

**Guía didáctica para  
la formación de  
mediadores en el  
I.E.S. María Galiana**

**AUTORES:**

***Antonio Jiménez Fernández***

***M.J. Ramos Corpas***

**15 de junio, 2010**

# **Guía didáctica para la formación de mediadores en el I.E.S. María Galiana**

**( Didactic Gui**

## **AUTORES:**

***Antonio Jiménez Fernández, (tutor de mediación en el I.E.S M<sup>a</sup> Galiana)***

***M.J. Ramos Corpas, (director del I.E.S M<sup>a</sup> Galiana)***

## **RESUMEN:**

El presente documento pretende ser una guía para llevar a la práctica un plan de formación de alumnos/as mediadores en un Centro Educativo de Secundaria. Aparecen detalladas las fases para llevar a cabo la formación de los mediadores así como la secuencia de contenidos y la temporalización de las sesiones, todo ello completado con el desarrollo de las sesiones que consideramos más adecuadas para la asimilación de dichos contenidos.

## **ABSTRACT:**

The present document intends to be a guide to implement a plan for the instruction of mediator students at an education centre. The phases to arrive at the plan implementation are detailed as well as the sequence of contents in the training of mediators, temporalized into sessions and offering the activities we consider most adequate for the assimilation of contents.

## **PALABRAS CLAVES:**

Conflicto, mediación, causas y consecuencias del conflicto, comunicación hábil, fases en la mediación, técnicas en la mediación.

## **KEY WORDS:**

Conflict, mediation, causes and consequences of conflict, skilful communication, phases of the mediation process, mediation techniques.



## **INDICE**

1. JUSTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA
2. OBJETIVOS DEL PROGRAMA
3. METODOLOGÍA
  - 3.1. Fases en el desarrollo del programa
  - 3.2 Temporalización del plan de formación
  - 3.3 Protocolo de actuación ante casos de mediación
4. CONTENIDOS Y ACTIVIDADES PARA LA FORMACIÓN
5. EVALUACIÓN: CRITERIOS E INSTRUMENTOS
6. BIBLIOGRAFÍA

ANEXO 1. La Historia de Miguel

ANEXO 2. La clínica del rumor

ANEXO 3. Planilla de observación.

## 1. JUSTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA

En la época en que vivimos, donde cada vez es mas frecuente ver actitudes y comportamientos violentos, uno de los grandes retos dentro de los centros educativos es la resolución de conflictos de un modo pacífico. En el IES María Galiana, queremos que los valores por los que seamos reconocidos en nuestra comunidad educativa sean el de la educación para la paz, la tolerancia, la solidaridad, la convivencia y el diálogo.

La escuela, como organización social, tiene los mismos problemas que el resto de la sociedad: es un espejo que suele reflejar los males del entorno. Por lo tanto, como organización debe cuidar el propio entramado y orientar la acción hacia la prevención en la aparición de conflictos perturbadores de la paz escolar.

Tras un análisis del clima de convivencia actual del centro, llegamos a la conclusión de que el grado de conflictividad sin ser alarmante, esta presente en las relaciones sociales entre el alumnado de nuestro centro. Por tanto, esto propicia la creación de una Comisión de Mediación de Conflictos, con Alumnos Mediadores.

Por otra parte, debemos resaltar que el concepto de conflicto suele aparecer ligado a una valoración negativa, debido a que se confunde con la violencia. Pero un conflicto puede resolverse también de manera no violenta. Es decir, hay que tener en cuenta el aspecto positivo de los conflictos. Pues, si se gestionan bien, podemos aprender de ellos.

Participar en actividades pro sociales como la que proponemos supone una apuesta por una mejora cualitativa de la convivencia para la comunidad escolar y un aumento del auto concepto y la autoestima en los alumnos voluntarios.

Cada vez es mas frecuente ver como la violencia y las conductas agresivas se van incrementando en nuestra sociedad. Este fenómeno no es casual ni pasajero, algunos estudiosos y observadores indican que se está instalando en la cultura de los tiempos que nos ha tocado vivir, donde las necesidades de consumo, poder y de imagen han adquirido dimensiones hasta ahora desconocidas, en la que también han cambiado los valores y las formas de encarar las situaciones cotidianas. La escuela está inmersa en la sociedad y por lo tanto refleja este fenómeno. Cotidianamente los docentes y equipos directivos deben arbitrar en conflictos con alumnos, docentes, padres o comunidad educativa.

Tradicionalmente el camino para resolver los problemas ha sido, con mucha frecuencia, la confrontación antagónica, la vía del enfrentamiento, en la que unos ganan y otros pierden. Pero el conflicto no se resuelve, no se logran acuerdos, no se

encuentran intereses comunes ni se reduce la hostilidad. Suele producirse más bien todo lo contrario; las relaciones interpersonales y profesionales se deterioran, las posturas siguen enconadas y se entra en una espiral de incomunicación. Es decir que se orientan los conflictos hacia el enfrentamiento de las partes más que a la solución del mismo. Se hace necesario buscar vías constructivas para afrontarlos, y la mediación puede ser una de ellas.

Nuestro Proyecto nace de la preocupación del equipo directivo de este centro, junto al equipo de orientación y otros docentes que piensan que la función de las instituciones escolares no es sólo instruir sino también formar personas. La primera clave cuando nos empeñamos en la tarea de mejora de la convivencia fue tomar conciencia de que la convivencia es un asunto de todos, y la segunda clave y no menos importante, es que tenemos que actuar a nivel de prevención.

Las prácticas de intervención pueden agruparse, de manera general, en estrategias de prevención primaria, secundaria y terciaria, siendo la primera la más idónea. En esta, encontramos aquellas estrategias diseñadas para prevenir que ocurra el problema antes de que aparezcan los síntomas del desorden (Meyers & Nastasi, 1999). En este tipo de intervención se promueve la participación de todo el alumnado, y toda la plantilla del centro y parece ser la mejor alternativa para llevar a cabo una prevención realmente efectiva (Aber, Jones, Brown, Chaundry, & Samples, 1998; Grossman et al., 1997; Olweus, 1993). El objetivo principal de estas intervenciones es modificar el ambiente escolar mejorando las relaciones entre iguales y promoviendo comportamientos prosociales. Muchos de estos programas, además, incluyen formación para el profesorado y procedimientos para motivar la implicación de los padres.

En otras ocasiones es necesario adoptar medidas cuando se detectan indicios del problema o cuando éste ya se ha instalado en el centro. En este caso hablamos de prevención secundaria y terciaria respectivamente. Más concretamente, la *prevención secundaria* implica estrategias diseñadas para individuos que muestran primeras señales del desorden, para prevenir el desarrollo de problemas más severos y las estrategias de *prevención terciaria* son aquellas centradas en individuos con un problema establecido y diseñadas para remediar ese problema, disminuir la duración y minimizar los efectos negativos (Meyers & Nastasi, 1999).

Una vez presentado este sucinto marco teórico y centrándonos en el tema que nos ocupa, entendemos la cultura de MEDIACIÓN como una gran estrategia de

prevención secundaria, cuyas características principales son las siguientes:

- Asumir una concepción positiva del conflicto.
- El diálogo como alternativa a otras posibles respuestas como son la agresión y violencia o las de huida y sumisión.
- Apostar por la potenciación de contextos cooperativos en las relaciones interpersonales: Yo gano/tú ganas,
- Desarrollar habilidades de autorregulación y autocontrol, que son recursos clave para favorecer en los individuos la toma de decisiones de forma autónoma y ajustada al entorno social donde viven.
- La práctica de la participación democrática: a través de esta se experimenta la importancia de las opiniones, sentimientos, deseos y necesidades, tanto propias como de los otros y su contribución a la mejora de situaciones injustas o desagradables.
- El desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía que implica un compromiso de atención al otro.
- El protagonismo de las partes en la resolución de sus conflictos: las partes implicadas en un conflicto son capaces de identificar sus necesidades e intereses frente al otro y de colaborar conjuntamente en la búsqueda de soluciones satisfactorias para ambos.

El profesorado del siglo XXI ha de ser sensible a la idea de que no puede limitarse a enseñar matemáticas, lengua o historia, porque al mismo tiempo que enseñamos esas materias, estamos manteniendo una relación interpersonal con los alumnos, en los ámbitos emocional, afectivo e intelectual, así como también esa relación se establece entre los propios alumnos/as.

Esta profesorado ha de considerar el conflicto como un hecho cotidiano de la vida y una oportunidad constante de aprender. El conflicto se produce ante una situación de incompatibilidad, real o percibida como tal, que interfiere en la realización de una intención. En sí no es negativo ni positivo. Debe ser entendido como una oportunidad y no un obstáculo en la tarea educativa.

Consideramos que la introducción de las técnicas de resolución de conflictos en los centros educativos es una forma de educar en valores. Se relacionan con los temas transversales que forman parte de los Diseños Curriculares, entre ellos la Educación

para la Convivencia y la Paz.

Por otra parte una de las previsiones más acertadas que puede hacer la escuela es la de preparar a todas las personas para afrontar constructivamente los conflictos que se les presentarán en el curso de sus vidas. Tener capacidades para interrelacionarse con los otros es una cualidad cada vez más necesaria para la evolución democrática de nuestras sociedades.

Los Programas de Mediación Escolar llenan de contenido una de las bases sobre las que se sustenta la educación integral de las personas; es decir la formación y construcción de actitudes y valores. Pensamos en la mediación como un proceso transformador que encierra una experiencia de aprendizaje para quienes participan en ella, conectando a las personas con sus valores, sentimientos, respeto por el otro, generación y evaluación de sus opciones, dando así ocasión de adquirir nuevas herramientas para enfrentar futuros conflictos.

A través de la Mediación los estudiantes pueden abordar las situaciones de conflicto escolar de una manera nueva y más efectiva, responsabilizándose en una participación comprometida con los cambios consensuados, a partir de sus propias demandas. No sólo poniendo en evidencia y movilizand las potencialidades de los involucrados sino tendiendo hacia una autonomía que ofrezca un desarrollo y evolución a la vida de la institución y a cada uno de ellos en particular como persona.

La existencia de un Programa/Servicio de mediación en las instituciones escolares es una instancia de prevención por sí misma, ya que admite la presencia de fenómenos conflictivos y abre una vía pedagógica para afrontarlos positivamente. Inicialmente partimos de una definición muy escueta de la mediación que iremos precisando a medida que avancemos en nuestro trabajo: un procedimiento en el cual un tercero neutral ayuda a las partes a resolver sus conflictos.

El mediador es aquella persona que contribuye a disminuir las hostilidades, a mejorar la comunicación, a renovar las relaciones interpersonales y a fomentar el pensamiento creativo. La idea de que los alumnos/as pueden afrontar sus propios conflictos y asumir su responsabilidad, es un principio básico en los programas de mediación y de resolución de conflictos.

Propiciar en el centro escolar espacios y estructuras que dejen lugar a procesos de Mediación, de negociación y fomentar las actitudes que hacen del conflicto una oportunidad de desarrollo más que de violencia, representa una nueva visión positiva del conflicto, que pueden trasladarse a los diferentes ámbitos en los que se mueven

los alumnos. Sirve también para sentar las bases de un tipo de relaciones que se reflejarán en sus vidas futuras.

Los conflictos que surgen en los centros y que no son abordados, pueden permanecer latentes durante mucho tiempo, por lo tanto, la intervención a través de procedimientos de Resolución de Conflictos basados en la Mediación, se revelan como una de las técnicas más eficaces (Torrego y colaboradores).

Desde el equipo directivo y el Departamento de Orientación surge la idea de crear y formar un grupo de Alumnos Mediadores, que sea capaz de escuchar y acompañar a otros compañeros en sus necesidades, ayudándoles a llegar a soluciones equitativas y realistas para sus conflictos, con todo ello pretendemos introducir una filosofía de gestión de convivencia basada en las capacidades de negociación y respeto mutuo, fomentando la empatía y la mejora de las relaciones interpersonales, que sin lugar a dudas hará que en nuestro centro se respire un clima positivo donde la comunidad educativa se sienta a gusto en el desempeño de sus roles.

## **2. OBJETIVOS D**

Al elaborar el programa nos planteamos una serie de metas que han de guiar nuestras acciones para conseguir el pretendido fin de crear un clima de convivencia pacífica y positiva dentro de nuestro centro y que a continuación enumeramos:

- **Sensibilizar al alumnado del centro para utilizar el dialogo como medio de resolución de conflictos.**
- **Seleccionar dentro del alumnado un grupo de estos que voluntariamente acepten desarrollar la mediación dentro del centro.**
- **Capacitar al alumnado para desarrollar procesos de mediación de conflictos entre iguales.**
- **Extender la idea dentro del centro, de lo enriquecedor que es para el alumnado a nivel personal, el adquirir habilidades para la resolución pacífica de los conflictos.**
- **Contribuir a mejorar el clima de convivencia en el Centro.**
- **Favorecer la participación directa del alumnado en la resolución de conflictos en el Centro.**
- **Incrementar los valores de escucha activa, cooperación, empatía; en definitiva, valores de ciudadanía para fomentar la mejora del clima en**



## **la comunidad educativa.**

### **3. METODOLOGÍA.**

En este apartado conviene hacer una división entre la metodología utilizada para la formación y selección de alumnos mediadores por un lado, y por otro lado el método que seguiremos cuando se produzcan los procesos de mediación entre iguales.

En primer lugar abordaremos la secuencia de pasos que hemos seguido para la selección de alumnos/as mediadores, así como la temporalización de su formación, en apartados posteriores mostraremos los contenidos y actividades que hemos trabajado durante las sesiones de formación.

#### **3.1 Fases en el desarrollo del programa:**

- **Fase 1: “Selección de los alumnos mediadores de conflictos”.** Se explicará a los alumnos en qué consiste esta figura del Alumno Mediador de Conflictos y las funciones que va a desempeñar y se pide que se presenten voluntariamente aquellos que se consideren preparados aunque se podrá elegir a todos los compañeros de la clase. Serán los propios alumnos/as los que decidan quién desempeñará esta función por tener un perfil mas adecuado. En cada curso, salvo en cuarto, se escogerán tres alumnos por clase. Se elegirán en dos sesiones de tutoría, ya que es conveniente la presentación de candidaturas antes de la elección definitiva.
- **Fase 2: “Información a la Comunidad educativa”.** Una vez elegidos los alumnos, se deberá aprobar por los profesores del Ciclo la puesta en marcha del programa y de los alumnos elegidos, así como permitir la ausencia de sus clases las horas y días convenidos en la temporalización de las sesiones de formación, mas adelante detalladas. Tras la aprobación de los candidatos por el ciclo, se reunirá a sus familias para explicarles cuales van a ser sus funciones y el papel que van a desempeñar, ya que los padres deben aprobar la participación de sus hijos como alumnos mediadores de conflictos.

- **Fase 3: “Formación de los alumnos mediadores de conflictos”.** La formación será llevada a cabo por el tutor de Mediación en colaboración con los alumnos/as en práctica de la Universidad Pablo Olavide durante 8 sesiones de una hora.
- **Fase 4: “Difusión del programa”.** Se dará a conocer a los alumnos y profesorado quienes van a ser mediadores durante el curso escolar a través de la información de los tutores a cada curso en tutorías, así como se colgarán fotografías del grupo de mediadores por el Instituto.  
Será interesante hacer llegar al alumnado, que los mediadores están preparados en resolución de conflictos y que pueden acogerse a este servicio libremente.
- **Fase 5: “Seguimiento”.** Periódicamente, el tutor de mediación, tendrán reuniones con los alumnos mediadores, para ver y analizar las dificultades que están teniendo, número de alumnos que han mediado así como la necesidad de derivación de casos. Un elemento de análisis puede ser el diario de actuaciones que se custodia en la sala de mediación. También debemos recabar información del profesorado a través de reuniones del equipo docente y del equipo técnico de coordinación pedagógica, acerca de la idoneidad de la implantación del programa, recabando información de los profesores acerca de las dificultades encontradas y los puntos débiles que presenta la aplicación del programa.

### **3.2 Temporalización del plan de formación de alumnos/as mediadores**

En este apartado hemos configurado un planning de trabajo en el que presentamos día, sesión y contenido de la misma, lugar de realización y grupo al que le vamos a dar la formación así como el responsable de la formación. Para la formación de los alumnos/as hemos contado con la colaboración de Irene, Leticia, José Antonio y Francisco que durante el presente curso han estado realizando las prácticas de La Diplomatura de Trabajo Social por La universidad Pablo de Olavide.

**PROGRAMACIÓN DE LA FORMACIÓN DE MEDIADORES**

<b>DÍA Y MES</b>	<b>Nº DE LA SESIÓN Y CONTENIDO</b>	<b>LUGAR DE REALIZACIÓN, GRUPO Y HORA</b>	<b>FORMADORES</b>
14/01	1ª SESIÓN. <b>Presentación del programa y formación de grupos</b>	SUM <u>4ª Hora</u>	Antonio, Irene, Leticia, José Antonio y Francisco
20/01	2ª sesión. <b>Dinámica para el conocimiento grupal.</b>	Bibliotecas (1º) Aula de tutorías (2º) SUM (3º) <u>2ª Hora</u>	Irene , Leticia y Antonio
20/01	3ª Sesión <b>El conflicto: causas y consecuencias</b>	Bibliotecas (1º) Aula de tutorías (2º) SUM (3º) <u>5ª Hora</u>	Irene , Leticia y Antonio
21/01	<u>4ª Sesión</u> <b>En busca de una comunicación hábil</b>	Bibliotecas (1º) Aula de tutorías (2º) SUM (3º) <u>4ª Hora</u>	Irene , Leticia y Antonio
27/01	5ª Sesión <b>¿Qué es mediar?: fases.</b>	Aula de tutorías(2º) <u>2ª Hora</u>	Antonio
27/01	6ª Sesión	Aula de tutorías(2º)	Antonio

	<b>Fases en la mediación y técnicas.</b>	<u>5ª Hora</u>	
<b>28/01</b>	7ª sesión <b>La mediación: aplicación práctica.</b>	Aula de tutorías(2º) <u>4ª Hora</u>	Antonio
<b>05/02</b>	8ª Sesión <b>Selección de mediadores y taller de mediación.</b>	SUM (3º) 2ª hora	Irene , Leticia J. Antonio , Fco y Antonio

### 3.2 Protocolo de Actuación ante casos de mediación entre iguales.

Con la intención de determinar una forma de actuación concreta y sistemática al afrontar cualquier caso de mediación y para que cause los menores traumas posibles al normal funcionamiento de las clases, hemos confeccionado una serie de normas de actuación que a través del

E.T.C.P. ha llegado a todo el Profesorado que imparte clases en nuestro Centro así como a los alumnos/as que van a desempeñar la función de mediadores. Dichas normas de actuación son las siguientes:

1. Ante la detección de un conflicto entre iguales los alumnos/as mediadores de forma autónoma llevan a cabo la premediación en las horas del recreo
2. Tras la premediación y habiendo aceptado las partes la resolución del conflicto los alumnos/as mediadores comentan al tutor de mediación el caso y concretan el día y la hora para llevar a cabo la mediación (los días pueden ser Martes a 2ª y 5ª Hora y Jueves a 4ª), El Tutor les hace entrega a los alumnos/as mediadores de la tarjeta identificativa de mediador.
3. El día y a la hora convenida los alumnos/as mediadores mostraran la tarjeta al profesor que en su caso les está dando clase y este les permitirá que se ausente durante esa hora de su clase.
4. Los alumnos/as mediadores dejaran reflejado en el libro de control de

mediaciones quién han sido los mediadores, que alumnos tenían el conflicto, qué y cuáles han sido las medidas adoptadas, así como cumplimentaran el contrato de acuerdo y lo revisaran tras un periodo de 7 días.

#### **4. CONTENIDO Y ACTIVIDA**

---

Los contenidos los agrupamos en 3 bloques: El conflicto causas y consecuencias, La comunicación hábil, La mediación: fases y técnicas.

Las actividades para el desarrollo de estos contenidos las trabajamos a lo largo de las 8 sesiones que dura el plan de formación y que son las que a continuación exponemos:

##### **PRIMERA SESIÓN: PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA Y FORMACIÓN DE GRUPOS.**

-Actividades:

- a) Presentación del programa
- b) Visionado del video de Mediación (Torrego)
- c) Reparto de los grupos por cursos, 15 (aproximadamente) por grupo de formación.

##### **SEGUNDA SESIÓN: DINÁMICA PARA EL CONOCIMIENTO GRUPAL.**

-Actividades:

- a) Dinámica de presentación:

Primero empiezan los formadores a presentarse y después, uno a uno, se van presentando los alumnos. Dicen su nombre, el curso y grupo al que pertenecen, qué les gusta o les interesa de la Mediación y porqué fueron elegidos en su clase para ser mediadores.

- b) Qué es la Mediación:

Intentamos construir entre todos una definición de la Mediación. Se les dan nociones básicas sobre lo que no es Mediación y los casos en los que no se puede mediar. Empezamos a construir entre todos el concepto de mediación, y cuáles son sus funciones y tareas como mediadores en el instituto.

##### **TERCERA SESIÓN: CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL CONFLICTO.**

**-Actividades:**

a) Lectura de la historia de Miguel.

Algunos alumnos leen en voz alta la historia de Miguel (ver Anexo 1). Después, entre todos, van resumiendo la historia, para comprobar que la han entendido.

b) ¿Por qué ha pasado?

Se analizan las causas de los conflictos, utilizando como ejemplo esta historia. Se les ayuda a reflexionar porqué suceden los conflictos entre las personas, ya que las cosas no siempre son tan evidentes como parecen y existen diferentes formas de ver y entender una misma realidad

Se lee el apartado de “Concepto clave: CAUSA” (ver Anexo 1) y se comenta.

\*Se podría utilizar cualquier otra historia para explicar las causas, según el nivel de madurez de los alumnos en formación.

c) Actividad 1 “Tirando del hilo”:

Se lee, se explica la actividad y se lleva a cabo (ver Anexo 1).

d) ¿Qué pasará?

Se analizan las consecuencias de los conflictos, utilizando como base la historia de Miguel. Se les ayuda a reflexionar sobre las consecuencias negativas o positivas de los actos de las personas, pues todo tiene repercusiones.

e) Actividad 2 “Imaginando las consecuencias”:

Se lee, se explica y se lleva a cabo (ver Anexo 1).

## ***¿POR QUÉ SURGEN LOS CONFLICTOS?***

**-Actividades:**

a) “La Mandarina”:

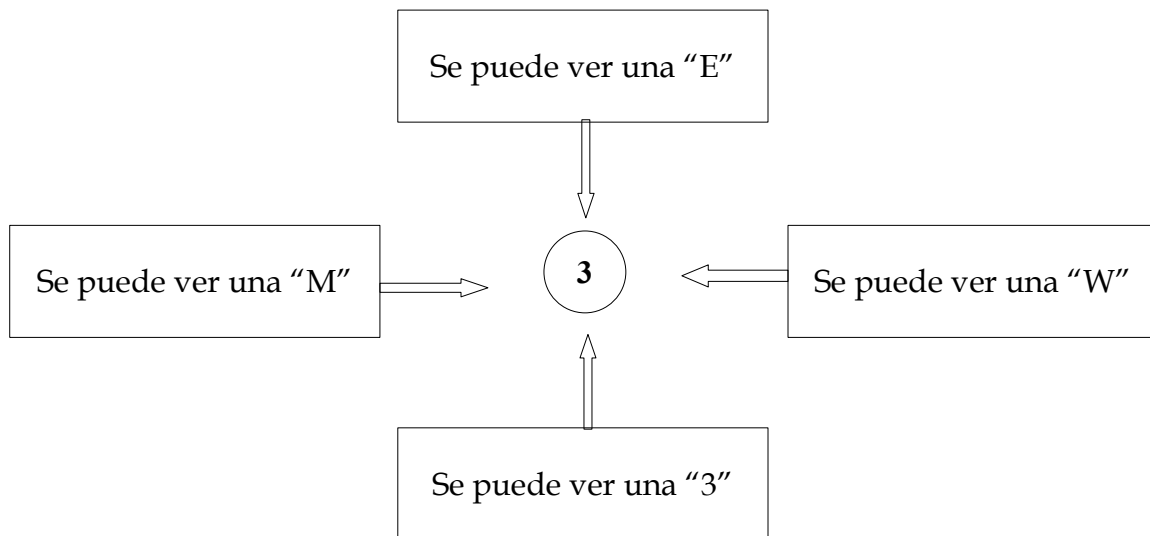
Se divide el grupo en dos y uno de ellos se sale del aula. A uno se le explica que deben conseguir el zumo de la única mandarina que queda en el mundo para salvar a su madre. Y al otro, que deben obtener una mandarina para poder usar la piel para curar a su hermana. Se reunifica el grupo y se les deja hablar sobre el conflicto que se les plantea.

Lo que se pretende es que se den cuenta de que pueden hablar sobre los

problemas que tienen y que pueden llegar a una solución intermedia, donde nadie pierde, sino que todos pueden ganar.

b) "El 3":

Se dibuja en la pizarra un 3 y se les pide que digan lo que ven. Todos dirán un "3". Se les dice que hay algo más. Deben salir estas respuestas:



La finalidad es que se den cuenta de que hay diferentes formas de ver las cosas. Igualmente ocurre con los conflictos. Cada persona puede verlo de una manera particular. Todos tienen su verdad, su razón. Por esto, deben dialogar para llegar a un acuerdo y darse cuenta de que existen muchas visiones sobre un mismo hecho.

c) "El rumor".

Se pide a 4 alumnos que salgan del aula. A los que permanecen en ella, se les cuenta una historia (ve Anexo 2). Luego, se le pide a un alumno que le cuente la historia a uno de los alumnos que estaba fuera, entrando ya en la clase. Este mismo, debe llamar a otro de los que estaba fuera y contarle lo que había escuchado el anterior compañero de dicha historia. Y así sucesivamente. El último, debe contar a todos lo que ha escuchado. Después, cuando ya están todos dentro, se vuelve a leer la historia y se descubren los errores y la pérdida de información en el traspaso de la historia.

La finalidad es que comprendan que, a veces, las historias se distorsionan si pasan de una boca a otra. Por esto, cuando oigan algo que no les gusta, en lugar de

pelearse con el que, supuestamente, ha contado el rumor, hable con él para descubrir lo que había entendido y cuál era la verdadera historia que se comenzó a contar.

#### **CUARTA SESION: EN BUSCA DE UNA COMUNICACIÓN HÁBIL**

Las siguientes actividades tienen como objetivo revisar algunas de las habilidades para la comunicación necesaria en determinados momentos, con el fin de resolver el conflicto.

##### **Actividad 1:** Madre recta, Padre permisivo.

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

##### **Actividad 2:** El diplomático

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

#### **QUINTA SESION: ¿QUE ES MEDIAR? FASES**

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

##### **¿Qué es la mediación?**

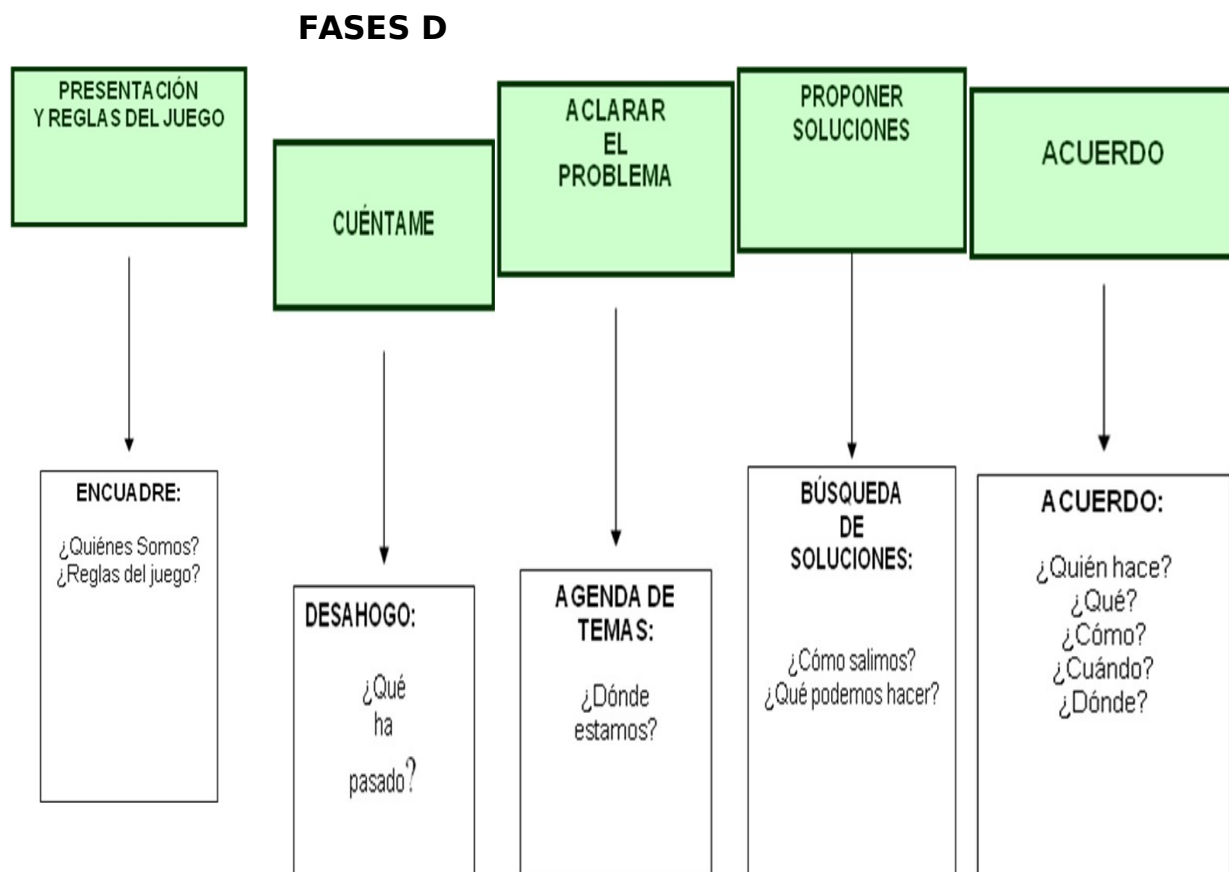
Es un **proceso estructurado** para que las dos personas enfrentadas:

- Entiendan mejor su situación.



- Busquen, por ellos mismos, un acuerdo y lo acepten.
- Mejoren su relación personal.

Continuamos hablando de la mediación como un proceso en el que existen una serie de fases que los alumnos/as deben tener presente.



### **SEXTA SESIÓN: FASES EN LA MEDIACIÓN Y TÉCNICAS**

En esta sesión vamos a recordar las fases de la mediación y las técnicas a aplicar en cada fase. Lo haremos describiendo las características de cada técnica y posteriormente haremos una mediación simulada donde los alumnos han de recoger en una planilla cuándo y cómo utilizan dichas técnicas los mediadores del video de Torrego. (Anexo 3.)

### **PRE-MEDIACIÓN**

**Objetivo:** Crear las condiciones que faciliten el acceso a la mediación.

**Actuación de los mediadores:**

- Presentaciones, esperando que exista una relajación emocional de las parte, no debemos hacerlo en el mismo instante en que surge el conflicto.
- Hablar con las partes por separado (ventilar el conflicto).
- Explicar el proceso: reglas y compromisos. Importancia del compromiso.

### ***PRESENTACIÓN Y REGLAS DEL JUEGO (si los alumnos/as han decidido ir al proceso de mediación)***

¿Quiénes somos? ¿Cómo va a ser el proceso? ¿Qué reglas debemos cumplir?

**Objetivo:** Crear confianza en el proceso.

**Actuación de los mediadores/as:**

- Presentaciones personales.
- Breve **explicación** de cómo va a ser el **proceso**: objetivos, reglas del juego.

Papel de los mediadores.

- Recordar la importancia de la **confidencialidad** y de su **colaboración**.
- **Aceptación de las normas** básicas: No interrumpirse. No utilizar lenguaje ofensivo. No descalificar al otro. Postura corporal, etc.

### ***FASE 1: CUÉNTAME***

**OBJETIVOS:** Poder exponer su propia versión del conflicto y expresar sus sentimiento.

Poder desahogarse y sentirse escuchados

**ACTUACIÓN DE LOS MEDIADORES:**

- Crear un **ambiente positivo** y **controlar** el intercambio de **mensajes**
- **Generar pensamiento** sobre el conflicto. Objetivos personales en él y otras formas de alcanzarlos, sentimientos personales hacia la otra parte...
- Explorar el **verdadero problema** con preguntas y parafraseo...
- Animar a las partes a **que cuenten más**, que se desahoguen, evitando la sensación de interrogatorio.
- **Escuchar atentamente** las preocupaciones y sentimientos de cada parte, utilizando técnicas como las de: mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar el sentimiento, resumir...
  - Ayudar a **poner sobre la mesa los temas importantes** del conflicto.
  - **No** valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto.

- Prestar atención a los aspectos de **contenido** y a la **relación** entre las partes. **Apoyar el diálogo** entre las partes. **Reconocer los sentimientos y respetar los silencios.**

### **FASE 2 SITUARNOS (ACLARAR EL PROBLEMA)**

**OBJETIVOS:** Identificar en qué consiste el conflicto y **consensuar los temas** más importantes para las partes.

#### **ACTUACIÓN DE LOS MEDIADORES:**

- Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a tratar.
- Conseguir una visión consensuada del conflicto.
- Concretar los puntos que pueden bloquear el conflicto y avanzar hacia un entendimiento o acuerdo.
- Tratar primero los temas comunes, de más fácil arreglo.
- Explorar los intereses subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de intereses.

### **FASE 3. LLEGAR A UN ACUERDO**

**OBJETIVOS:** Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo.

#### **ACTUACIÓN DE LOS MEDIADORES:**

- Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo.

Tener en cuenta las características de los acuerdos:

Equilibrado, claro y simple, realista-posible, aceptable por las partes, específico y concreto, evaluable, que mantenga expectativas de mejora en la relación, redactado por escrito.

Felicitar a las partes su colaboración.

Hacer copias del acuerdo para cada parte y archivar el original.

Revisar el contrato tras un periodo de una semana.

#### **SÉPTIMA SESIÓN: LA MEDIACIÓN: APLICACIÓN PRÁCTICA**

Entre los alumnos dispuestos en parejas han de inventar una situación conflictiva (amistades que se han roto, enfrentamiento entre alumnos/as por una chica o chico, enfrentamiento entre alumnos/as por diferencia de intereses u opiniones, etc.

...). Organizamos la sesión de forma que dos alumnos/as sean los mediadores otros dos los que tienen el conflicto y el resto observa y anota siguiendo la planilla de observación. Todos pasan por los tres roles.

Al final de la sesión hacemos una puesta en común de cada una de las actuaciones y pedimos a los alumnos/as que verbalicen sus sensaciones en cada uno de los roles.

### **OCTAVA SESIÓN: SELECCIÓN DE MEDIADORES Y TALLERES DE MEDIACIÓN.**

Construimos cuatro espacios diferentes con grupos de cinco alumnos en cada espacio se aborda uno de los siguientes contenidos: ¿Cuándo mediar y cuándo no? ¿Características de la mediación? ¿Características de la premediación?, Fases y técnicas de la mediación.

Los alumnos/as trabajaran por grupo en cada uno de los talleres reforzando sus conocimientos a través de la discusión en algunos casos o la escucha de los compañeros en otros, e irán pasando por los cuatro espacios o talleres confeccionados.

#### **1. ¿Cuándo evitar la mediación?**

- Cuando el hecho acaba de ocurrir y las partes están muy alteradas.
- Una de las partes piensa que la otra no es sincera, puede engañar, utilizar poder o amenazas.
- Una o ambas partes no pueden escuchar o concentrarse, y/o en ese momento no tienen claridad para tomar decisiones.
- El hecho afecta a más personas que también deben tener oportunidad de opinar y decidir.
- Las partes no desean ir a mediación ni reconciliarse.
- El hecho es grave e involucra cuestiones que no deben resolverse por este procedimiento: drogas, abusos, etc.
- El centro, una o ambas partes, quieren establecer un precedente o castigo ejemplar.
- Cuando existe una situación de acoso o desequilibrio de fuerza entre las partes.

#### **2. ¿Cuándo utilizar la mediación?**

- El conflicto tiene alto contenido emocional.

- Las partes se conocen bien.
- Es importante cuidar las relaciones.
- Las partes son amigas y/o estudian juntas y no pueden evitar el contacto.
- Se necesita resolver pronto.
- Las partes han intentado, sin éxito, resolver el conflicto.
- El conflicto afecta negativamente a muchas personas.
- Las partes necesitan privacidad para tratar sus problemas.
- Las partes se sienten incómodas cuando se encuentran.

### **3. Características de la mediación**

#### **Es voluntaria:**

Las dos partes implicadas en el conflicto tienen libertad para incorporarse y para retirarse del proceso en cualquier momento.

#### **Libre toma de decisiones:**

Los protagonistas del conflicto toman sus propias decisiones sin ningún tipo de coacción.

Los mediadores no pueden imponer sanciones ni obligar a cumplir los acuerdos.

#### **Confidencial:**

Lo dicho en la sesión de mediación, no debe ser repetido fuera de ella, ni por el mediador, ni por las partes.

#### **Libertad en los acuerdos:**

Las partes no están obligadas a acordar.

#### **Respeto a las normas del Centro:**

No pueden tomar una decisión que esté en contra de la reglamentación del centro.

No se puede acordar algo ilegal o llegar a un acuerdo que sea a expensas de una tercera o terceras personas.

Al final de la sesión se elegirán aquellos alumnos/as que durante el presente curso escolar van a actuar como mediadores y participarán en las Jornadas de Mediación que organiza el CEP y en la que participan cuatro I.E.S de la localidad de Dos Hermanas.

### **5. EVALUACIÓN: CRITERIOS E INSTRUMENTOS.**

Para la evaluación de nuestro programa tomaremos como indicadores los siguientes: grado de satisfacción con el desarrollo del programa dentro del

profesorado del centro, grado de satisfacción del alumnado con el desarrollo del programa y contribución efectiva a mejorar el clima de convivencia en el Centro.

Para la evaluación del grado de satisfacción del profesorado con el desarrollo del programa utilizaremos como instrumentos las entrevistas y cambios de impresiones no sistematizadas e informales que nos pueden dar una primera aproximación de cómo está siendo acogido el programa así como los inconvenientes o dificultades que van surgiendo. También consideramos conveniente el realizar un cuestionario que elaboraran los departamentos y que se entregará junto a las memorias de dichos departamentos, en el citado cuestionario se plantean las siguientes cuestiones:

1. ¿Conoces el programa de formación de mediadores?
2. ¿Crees que la mediación entre iguales es un buen recurso para contribuir a mejorar el clima de convivencia en el Centro?
3. ¿Consideras la mediación como un contenido que se ha de impartir dentro del horario escolar?
4. ¿Conoces algún caso que hayan resuelto los alumnos/as utilizando la mediación entre iguales?
5. ¿Estarías dispuesto a formar parte de un grupo preocupado por formarse en resolución de conflictos?
6. ¿Consideras que la formación de alumnos/as mediadores debe seguir impartándose en tu Centro?
7. La aplicación del programa de mediación durante el horario escolar ¿te ha acarreado algún tipo de problemas en el desarrollo de tus clases? ¿Cuáles?
8. ¿Qué mejorarías del desarrollo del programa?

Para valorar el grado de satisfacción del alumnado con el programa elaboramos un cuestionario que se pasaría en horario de tutorías, así como un día en la misma hora de tutorías se abriría un debate en el que tema de discusión sería la mediación entre iguales como estrategia para la resolución de conflictos, los tutores deben recoger información a partir de esta actividad sobre las ideas que los alumnos/as vayan expresando.

Cuestionario para el alumnado:

CURSO.....	Poco adecuado	Adecuado	Muy adecuado
¿La información sobre la elección de			

alumnos/as mediadores ha sido?			
¿La selección de alumnos/as mediadores ha sido?			
¿La facilidad para acudir a un alumno/a mediador cuando lo necesites es?			
Consideras la mediación entre iguales un medio para resolver los conflictos entre los alumnos/as.....			
Consideras la mediación entre iguales un medio para mejorar la vida en el Centro.....			
Los aprendizajes que adquieren los alumnos/as mediadores, ¿en qué medida contribuyen a que los alumnos/as sean mejores personas?			
Si te encontraras ante un conflicto considerarías la mediación como un medio para resolverlo.....			

El último indicador que vamos a tener en cuenta en nuestra evaluación es el grado en que la implantación del programa de mediación ha contribuido a mejorar el clima de convivencia en el Centro, para ello hemos elaborado un diario de actuaciones en el que vamos recogiendo los alumnos/as que han tenido un conflicto, el tipo de conflicto, las medidas de actuación, los alumnos/as que han mediado y si el conflicto se ha mantenido o se ha resuelto. Con este registro de datos podemos hacer una valoración cuantitativa del número de casos en los que se han intervenido a lo largo del curso y si a partir de la formación de los alumnos/as mediadores ha descendido o no los conflictos entre el alumnado.

## 6. BIBLIOGRAFÍA.

- Aber, J. L., Jones, S. M., Brown, J. L., Chaundry, N., & Samples, F. (1998). Resolving conflict creatively: Evaluating the effects of a school-based violence prevention program in neighborhood and classroom context. *Development and Psychopathology*, 10, 187–213.
- Casamayor, G (1998). *Cómo dar respuesta a los conflictos*. Barcelona, Grao.
- Cava M<sup>a</sup> J. y González Musitu. *La convivencia en la escuela*. Barcelona. Piidos
- Cerezo, F. 1997. *Conductas agresivas en la edad escolar*, Madrid, Narcea.
- Girard, K y Koch, S.J. 1997. *Resolución de conflictos en las escuelas*. Barcelona. Granica.
- Johnson, D. W y Johnson, R.T.1999. *Cómo reducir la violencia en las escuelas*. Buenos Aires. Paidós.
- Meyers, J., & Nastasi, B. K. (1999). Primary prevention in school settings. In C.R. Reynolds & T.B. Gutkin (Eds.), *The handbook of school psychology* (3rd ed., pp. 764–799). NewYork: Wiley.
- Olweus, D. 1998. *Conductas de acoso y amenazas entre escolares*. Madrid. Morata
- Rozenblum. S. 1998. *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Buenos Aires. Aique
- Ramos-Corpas, M.J. (2008). *Violencia y victimización en adolescentes escolares*. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide.
- Torrego, J.C. 2000. *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid, Narcea.
- Funes, Silvina. Apuntes de las 1<sup>a</sup> Jornadas de Mediación Organizadas por el C.E.P. de Alcalá en el Curso escolar 2006-2007.



## **ANEXO 1.**

### **1 EL CONFLICTO (LA HISTORIA DE MIGUEL)**

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

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

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

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

## **2 ¿POR QUÉ HA PASADO? ¿QUÉ PASARÁ?**

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

### **Concepto clave: CAUSA**

La causa de algo es el motivo o la razón de que se produzca. Por ejemplo, la causa de que me pongan un parte puede ser un comportamiento inadecuado en clase. En ocasiones las causas no son tan claras como parecen. Es difícil identificarlas. Pueden ser personales (por ejemplo, la antipatía entre dos personas), sociales (la discriminación de un grupo social por sexismo, racismo, etc.), estructurales (la forma en que se suele organizar un centro de secundaria), etc.

### **Actividad 1: Tirando del hilo**

En pequeños grupos (4 ó 5 personas) señalad varias causas para el conflicto entre Pilar y Miguel. Os propongo la siguiente estrategia. Se trata de ir hacia atrás, más allá del enfrentamiento y buscar causas de todos los tipos que afecten a cada uno. Podéis utilizar las siguientes preguntas como apoyo. ¿Qué problemas personales pueden influir? ¿Qué problemas familiares? ¿Qué problemas que tienen que ver con el instituto? ¿Por qué reaccionan así en ese momento y en esa situación?, etc.

### **Concepto clave: CONSECUENCIA**

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

### **Actividad 2: Imaginando las consecuencias.**

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

resultar más convenientes para resolverlo. Imaginad en grupo cinco consecuencias posibles del conflicto.

## **ANEXO 2.**

### **DINÁMICA: CLÍNICA DEL RUMOR**

#### *Diario de Andalucía*

En la página de sucesos del diario de Andalucía ha aparecido la siguiente noticia:

Un camión del circo Americano, en el que viajaban cinco leones africanos, a causa de un fallo en el sistema de frenos, después de atropellar a una señora y dos niñas en un paso de cebra, se estrelló contra el inmueble número 17 de la calle Doctor Fuentes, en el que están situadas las galerías comerciales «El Corte Vienes».

De resultas de la colisión quedaron en libertad las fieras que han sembrado el pánico entre los clientes de dichas galerías y los transeúntes que pasaban en ese momento por dicho lugar. Produciéndose muchos heridos víctimas del miedo, al tratar de huir de forma ciega.

La rápida intervención de la fuerza pública y el valor del domador han evitado más graves consecuencias.

Dos de los leones han sido muertos a tiros, siendo capturados vivos otros dos que están encerrados provisionalmente en la cárcel municipal.

El quinto león perseguido por agentes de la policía se ha refugiado en los montes cercanos en los que se le busca con todos los medios disponibles.

Las víctimas del accidente han sido identificadas como la señora Rodríguez y sus dos hijas de 7 y 5 años de edad.

La ciudad está conmocionada por tan trágico suceso.

### **ANEXO 3.**

#### PLANILLA DE OBSERVACION

1. Señala una situación en la que el mediador utiliza la habilidad de mostrar interés
2. Señala una situación en la que el mediador utiliza la habilidad de parafrasear
3. Señala una situación en la que el mediador utiliza la habilidad de resumir.
4. Señala una situación en la que el mediador utiliza la habilidad de reflejar
5. Señala una situación en la que el mediador utiliza la habilidad de estructurar
6. Señala una situación en la que el mediador promueva el que una de las partes se ponga en el lugar de la otra.
7. Señala una situación en la que el mediador promueva la utilización de mensajes en primera persona.