 | Si el mediador es amigo tuyo irá a tu favor |  | I |
| 14 | El mediador decide quién tiene la razón en el conflicto |  | I |
| 15 | Los mediadores trabajan para que todos vivamos en paz | C |  |

A partir de la puesta en común sobre la encuesta anterior, iniciaremos un diálogo sobre la figura del mediador/a entre todos. Se trataría de que entiendan que **la labor del mediador/a es colaborar cuando las partes en un conflicto no saben cómo buscar una solución para su conflicto**.

¿Cuál es el perfil del mediador/a?

* Ser empático.
* Controlar sus emociones, manteniendo la calma.
* Persona creativa en la forma de trabajar y para encontrar alternativas, y así crear nuevas realidades que transformen el conflicto.
* Con aceptación de la diversidad, sin prejuicios.
* Con capacidad para liderar y motivar a la toma de acuerdos.
* Con capacidad para adaptarse a las distintas características de las personas en conflicto.
* Objetivo en sus apreciaciones y expresiones.
* Tener capacidad para encontrar fórmulas breves, fáciles de recordar.
* Flexible.
* Respetuoso y honesto consigo mismo y con los demás.
* Persona perseverante y persuasivo.
* Tener afán de servicio, y no de protagonismo.
* Con capacidad de humor, como factor protector.

¿Qué funciones tiene en el proceso de la mediación?

* Establecer las normas para el buen funcionamiento de las relaciones en el ámbito educativo: hablar y escuchar por turnos, no interrumpir y trabajo en equipo.

El Mediador Escolar es el encargado de establecer las normas para el buen funcionamiento de una Mediación Escolar. Tres normas son las esenciales:

-HABLAR Y ESCUCHAR POR TURNOS.

-HABLAR SIN INTERRUMPIR.

-COOPERAR PARA CAMBIAR LA SITUACIÓN.

* Escuchar activamente y ser capaz de comprender a las partes en conflicto, nunca emitirá juicios de valor.

La función del Mediador Escolar se centra en la escucha activa, es decir, escuchar y ser capaz de comprender a las personas afectadas por un conflicto, y sin emitir nunca juicios de valor.

* Respeta la confidencialidad, aspecto básico para generar confianza.

El proceso de una Mediación Escolar debe basarse en el respeto a la confidencialidad de las personas que aceptan una Mediación Escolar. La confidencialidad es un aspecto básico para la generación de confianza.

* Ayuda a que se dé la confianza necesaria entre las partes en conflicto para que logren dialogar.
* Ayuda a las partes en conflicto a identificar intereses, planteamientos y problemas: formula preguntas.
* También apoya a que las partes se comprendan y tengan las mismas oportunidades de exponer sus planteamientos: fomenta la empatía, reduce hostilidades.
* Transforma el conflicto creando opciones que ayuden a resolverlo; controla el proceso de resolución del conflicto pero no lo resuelve él o ella misma sino que favorece el equilibrio entre las partes, reformula propuestas.

A partir de la escucha activa el Mediador Escolar debe esforzarse en crear opciones que ayuden a resolver el conflicto.

* No juzgar: no debe ser juez ni parte en un conflicto, sino una pieza más para la resolución del mismo.

Los conflictos no deben verse como algo negativo o positivo, simplemente se trata de canalizar la forma en la que ese conflicto se puede abordar. Por tanto, los Mediadores Escolares no deben ejercer de juez y parte en un conflicto, sino que son una pieza más para la resolución del mismo.

* No sancionar, ya que la participación en mediación es voluntaria.

Al ser la Mediación Escolar de carácter voluntario, el Mediador Escolar no tiene la capacidad para sancionar un conflicto. Atendiendo a las Normas de Convivencia del centro, será él quien derive al tutor o a un miembro del Equipo Directivo cuando el conflicto atente contra las Normas de Convivencia de un Centro Escolar.

* Estar disponible, dispuesto y preparado ya que en cualquier momento puede generarse un conflicto.

Nunca se sabe en qué momento de la jornada escolar tendrá lugar un conflicto. De ahí que siempre deba estar dispuesto y preparado para llevar a cabo una Mediación Escolar. Además, junto con la disponibilidad, la inmediatez para la resolución de un conflicto es un aspecto fundamental que debe tener en cuenta cualquier Mediador Escolar. No hay que dejar pasar el tiempo, porque los conflictos cambian fácilmente de perspectiva. Un conflicto que se prolonga en el tiempo es un conflicto que corre el peligro de enquistarse y dificultar así su posible resolución.

* Saber parafrasear, es decir, "repetir" lo dicho por las partes con otras palabras, dar su versión más neutra, y: ayuda a concebir y comunicar nuevas ideas, protege relaciones.

Una vez las personas afectadas por un conflicto han dado su versión, es muy importante que el Mediador Escolar sea capaz de parafrasear lo dicho por los afectados por un conflicto. El hecho de poder parafrasear permite que otra persona neutra al conflicto diga las palabras que los afectados por el conflicto han pronunciado. Es muy importante que el Mediador Escolar haga ver a las personas que asisten a una Mediación Escolar que en ocasiones hay diferencias entre lo que se dice, lo que se quiere decir y lo que los demás han entendido. El valor de la palabra es algo esencial en una Mediación Escolar porque de ella depende en gran medida la resolución de cualquier conflicto escolar.

* Saber pactar, ya que la finalización de la mediación pasa por que las partes afectadas de un conflicto sean capaces de hacer pactos.

La finalización de una Mediación Escolar pasa porque las dos partes afectadas de un conflicto sean capaces de hacer pactos. El correcto cumplimiento de los pactos así como su seguimiento son aspectos que el Mediador Escolar debe ser capaz de asumir.

* No debe dar soluciones, pues el conflicto debe ser resuelto por las personas afectadas, sino ayudar a esas personas para que lleguen a un acuerdo de solución del conflicto que les afecta.

Aunque es algo que a los afectados de un conflicto les cuesta entender en ocasiones, el Mediador Escolar no debe ser la persona que solucione el conflicto. Esa no es su función en una Mediación Escolar. El conflicto debe ser resuelto por las personas afectadas. En este sentido, el Mediador Escolar tiene como objeto escuchar, clarificar, crear opciones, pero no debe dar la solución o soluciones a ningún conflicto.

Condiciones y compromisos del mediador/a:

### Condiciones:

1. El centro cuenta con la autorización de sus padres o tutores legales para realizar la función de mediador/a escolar.

2. El alumno/a se ha preparado como mediador/a escolar acudiendo a la formación específica organizada en su centro, quedando acreditada su realización con aprovechamiento mediante la certificación correspondiente.

3. El equipo de mediación y la comisión de la convivencia del centro legitiman al alumno/a para realizar la función de mediador/a escolar, pudiendo actuar en conflictos entre alumnado siempre que su intervención como mediador/a sea requerida.

### Compromisos:

1. Aceptar el objetivo y las reglas de Mediación, profundizando en ellas día a día para hacerlas suyas, respetando y haciéndose respetar. El mediador/a respeta a todos los miembros de la comunidad educativa dando ejemplo del uso del diálogo para resolver de forma pacífica sus propios conflictos de convivencia y evitando todo tipo de violencia con los demás miembros de la misma.

2. Promover en la medida de lo posible el conocimiento de la mediación. El mediador/a recuerda a los compañeros/as en conflicto la existencia del Servicio de Mediación, ofreciéndolo para ayudarles a resolver su disputa de forma pacífica y dialogada. Además, procurará generar confianza entre las partes en conflicto y entre el mediador y las partes, así como confianza en el proceso de mediación.

3. Asistir a las reuniones de seguimiento del servicio que se programen. Cuando asistimos a las sesiones de mediación en un conflicto, nuestro compromiso no termina cuando se alcanza un acuerdo, sino que debemos continuar apoyando a las partes que han confiado en nosotros durante las sesiones de seguimiento del acuerdo.

4. Participar en la formación que se le proponga desde el centro para mejorar su actuación como mediador/a (a través de la comunicación, hacerles ver a las personas una oportunidad donde ellos ven un problema) y colaborar con otros centros educativos, exponiendo sus experiencias. El mediador/a se prepara para conseguir hacer ver a las personas que acudan a él que son los verdaderos responsables de su solución, cuestionandonos qué podemos hacer con lo que les ha pasado.

5. Respetar y ver que detrás de las personas hay sentimientos, posiciones, intereses, necesidades y, sobre todo, actitudes. Si el objetivo final de la mediación es conseguir un acuerdo basado en intereses concretos, los mediadores intentarán provocar la empatía, o sea conseguir la escucha activa de una parte sobre los argumentos y sentimientos de la otra, y viceversa: conocer y acercarse a los sentimientos de los otros, manteniéndose imparcial en todo momento, mostrando su neutralidad y evitando todo tipo de opiniones sobre el conflicto.

6. Colaborar con el tutor/a en las horas de tutoría para tratar los problemas del grupo clase. El alumnado mediador se siente comprometido no sólo en los casos que se le asignan, sino que puede colaborar en cualquier desencuentro que ocurra en su clase, colaborando con el tutor entre partes en disconformidad.

7. Saber trabajar para que podamos velar por que las partes en conflicto que en el futuro acudan a mí puedan atribuirse el mérito de los acuerdos alcanzados.

8. El proceso de formación en Mediación durará …. “Toda mi vida”.

salto de página

## Módulo 4: Proceso de mediación y sus fases

0. Premediación Es un primer paso previo a la mediación en el que es conveniente hablar con las personas afectadas por el conflicto y explicarles de forma clara y sencilla en qué consiste una mediación, ya que ésta siempre debe ser voluntaria. Se trata de resolver todas sus dudas sobre el proceso y pedirles su aceptación para iniciar la mediación.

1. Presentación y reglas del juego Se explican los principios de la mediación y las normas por las que se va a regir el proceso. Sin la aceptación de las normas no hay mediación posible. Esta parte puede hacerse tanto en la premediación como en la primera sesión de la mediación.

Se inicia la mediación

2. El discurso inicial de las partes: Cuéntame

Comenzamos preparando el espacio en el que se va a desarrollar la mediación. Es importante crear un clima basado en la confianza mutua. Por ello es recomendable empatizar con las personas afectadas por el conflicto.

3. El intercambio o aclaración del problema: identificar los intereses de ambas partes

Es cuando los mediadores se interesan por la naturaleza del conflicto, escuchan de forma activa a las personas afectadas, y nunca posicionándose por ninguna de las dos partes. Es muy importante que el mediador haga preguntas abiertas y parafrasee lo dicho para verbalizar desde otra perspectiva el tipo de conflicto.

También es el momento de intentar enfocar el conflicto desde diversos puntos de vista. Otro aspecto a tener en cuenta es que el mediador/a debe intentar que las personas sean capaces de ponerse en el lugar del otro. Ésta es la fase en la que se definen los aspectos más relevantes del conflicto.

4. La búsqueda y selección de soluciones

Llega el momento de poner sobre la mesa todas las ideas que han ido surgiendo durante la mediación escolar. Una vez están todas estas propuestas se eligen aquellas que más pueden favorecer la resolución del conflicto. Es aquí donde se busca fomentar la cooperación y se intenta que las partes afectadas sean capaces de llegar a acuerdos concretos.

5. La creación del acuerdo

Una vez se han alcanzado los acuerdos que satisfacen a ambas partes, llega el momento de elaborar una “hoja de ruta” de la que estén convencidas las partes implicadas en el conflicto. Estas personas deben ser capaces de verbalizar a qué pactos se ha llegado.

Actividad 1: Los pasos de la mediación. El ordenador

* + Una vez que hemos visto los cinco pasos de la mediación, y ayudados del cuadro “Pasos para mediar un conflicto” (Anexo M 4-1, b), debéis ordenar paso a paso el proceso de mediación que os facilitamos desordenado (Anexo M 4-1, a). Debéis tener en cuenta que, como en el proceso que tenéis que ordenar, casi siempre son dos las personas que actúan de mediadoras, y se llaman “comediadoras”. Buscad a dos personas más para comparar que el orden sea correcto.
  + A continuación llevamos a cabo una lectura dramatizada de todo el proceso. Repartiremos para ello los roles de Helena, Daniel, Álex y Juan.

Hacemos las siguientes preguntas para que el alumnado valore su conocimiento del proceso de mediación: ¿Os han quedado claros los pasos de la mediación? ¿Creéis que Álex y Juan han hallado una buena manera de arreglar su problema? ¿Qué habría pasado si no hubieran ido a mediación?

Conclusiones: Los pasos de la mediación no son demasiado complicados. Lo más importante es que exista un deseo de arreglar los problemas sin utilizar la violencia y teniendo en cuenta los intereses de ambas personas.

salto de página

## Módulo 5: Protocolo de actuación de la mediación

Presentación y reglas del juego.

La mediación es un proceso realmente especial porque se basa en la voluntariedad de los participantes, y éstos estarán dispuestos a ella si confían en el mediador/a y en el proceso. Así, será necesario informar del proceso y “educar” sobre la manera de participar en él. Una actitud empática resulta de vital importancia.

Cuando se produce un conflicto en el centro,, puede suceder que las personas afectadas pidan la intervención de un mediador, aunque también es frecuente que se comunique por un tercero: jefa de estudios, orientadora, tutor/a, etc., que recomiende la mediación contraponiéndola a lo que sería la aplicación del reglamento disciplinario.

El mediador ha de garantizar la voluntariedad, confidencialidad, respeto, equidad y liderazgo de los protagonistas, que son los que tomarán las decisiones. Las habilidades comunicativas sólo son constructivas si están basadas en actitudes de autenticidad, honestidad y respeto. En caso contrario, se convierten en meros instrumentos manipuladores de la comunicación, que deterioran las relaciones. Las “técnicas” artificiales irritan y devalúan a las personas. La comunicación es abierta cuando parte del reconocimiento positivo del otro y lo fortalece con la propia presencia.

A continuación, comentamos el siguiente esquema con los aspectos esenciales de la entrada al proceso de mediación:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| FACETA | FUNCIÓN | FORMA | FÓRMULA |
| 1)ENTRADA | Quién y cómo:  -Escoger al mediador  -Definir el proceso  -Dar expectativas | -Individuo-Equipo  -Mediar-Arbitrar  -Por separado-Cara a cara  -Formal-Informal | Habilidades:  -Crear confianza  -Diseñar proceso y foro-problema  -Crear ambiente  -Crear el papel del mediador |

Se explican los principios de la mediación y las normas por las que se va a regir el proceso. Sin la aceptación de las normas no hay mediación posible. Esta parte puede hacerse tanto en la premediación como en la primera sesión de la mediación.

Actividad 1

* + En equipos de cuatro personas, pensamos en maneras de informar sobre el proceso de mediación y redactamos fórmulas que creen confianza. No se trata de explicar el proceso, sino sólo sus características básicas.

Ejemplos:

“El servicio de mediación del centro te ayudará a…”

“Un/a mediador/a es una persona que…”

“Si tienes un problema y no sabes cómo reaccionar…”

Hacemos las siguientes preguntas: ¿Qué fórmulas habéis encontrado? ¿Creéis que transmiten con claridad en qué consiste el servicio? ¿Resultan empáticas?

Conclusiones: Es necesario desarrollar la confianza de las personas respecto del servicio de mediación.

Cuéntame. Identificar los intereses de ambas partes.

Como hemos visto, llega el momento de la mediación en el que los participantes cuentan sus vivencias. Partiremos del siguiente esquema:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| FACETA | FUNCIÓN | FORMA | FÓRMULA |
| 2)CUÉNTAME | Qué ha pasado:  -Expresar y ventilar  -Ser escuchado  -Reconocer:  Verdades  Sentimientos  Responsabilidades  Preocupaciones | -Crear foro  -Conversar: en privado, en grupo  -Escuchar  -Sondear  -Excavar | Habilidades:  -Parafrasear  -Resumir  -Preguntas abiertas  -Ponerse al nivel del otro  -Empatizar  -No juzgar ni solucionar |

Actividad 2: La comunicación en el proceso de mediación

* + En grupos de tres (emisor, receptor y observador) practicaremos:

-Empatía.

-Parafraseo.

-Clarificación.

-Síntesis.

-Reformulación.

Haremos una ronda por cada actividad y nos detendremos a comentarla y valorarla en común. Podemos utilizar los ejemplo del Anexo M 5-2.

Hacemos las siguientes preguntas: ¿Cómo han ido las prácticas? ¿Hay algún elemento de escucha activa que sea más difícil que otros? ¿Os identificais o sentís más cómodos con alguno en concreto? ¿Qué hemos aprendido en cada práctica? ¿Creéis que son elementos comunes en la comunicación?

Conclusiones: Practicar la escucha activa ayuda a comprender el conflicto y al mismo tiempo a quien habla le ofrece la oportunidad de escucharse a sí mismo. Si queremos que la persona crea que la estamos escuchando de verdad y que no nos limitamos a memorizar lo que dice, la paráfrasis ha de sonar natural. Las preguntas abiertas no deben parecer un interrogatorio. La síntesis debe recoger los puntos (ideas y sentimientos) que son más importantes para la persona que habla. Reformular ha de dar lugar a un enfoque que “desbloquee” la historia.

La búsqueda y selección de soluciones.

Después de identificar los intereses que se presentan en una situación, es el momento de pensar juntos en las posibles soluciones.

Actividad 3: El autobús

* + Propondremos la situación siguiente y seguiremos con ellos los pasos que le siguen:

El autobús: Jaime y David te han pedido que te sientes con ellos en el autobús el día de la excursión. Los dos son buenos amigos tuyos y si te sientas con uno el otro se quedará sin pareja. ¿Con quién te sentarás?

-Determinamos cuáles son los intereses que plantea la situación: ir de excursión y quedar bien con los amigos.

-Todos juntos pensamos en las posibles soluciones:

a) Sentarse con Jaime.

b) Sentarse con David.

c) No ir de excursión.

d) Que lo decidan ellos.

e) Echarlo a suertes.

f) Quizá uno de los dos se pondrá enfermo.

g) Ir con otra pareja para que no se enfaden.

h) Ir con uno a la ida y con el otro a la vuelta.

i) Ir a esta excursión con Jaime y a la siguiente en compañía de David.

j) Reunirnos los tres para hablar del asunto.

k) …

-Seguidamente descartamos las que no son posibles, por ejemplo, ir con uno y volver con el otro, ya que la maestra no permite cambiar de pareja en la misma excursión.

-Descartamos las que son improbables, como la de que uno de los dos se ponga enfermo.

-Descartamos las que no nos ayudan a cumplir nuestros objetivos, por ejemplo, no ir de excursión o sentarnos con uno de ellos y basta.

-De esta manera quedarán las opciones que nos interesan más.

-Haremos grupos y cada uno de ellos examinará una de las opciones, señalando qué tienen de positivo y qué de negativo.

-Pondremos el resultado en común.

-Individualmente, cada uno de los niños escoge una opción y escribe o explica el porqué.

-Comentamos las diferentes elecciones.

Conclusiones: Tomar decisiones requiere pensar en varias opciones, escoger las mejores, analizarlas y, finalmente, optar por una.

La creación del acuerdo.

En un proceso de mediación, tomar decisiones implica reunir información, valorarla siguiendo criterios claros e identificar obstáculos y recursos en la consecución de los objetivos. Des esta manera es posible evaluar cuáles son las posibles opciones posibles y elegir las más ventajosas, bien porque se acercan más a nuestros objetivos, bien porque presentan menos inconvenientes o simplemente, debido al hecho de que son menos costosas de implementar.

Evaluar los resultados de la vía elegida y del proceso seguido para conseguirlo nos proporcionará información sobre cómo actuar en otras ocasiones. Por eso, es necesario registrar todo el proceso y revisar su cumplimiento periódicamente.

Actividad 4: Practicamos la mediación

* + Formaremos grupos de cuatro, comediadores y protagonistas del conflicto, para realizar un ejercicio de role-play (Anexo M 5-4).

Conclusiones: El proceso de mediación contribuye a que las personas que tienen un conflicto conozcan sus puntos de vista y sentimientos. Entonces pueden pensar conjuntamente en cómo cambiar la situación. Hablar abiertamente de nuestro problemas es una manera de cooperar en la transformación de las situaciones que nos disgustan. En cualquier caso, la mediación nos ayuda a no perder las relaciones por causa de un conflicto y a buscar alternativas sin utilizar la violencia. Además, guardar memoria de los conflictos mediados puede ayudar al equipo de mediadores a mejorar su labor. También contribuye a informar sobre el servicio que se está llevando a cabo y sobre la tipología de los conflictos que se producen.

Terminamos nuestro taller recordando nuestros objetivos. El objetivo del mediador es convertir un conflicto bidimensional en una exploración a tres bandas dirigida a diseñar cambios de manera constructiva, con la participación de los protagonistas y del mediador a fin de definir el conflicto conjuntamente. El mediador vela para que se generen varias soluciones y para que no se adopten de un modo irreflexivo.

El mediador no se centra únicamente en el problema, sino que tiene en cuenta a las personas en todo momento. Durante el proceso subrayará sus buenas intenciones y los acercamientos que hayan llevado a cabo, y les felicitará por los esfuerzos y progresos que hayan ido realizando.

La toma de decisiones corresponde a las partes: el mediador ha de evitar caer en la tentación de actuar en calidad de experto.

Las personas que accedan a la mediación lo hacen como líderes de la situación, hecho que les otorga el poder de decidir e incrementa el compromiso a la hora de implementar los cambios acordados.

Tomar parte en un proceso de mediación es motivo de orgullo y satisfacción personal en cuanto contribuye a la adquisición de habilidades que habilitan para afrontar futuros conflictos con un mayor confianza en sí mismo.

salto de página