

# MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS



# ESQUEMA DE LA FORMACIÓN

## ÍNDICE

1. El conflicto
  2. La comunicación
  3. Mediación en centros educativos
- Bibliografía

# 1) EL CONFLICTO

## CONTENIDOS

- A) identificación del conflicto**
- B) elementos del conflicto**
- C) clasificación del conflicto**
- D) escalada del conflicto**
- E) actitudes ante el conflicto**
- F) mapear el conflicto**

## DINÁMICA POR GRUPOS: APRENDIZAJE COLECTIVO (15')

- ¿ Qué son los conflictos? (Utilizamos diferentes metáforas)  
Los conflictos son como..... porque ....(*característica que define el conflicto*).....
- Ventajas de los conflictos (lo positivo de los conflictos)
- Inconvenientes de los conflictos (lo negativo de los conflictos)

Puesta en común

Creamos nuestra definición de conflicto\*

# 1) EL CONFLICTO

## A) IDENTIFICACIÓN DEL CONFLICTO

Los conflictos son **situaciones** en las que **dos o más personas o grupos de personas entran en oposición o desacuerdo**, porque sus **posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son contrapuestos**, son percibidos como contrapuestos. Dónde juegan un papel muy importante las **emociones y sentimientos**. Y donde la **relación** entre las partes puede salir fortalecida o deteriorada dependiendo de cómo sea el proceso de resolución del conflicto.

# 1) EL CONFLICTO

## B) ELEMENTOS DEL CONFLICTO

Protagonistas: Podemos diferenciar en principales (que están directamente implicadas) y en secundarios (están indirectamente implicadas).

El poder: Es la capacidad de influencia de las protagonistas en el conflicto. ¿qué base de influencia y poder tiene cada persona sobre las demás: es una relación de iguales o existe una desigualdad y en qué forma?

Las percepciones: Es nuestra forma de recibir o interpretar el conflicto, sus causas y sus explicaciones. Podemos percibir que el conflicto es lo peor que nos puede pasar o por el contrario no darle importancia.

Los valores y principios: Es el conjunto de elementos culturales e ideológicos que justifican y sirven para argumentar los comportamientos

# 1) EL CONFLICTO

## B) ELEMENTOS DEL CONFLICTO

Las emociones y los sentimientos: Saber lo que sentimos, en estas y otras situaciones, es un dato valioso. Muchas veces nos cuesta saber qué sentimos... en situaciones intensas podemos atravesar toda una cadena de emociones...dolor, enojo, miedo... todo mezclado y confuso. **No confundir el terreno de lo emocional, con el terreno de los actos; a pesar de que se mezclen muchas veces, y no resulte fácil**

La tendencia de acción: E-movere. las emociones en un conflicto nos mueven.

Es un dato que puede evidenciar lo que queremos hacer. Sin embargo, dejarse hacer sería convertirnos en puro impulso.

Lo importante es ser conscientes de la propuesta de acción que nos da la emoción, ver que necesitamos detrás de esto, y así modular esa posible acción con nuestra voluntad

# 1) EL CONFLICTO

## B) ELEMENTOS DEL CONFLICTO

Las posiciones: Corresponden al estado inicial de las personas ante el conflicto. Es lo que en principio reclama cada parte, pues piensan que así se sentirán satisfechas. Son las respuestas que dan las personas al ¿qué quieres? Suponen la cubierta de los intereses y, a menudo, inhiben la comprensión del problema.

Intereses y necesidades: Los **intereses** responden a los beneficios que deseamos obtener a través del conflicto, normalmente aparece debajo de las posiciones que se adoptan en los conflictos. Las **necesidades** humanas son las que consideramos fundamentales: sueño, alimentación, ... y también otras como: libertad, posibilidad de expresión, sentirse escuchado... Los intereses y las necesidades suponen la respuesta que dan las personas a la pregunta ¿por qué?, ¿para qué? O en términos de construcción de alternativas ¿cómo te sentirías satisfecho?

# 1) EL CONFLICTO

## C) CLASIFICACIÓN DEL CONFLICTO

**1) De relación/comunicación:** No existe un móvil concreto, tangible, más allá de la propia relación deteriorada. En este tipo estarían los conflictos de agresiones, insultos, desvalorizaciones, confusión, malos entendidos...

También entrarían los conflictos de percepción. Aunque la realidad es una sola, cada parte en el conflicto tiene “su” propia visión.

**2) De intereses-necesidades:** Cuando se dan diferencias de intereses-necesidades es cuando existe un problema de contenido. Se trata de buscar la forma de satisfacer los intereses y necesidades a través de alguna solución alternativa que supere la contraposición de las posiciones iniciales. (Perspectiva: Tu ganas- yo gano).

# 1) EL CONFLICTO

## C) CLASIFICACIÓN DEL CONFLICTO

**3) Por recursos:** Son los conflictos que se generan por tener, acceder, prestar.. no solamente objetos, sino tiempos, espacios y todo tipo de recursos.

**4) Por actividades:** Desacuerdos en la forma de realizar trabajos o tareas.

**5) Por preferencias, valores y/o creencias:** En cuanto a las diferencias de valores, si las hay, quizás se pueda buscar valores superiores que compartan todas las personas: no todos los valores están al mismo nivel en una jerarquía de valores.

\*\*\* POR GRUPOS, PONER EJEMPLOS DE CONFLICTOS SEGÚN LA CLASIFICACIÓN

# 1) EL CONFLICTO

Dinámica (20')

MAPEAR EL CONFLICTO

# 1) EL CONFLICTO

## D) ESCALADA DEL CONFLICTO

1. **Incomodidad**: Sensación intuitiva de que algo va mal, con alguien, con el grupo, con tu vida.

2. **Incidentes**: Algo poco importante que nos deja con una sensación de preocupación o cierta irritación, normalmente por poco tiempo, por lo que tendemos a olvidarlo.

3. **Malentendidos**: Se producen cuando nuestras expectativas de cómo deberían ser las cosas, basadas en suposiciones no contrastadas con las demás, no se cumplen.

4. **Tensión**: Se trata ya de un estado permanente que acompaña nuestras interacciones con otras personas. Se manifiesta a través de una abundancia de actitudes negativas.

5. **Crisis**: El conflicto se hace aparente, las emociones reprimidas hasta entonces se liberan con fuerza.

# 1) EL CONFLICTO

## ● E) ACTITUD EN EL CONFLICTO

- *Pensamos un conflicto que hemos tenido hace poco. Lo recordamos, cerramos los ojos y nos observamos en ese conflicto. (escribir brevemente el conflicto y vuestra actitud).*

# 1) EL CONFLICTO

Cuadro 6. Actitudes ante el conflicto (Fuente: Cascón, 2001)



## 1) EL CONFLICTO

1. *De las actitudes definidas, con cuál os identificáis vosotros del conflicto que anteriormente hemos pensado?*
1. *Ponemos en común y hablamos sobre ventajas e inconvenientes de esas actitudes. (en cuanto a la resolución del conflicto)*

## 2) HABILIDADES PARA UNA COMUNICACIÓN EFICAZzZ

- a) Introducción
- b) Axiomas de la comunicación
- c) Barreras de la comunicación
- d) Canales de la comunicación
- e) Técnicas de comunicación y mediación
- f) Comunicación No Violenta

## **2) HABILIDADES COMUNICATIVAS**

**DINÁMICA ESCUCHA ACTIVA:**

## 2) HABILIDADES COMUNICATIVAS

### A) AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN

**1º Axioma:** La comunicación humana es verbal y no verbal.

**2º Axioma:** Es imposible no comunicarse.

**3º Axioma:** Cada persona establece una forma de pautar las secuencias de comunicación.

**4º Axioma:** La comunicación transmite información y

## 2) HABILIDADES COMUNICATIVAS

### DINÁMICA ROLE-PLAYING:

1. Nos separamos en dos grupos formando dos círculos concéntricos.
2. Los del círculo exterior serán observadores y los de dentro actuarán una actitud comunicativa.

## 2) HABILIDADES COMUNICATIVAS

### B) BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

- El sesgo perceptivo: Se trata de un filtro selectivo muy importante, que lleva a la selección y rechazo del mensaje, si éste no encaja en nuestra mente.
- Supuestos: Creemos que nuestro interlocutor entiende de qué estamos hablando.
- Prejuicios y estereotipos: Cualquier información tiende a ser interpretada según nuestro conocimiento de la fuente de la que proviene, y de la idea previa que nos hayamos formado acerca del contenido o de la persona que la emite.
- La proyección. Proyección de nuestra propia personalidad y nuestro estado de ánimo. Pesimista y optimista.
- La motivación. Según el interés que tengamos en el proceso comunicativo.
- Emociones. Se requiere el control y el manejo adecuado de las emociones (inteligencia emocional). Las reacciones emocionales desproporcionadas, bloquean la recepción de

## 2) HABILIDADES COMUNICATIVAS

<b>1. ARGUMENTAR.</b> La persona pone a prueba la habilidad, el nivel de conocimiento, la integridad u honestidad del otro	
<b>RETAR</b>	La persona desafía de forma directa lo que el otro ha dicho
<b>DESVALORIZAR</b>	La persona cuestiona la autoridad personal, sus conocimientos, quita valor a lo que dice, o al proceso, puede usarse ironía o sarcasmo.
<b>HOSTILIDAD</b>	La persona expresa adversidad, agresividad de forma directa
<b>2. INTERRUMPIR.</b> La persona corta e interrumpe de manera defensiva	
<b>DISCUTIR</b>	La persona rebate y discrepa continuamente mientras el otro está todavía hablando
<b>CORTAR</b>	La persona corta con palabras, gestos, ruidos... de una forma claramente intencionada
<b>3. NEGAR.</b> La persona expresa no querer reconocer los problemas o cooperar o aceptar la responsabilidad o aceptar un consejo	
<b>CULPABILIZAR</b>	La persona echa la culpa de sus problemas a los demás
<b>DESACUERDO</b>	La persona está en desacuerdo sin ofrecer alternativa constructiva

## 2) HABILIDADES COMUNICATIVAS

EXCUSARSE	La persona utiliza excusas para justificar su conducta
IMPUNIDAD	La persona defiende que no corre peligro alguno, que no va a haber consecuencias para ella.
MINIMIZAR	La persona sugiere que el otro exagera los riesgos o peligros
PESIMISMO	La persona hace comentarios generales en tono negativo
RETICENCIA	La persona expresa reservas sobre la información o el consejo dado
NEGARSE A CAMBIAR	La persona expresa una falta de deseo de querer cambiar o una intención explícita de no cambiar
<b>4.IGNORAR</b> La persona da señales de no seguir o de ignorar al otro	
FALTA ATENCIÓN	La persona da muestras de no estar siguiendo ni atendiendo
FALTA RESPUESTA	La persona da una respuesta que no es adecuada a la pregunta, no audible o no verbal
DESVIARSE	La persona cambia la dirección de la conversación

## 2) HABILIDADES COMUNICATIVAS

### C) CANALES DE LA COMUNICACIÓN

Los canales de la comunicación son el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de la información que pretenden intercambiar emisor y receptor. Tomar en cuenta los canales de la comunicación en los procesos de mediación es importante, puesto que cada canal nos va a aportar información necesaria que nos ayudará a componer una imagen holística del conflicto.

- **Auditivo:** Referente a lo oral; volumen, timbre, tono, tiempo.
- **Propioceptivo:** Referente a lo que estamos sintiendo, pesadez, ligereza, temperatura, presión...
- **Movimiento:** Gestos, posturas, fuerza, intensidad...
- **Visual:** Color, luminosidad, textura, forma y tamaño...

## 2) HABILIDADES COMUNICATIVAS

### C) TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

- **ESCUCHA ACTIVA:** Alto grado de concentración y atención, no emitir juicios, imparcialidad, interés y preocupación, silencio, paciencia.
- **PREGUNTAS ABIERTAS:** Las preguntas abiertas abren la comunicación con la otra persona, porque amplían la posibilidad de respuestas, facilitando también que aparezca información relevante que no hemos previsto. *(Adivinar personaje con preguntas cerradas y abiertas)*
- **PREGUNTAS ESPEJO:** Es un tipo de pregunta para indagar sobre el significado auténtico que damos las personas a nuestros mensajes.

## 2) HABILIDADES COMUNICATIVAS

### C) TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

- **REFORMULACIÓN:** encauzar, reconducir, limitar y dar forma a la expresión o percepción negativa de un mensaje, para que esta expresión o percepción se vuelva menos ofensiva y más constructiva.
- **ASERTIVIDAD:** actitud de ser capaz de expresar con total sinceridad y honestidad lo que se piensa, sin emitir juicios de valor negativos hacia los demás, sino desde lo que las situaciones provocan en nosotros mismos.
- **SÍNTESIS:** el resumen de lo acontecido o expresado en un periodo de tiempo determinado. Permite encauzar el discurso, recuperar salidas del tema y evitar repeticiones.

## 2) HABILIDADES COMUNICATIVAS

### C) TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

- **PREGUNTAS ECO:** Consiste en devolver de forma directa la pregunta o la interjección a la persona que la realiza, ya que en ciertos casos es esa persona quien tiene o debe de dar la respuesta.
- **PARAFRASEAR:** Consiste en repetir en palabras propias las principales ideas o pensamientos expresados por la que habla. Sirve para comprobar que se ha entendido lo que la otra persona ha dicho y permite constatar que el significado que el emisor ha dado a su mensaje es el mismo que el que ha entendido el receptor.

## **2) HABILIDADES COMUNICATIVAS**

### **D) COMUNICACIÓN NO VIOLENTA**

Marshall Rosenberg

## 2) HABILIDADES COMUNICATIVAS

### COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

#### SENTIMIENTOS AGRADABLES

admiración	liberación	despreocupación	seguridad	satisfacción	ilusión
asombro	libertad	equilibrio	diversión	orgullo	impulso
expectación	ligereza	lucidez	distensión	plenitud	inspiración
humildad	plenitud	paz	buen	vitalidad	motivación
reverencia	benevolencia	placidez	humor	actividad	valor
sorpresa	caríño	relajación	pasión	ánimo	
alegría	compasión	serenidad	apasionamiento	audacia	
dicha	enternecimiento	sosiego	atracción	decisión	
euforia	simpatía	tranquilidad	entusiasmo	viveza	
éxtasis	ternura	calidez	fascinación	energía	
felicidad	gratitud	confianza	placer	entusiasmo	
gozo	agradecimiento	apertura	comodidad	estimulación	
jovialidad	generosidad	esperanza	gusto	excitación	
optimismo	calma	fluidez	interés	fluidez	
alivio	armonía	fortalecimiento	curiosidad	frescura	
consuelo	descanso	fortaleza	intriga	fuerza	

# 2) HABILIDADES COMUNICATIVASZ

## COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

### SENTIMIENTOS DESAGRADABLES

abandono	víctima	hartura	indecisión	alarma	consternación
acoso	soledad	apatía	división	aprensión	decaimiento
aislamiento	tristeza	hastío	desconsuelo	horror	depresión
amenaza	miedo	indiferencia	desgarro	pánico	desesperación
ataque	tensión	pereza	desolación	recelo	melancolía
burla	rabia	pesadez	desilusión	susto	pena
culpa	hostilidad	saturación	desaliento	temor	vergüenza
desatención	dolor	asco	desánimo	incomodidad	vulnerabilidad
desprecio	frustración	aversión	desconexión	molestia	debilidad
dominación	amargura	repulsión	desconfianza	descontento	fragilidad
engaño	desvalimiento	cansancio	desesperanza	insatisfacción	impotencia
humillación	indignación	agotamiento	desmotivación	nervios	indefensión
incomprensión	rencor	extenuación	disgusto	agitación	inestabilidad
manipulación	enfado	fatiga	escepticismo	agobio	
obligación	inseguridad	confusión	pesimismo	alteración	
presión	disgusto	aturdimiento	cólera	estrés	
rechazo	incomodidad	bloqueo	furia	impaciencia	
ridículo	ansiedad	conmoción	ira	inquietud	
traición	decepción	desconcierto	irritación	preocupación	
utilización	resentimiento	desorientación	mal humor	angustia	

## 2) HABILIDADES COMUNICATIVASZ

### COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

#### NECESIDADES

conexión	integridad	sentido	contribución	cobijo
apoyo	claridad	autoestima	creatividad	seguridad física
seguridad	comprensión	confianza	esperanza	alimentación
paz	libertad	reciprocidad	participación	espontaneidad
cuidado	igualdad	aceptación	celebración	diversión
respeto	cooperación	amor	agradecimiento	juego
consideración	autonomía	compañía	duelo	humor
reconocimiento	elección	comunicación	descanso	salud
eficacia	pertenencia	intimidad	movimiento	honestidad
atención	inclusión	autenticidad	protección	equidad

## 2) HABILIDADES COMUNICATIVAS

### Observación

- Observamos qué ocurre en una situación dada.
- Qué dicen, qué hacen los demás
- No incorporar ningún juicio ni evaluación
- Decir qué cosas hace la gente que nos gustan y cuáles no

### Sentimiento

- Valoramos qué emoción nos produce esa situación
- Qué sentimientos nos genera
- ¿Cómo me siento, dolido, asustado, alegre, divertido, irritado...?

### Necesidad

- Es la energía vital que nos moviliza para actuar para crecer.
- Primero identificaremos qué necesidades guardan relación con los sentimientos que hemos identificado.
- Después las explicitaremos "... porque necesito...."

### Petición

- Haremos la petición de la manera más concreta y específica posible.
- No ordenar lo que necesitamos que se haga
- Ser asertivo y que se perciba que la finalidad de la petición está orientada a una mejora del propio bienestar.
- ¿Estarías dispuesto a..., podrías..., crees que sería posible...?

## 2) HABILIDADES COMUNICATIVASZ

**Dinámica:** convertimos situaciones (ejemplos) a frases en clave de “Comunicación no violenta”

- Son las 13:35 h. y entras en tu última clase. Los y las alumnas no parecen dispuestos/as a callarse y necesitas silencio para comenzar.
- Has puesto un examen que llevas preparando con la clase todo el mes, cuando llega el día, pillas a un alumno copiando con “chuletas”.
- Vas por el pasillo del centro educativo, y escuchas lo que puede ser una pelea, cuando llegas ves que dos alumnos se están pegando y otros compañeros/as están grabando y animando

## 2) HABILIDADES COMUNICATIVASZ

- Una de las alumnas que durante todo el curso ha tenido notas bajas, has notado que en el último examen ha mostrado un gran esfuerzo, a pesar de que no lo haya superado.
- Otros ejemplos

# 3) LA MEDIACIÓN

- a) Definición y objetivos
- b) Tipos de programas
- c) Principios y fundamentos educativos
- d) Conflictos mediables
- e) Pasos y condiciones para implementar un programa de mediación

# 3) LA MEDIACIÓN

## A) DEFINICIÓN Y OBJETIVOS

La mediación es un método estructurado de resolución de conflictos en el que una tercera parte asiste a las personas en conflicto escuchando sus preocupaciones, facilitando la comunicación y ayudándoles a negociar. Los/las mediadores/as intentan ayudar a las partes a crear soluciones en las que ambas personas resultan ganadoras.

- Resolver los conflictos que, por cualquier circunstancia, no han podido ser manejados por las partes implicadas.
- Permitir la participación de los miembros de la comunidad escolar en la solución de sus propios conflictos.
- Enseñar habilidades de resolución de conflictos a los colectivos implicados en el programa.
- Mejorar la convivencia.
- Reducir los niveles de violencia. Los programas de mediación entre compañeros o iguales son una herramienta al servicio de un modelo de convivencia pacífico basado en la participación, la colaboración y el diálogo.

# 3) LA MEDIACIÓN

## B) TIPOS DE MEDIACIÓN

En función de quién asume el papel mediador/a

1. El modelo vertical: la mediación por parte de los/las adultos. La mediación realizada por adultos en la escuela, habitualmente por docentes y miembros del equipo directivo.
2. El modelo horizontal: la mediación entre compañeros/as. La característica fundamental de estos programas de mediación es que los/las propios/as compañeros de las partes en conflicto son los/las mediadores/as.

Según la forma en la que llegan los casos de mediación

3. El modelo de patio de recreo. El alumnado, cuando tiene un conflicto durante los recreos o en el comedor, puede recurrir, en ese mismo momento, a un/a compañero/a mediador/a o a un adulto para pedir su asistencia en el conflicto. Esta mediación, de carácter más informal y más corta, se produce en ese mismo momento y lugar.
4. El modelo derivado. El modelo derivado, más propio de educación secundaria, es una intervención más formal en la que se suceden una serie de fases para que un conflicto sea, finalmente, abordado a través del servicio de mediación del centro.

# 3) LA MEDIACIÓN

## C) PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN

- VOLUNTARIEDAD
- AUTONOMIA EN LA DECISIÓN
- NEUTRALIDAD
- IMPARCIALIDAD
- CONFIDENCIALIDAD

# 3) LA MEDIACIÓN

## C) CONFLICTOS (NO) MEDIABLES

### CONFLICTOS MEDIABLES

- Amistades que se han deteriorado
- Faltas de respeto
- Rumores y malentendidos
- Objetos personales
- Espacios
- Discriminación u hostigamiento
- Valores

### CONFLICTOS NO MEDIABLES

- Cuando no se cumplen los principios
- Por reglamento disciplinario
- Desequilibrio de poder importante
- Cuando hay temas no negociables.

# 3) LA MEDIACIÓN

## D) FASES EN LA MEDIACIÓN FORMAL:

1. Premediación
2. Presentación y Reglas del juego
3. Cuéntame
4. Aclarar el problema
5. Proponer soluciones
6. Llegar a un acuerdo

\* Simulación de una mediación formal. Role-playing

### 3) LA MEDIACIÓN

#### ERRORES COMUNES EN LA MEDIACIÓN QUE SE DEBEN EVITAR

- Hacer demasiadas preguntas
- Preguntar demasiado “¿Por qué?”
- Discutir con alguna de las partes
- Emitir juicios
- Dar consejos
- Amenazar a las partes
- Forzar la reconciliación
- Imponer la mediación

### 3) LA MEDIACIÓN

#### ¿CÓMO SELECCIONAR MEDIADORES/AS EN CADA CASO?

Los mediadores no pueden estar emocional ni afectivamente implicados con las partes. Algunos consejos para elegir los mediadores por orden de prioridad:

Que no sea amigo de una de las partes.

Tampoco es conveniente que sea un miembro del equipo directivo.

- Que ambas partes estén de acuerdo con los mediadores. Si hay una negativa por alguna de las partes, se sustituirá por otro con el que no haya objeción. Si no simpatiza con ninguno de la lista, decantarse por el que menos resistencia le genere.

# 3) LA MEDIACIÓN

## E) SITUACIONES COMPLEJAS

### Las partes no respetan las normas pactadas

No les acuses ni regañes. Simplemente recuérdales lo que se había acordado al inicio del proceso de mediación.

### La comunicación está muy cortada

Te das cuenta de que no avanza, aunque no tienes claro el por qué. Recurre a sesiones individuales, para aclarar si hay intereses ocultos, para comprender la situación.

### Una de las partes está muy enfada

La misma situación que le punto anterior. Pide un receso, postergando la sesión para que se calmen los ánimos. También puedes parafrasear (siempre y cuando tengas la situación controlada), “veo que estás muy enfadado con esto y que parece que todavía tienes la herida muy abierta...”

### Una de las partes dice que estás siendo parcial

Deja que las partes expresen sus sentimientos y sus percepciones de las cosas. Pregúntales: “¿Qué actitud o comentario te hace pensar eso?” Si la queja persiste, invita a que continúe el otro mediador/a en tu puesto

# 3) LA MEDIACIÓN

## E) SITUACIONES COMPLEJAS

### Una de las partes no está a gusto

Si está dudando, o no colabora, si siente parcialidad por la causa que sea, puedes persuadirle con las ventajas que supondría acogerse a la mediación, pero sin presionar y sin preguntar por qué:

“Si no os sentís seguros con estos mediadores, pueden intervenir otros compañeros/as nuestros/as”

“Si os parece bien, podríamos tener una charla con cada uno de vosotros, en privado, para profundizar algunos aspectos”.

### Las partes no llegan a una solución y piden consejo

Recuérdales que tu papel es favorecer que ellos mismos lleguen a un acuerdo no imponer un acuerdo valido para ti.

### Las partes no llegan a una solución y la relación continúa rota

Proponles establecer un acuerdo mínimo.

“Sería buen que tuvierais en cuenta que independientemente del problema que ha surgido entre vosotros y que hasta puede llegar a romper vuestra relación, ambos vais a tener que seguir conviviendo todos los días. Así que sería mejor que esos encuentros sean lo menos duros posibles y que acordéis alguna manera respetuosa y educada para seguir vuestra relación, manteniendo unas normas mínimas: La cuestión esencial es. ¿Cómo podríamos hacerlo?”

# 3) LA MEDIACIÓN

## E) SITUACIONES COMPLEJAS

Se cuestiona la mediación, como consecuencia de que empezó con una alternativa al procedimiento disciplinario normal

Utiliza un tono de reflexión y no de amenaza.

“Siempre será mejor resolver las cosas de mutuo acuerdo, tomando decisiones por nosotros mismos, que tener que hablarlas con el/la jefe de estudios. Con todo lo que habéis colaborado, sería una pena que, ahora que estamos en la recta final, tirarais la toalla”

“Creo que siempre es mejor que veamos alguna manera de enmendar el daño que hemos hecho, que seamos responsables de nuestros actos y nos comprometamos a resolver nuestros problemas de una manera seria y responsables, que renunciar a hacerlo y que nos apliquen una sanción sin más”

□ Las partes deciden no seguir con la mediación

Lo más importante es que sepan que pueden retomarlo en el momento que se sientan preparados o cuando les parezca oportuno, que tiene la puerta abierta. Felicítalos por los esfuerzos que ha hecho y por lo que han colaborado y hazles saber que respetas su decisión de no querer continuar.

## 3) LA MEDIACIÓN

### F) PASOS PARA IMPLMENTAR UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN

- Compromiso del centro y la creación del equipo coordinador.
- Diseño del programa y el proceso de mediación. (Plan escrito)
- Elección y formación del equipo mediador
- Difusión del programa
- Organización del servicio de mediación. (Sala, horario, documentación, turnos)

# BIBLIOGRAFÍA

- ANCORA. (2009): Manual para la formación en mediación escolar. Ministerio del Interior Región metropolitana. Chile
- BOQUÉ, M.C. (2005). Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo. Barcelona. CEAC.
- GEUZ Centro Universitario para la Transformación de Conflictos: Cómo poner en marcha, paso a paso, un programa de mediación escolar entre compañeros/as. Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco. País Vasco
- MAX-NEEF, Manfred A. (1993), Desarrollo a escala humana, Icaria-Antrazyt, Barcelona
- RED CIMAS (2009): Manual Metodologías participativas. Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente Sostenible (CIMAS), Madrid
- ROSENBERG, Marshall (2006): Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida. Gran Aldea, Buenos Aires.
- SÁEZ ORTEGA, Ma Teresa (2014): Mediación comunitaria: comprensión y práctica para una cultura de paz. Manual Universidad Zaragoza (pendiente edición)
- TORREGO, J.C. (2001). Mediación de conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la formación de mediadores. 2.a ed. Madrid. Ed. Narcea.

