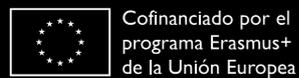


Curso de mediación escolar



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea



Erasmus+



EL PORC ESPÍ
ASSOCIACIÓ PER A LA UNIVERSALITZACIÓ DE LA MEDIACIÓ COM A MÈTODE CONSTRUCTIU DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES



Ajuntament de Vila-real



Este proyecto ha sido financiado con apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación sólo refleja las opiniones de sus autoras y autores. La Comisión Europea no se hace responsable del uso de la información contenida en la misma.

Esta publicación está bajo licencia Creative Commons Attribution BY-NC.



- **INTRODUCCIÓN**
- **EVALUACIÓN INICIAL**
- **ACTIVIDADES DE BIENVENIDA**

- **EL CONFLICTO**

 - Cambio de perspectiva sobre el conflicto

 - Definición

 - El conflicto en la vida

 - Elementos del conflicto

 - Estilos de enfrentar los conflictos

 - Análisis del conflicto

 - Técnicas alternativas para la resolución del conflicto

- **LA DISCIPLINA**

 - Diversas maneras de entender la disciplina

 - La indisciplina

 - Análisis de los comportamientos inadecuados que se dan en un centro educativo

 - Factores responsables de la indisciplina

 - Propuestas de actuación:

 - Prevención

 - Intervención como actuación en equipo

 - Análisis del funcionamiento de la disciplina en nuestro centro



- **GESTIÓN DEL AULA**

- Llevar a cabo una enseñanza de calidad
- Planificar la disciplina
- Dirigir eficazmente la clase

- **IMPORTANCIA DE SABER RELACIONARSE BIEN**

- Aprender a pensar
- Habilidades sociales
- Educación emocional
- Crecimiento moral
- Educación en valores

Mede



• LA MEDIACIÓN

Más que una técnica de resolución de conflictos

- Definición
- Origen

Importancia de la comunicación

- Habilidades de comunicación
- Estilo personal de cada uno
- La escucha activa
- Mensajes en primera persona: la comunicación no violenta

Proceso de Mediación

- Fases del proceso de mediación
- Guión para la mediación

Características de los mediadores

- Funciones
- Cómo seleccionar los mediadores

Mediación formal e informal

Análisis de mediaciones

- Errores más comunes que podemos cometer en una mediación

Experimentar la mediación

- Situaciones difíciles
- Caucus o sesiones individuales
- Patrón interruptor

Problemas más frecuentes



• IMPLEMENTAR LA MEDIACIÓN EN UN CENTRO EDUCATIVO

Por qué tomar la iniciativa de implementar el programa de mediación en un centro educativo

Condiciones que se han de cumplir

Aspectos a tener en cuenta para implantar la mediación en el Centro

- Aspectos que lo favorecen
- Aspectos que lo condicionan
- Aspectos positivos

La mediación dentro del Plan de Convivencia del centro

- Formación para la convivencia
- Prevención en la aparición de conflictos
- Intervención si aparece el conflicto

Recomendaciones finales

Revisión de la evaluación inicial realizada

Revisión de las expectativas sobre el curso

El conflicto

iMede



CAMBIO DE PERSPECTIVA (EL CONFLICTO) →

DEFINICIÓN

Los conflictos son situaciones:

- En las cuales dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles.
- En las cuales juegan un papel importante los sentimientos y las emociones.
- Y en las que la relación entre las partes puede salir fortalecida o deteriorada según sea el proceso de resolución.
- Además hemos de tener en cuenta que todo el conflicto se sitúa dentro de un contexto social y normativo que lo envuelve y lo condiciona.

Los 9 puntos. →

ELEMENTOS DEL CONFLICTO

Relativos a las personas:

- Los protagonistas.
 - Capacidad de influencia en el conflicto.
- Percepción del conflicto.
- Emociones y sentimientos.
- Posiciones.
- Intereses y necesidades. →
- Valores y principios.

Mede

ELEMENTOS DEL CONFLICTO

Relativos al proceso:

- La dinámica del conflicto.
 - Conflicto latente.
 - Conflicto polarizado.
- La relación.
 - Poca/mucha.
 - Confianza/desconfianza.
 - Amistad/hostilidad.
 - Calma/emocionalidad.
 - Conocimiento/desconocimiento (prejuicios).
- Comunicación.
 - Estereotipos.
 - Prejuicios.
 - Rumores.

M Medede

ELEMENTOS DEL CONFLICTO

Relativos al problema:

- El "meollo".
 - La sustancia.
 - La relación.
- El tipo de conflicto.
 - De relación/comunicación.
 - Agresión.
 - Pelea.
 - Insulto.
 - De percepción.
 - De intereses y necesidades.
 - De recursos.
 - Por actividades.
 - Por preferencias, valores, creencias.

Medede

ESTILOS DE ENFRENTARSE AL CONFLICTO →

CRITERIOS PARA EL ANÁLISIS DE LOS DIFERENTES ESTILOS

- Resolución.
- Practicidad.
- Componente ético.

ANÁLISIS DEL CONFLICTO

- Guía para analizar un conflicto. →

LAS 12 TÍPICAS →

La disciplina

iMedede



La disciplina

DIVERSAS MANERAS DE ENTENDER LA DISCIPLINA

- Como autocontrol.
- Como un conflicto entre las necesidades individuales y grupales.
- Como favorecedora del proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Como control y gestión del aula.
- Como factor socializador.

LA INDISCIPLINA

ANÁLISIS DE LOS COMPORTAMIENTOS INADECUADOS QUE SE DAN EN EL CENTRO

- Explicaciones que solemos dar a los problemas de disciplina del alumnado:
 - Es que son así.
 - No son muy listos y no pueden con las tareas de clase.
 - Son solo unos cuantos...
 - Es la edad...
 - Estamos en un barrio conflictivo...
 - El ambiente familiar...



La disciplina

FACTORES RESPONSABLES DE LA INDISCIPLINA

- Comportamiento del alumno.
- Comportamiento del profesor.
- Características de la institución escolar.
- Factores extraescolares y sociales.

PROPUESTAS DE ACTUACIÓN FRENTE A LA INDISCIPLINA

- La prevención de la indisciplina. →
- La intervención como actuación en equipo.

FUNCIONAMIENTO DE LA DISCIPLINA EN MI CENTRO →



iMede

La gestión del aula



La gestión del aula

Conseguir una enseñanza de calidad

Planificar la disciplina

Dirigir eficazmente la clase



La gestión del aula

CONSEGUIR UNA ENSEÑANZA DE CALIDAD

- Adecuar las tareas a las aptitudes e intereses del alumno.
- Supervisar y controlar el proceso de aprendizaje.
- Mantener un ritmo de aprendizaje correcto.
- Solucionar los problemas que se plantean durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Determinar claramente los objetivos instruccionales.

PLANIFICAR LA DISCIPLINA

- Normas adecuadas al grupo.
- Negociar las normas del grupo con los alumnos.
- Normas claras, realistas, necesarias, en términos positivos, adaptadas a los alumnos.
- Formarse.
- Estar alerta a las incidencias de la clase.
- Establecer e informar de las normas los primeros días de clase.
- Aprovechar la red de asesoramiento del centro.



La gestión del aula

DIRIGIR EFICAZMENTE LA CLASE

- Características del profesor
 - Empatía.
 - Carisma y/o capacidad de atraer e influir en los demás.
 - Dominio y/o capacidad de controlar una situación.
 - Poder intelectual.
 - Recursos y/o capacidad para organizar todos los aspectos de la actividad de los alumnos.
- Características de cualquier contexto de aula
 - Multidimensionalidad.
 - Simultaneidad.
 - Inmediatez.
 - Impredictibilidad.
 - Publicidad.
 - Cronicidad.



La gestión del aula

DIRIGIR EFICAZMENTE LA CLASE

- Propuestas de actuación:
 - Desarrollar habilidades de comunicación.
 - Rutinas organizativas.
 - Atender individualmente al alumno.
 - Favorecer la autorregulación del alumno.
 - Mantener siempre una actitud positiva y no perder el sentido del humor.



La convivencia

iMede



La convivencia

LA IMPORTANCIA DE SABER RELACIONARSE BIEN

4 formas de entender e intentar actuar en educación, cada una de las cuales intenta determinar cuál es el factor básico para que se dé una relación correcta.

- Aprender a pensar.
- Entrenamiento en habilidades sociales.
- Educación emocional.
- Educar en valores — estadios de crecimiento moral.



La convivencia

LA PARTE COGNITIVA

- Tipos de inteligencia.
 - inteligencias personales.
 - intrapersonal.
 - interpersonal.
- Aprender a pensar.
 - Pensamiento causal.
 - Pensamiento alternativo.
 - Pensamiento consecuencial.
 - Pensamiento de perspectiva.
 - Pensamiento medios – fin.
 - Pensamiento crítico.

iMede



6 ESTADIOS DE CRECIMIENTO MORAL

- Heteronomía.
- Egoismo mutuo (individualismo).
- Espectativas interpersonales.
- Sistema social y conciencia (responsabilidad, compromiso).
- Todos tienen derecho (contrato social).
- Todos somos iguales (principios éticos universales).

iMede

La mediación

iMede



La mediación

LA MEDIACIÓN: MÁS QUE UNA TÉCNICA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

POR QUÉ TOMAR LA INICIATIVA DE IMPLANTAR LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN UN CENTRO EDUCATIVO

DEFINICIÓN: DIMENSIÓN PEDAGÓGICA

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y ORIGEN →



La mediación

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

- Habilidades de comunicación.
- Estilo personal de cada uno.
- Técnicas de escucha activa. →
- La comunicación no violenta.
 - Mensajes en primera persona. →

PROCESO DE MEDIACIÓN

- Fases del proceso de mediación. →
- Guión para la mediación. →
- Mediación formal e informal.

CARACTERÍSTICAS DE LOS MEDIADORES

- Funciones de los mediadores.
- Seleccionar los mediadores.

M Medede



ANÁLISIS DE MEDIACIONES

- Errores más comunes en mediación. →

EXPERIMENTAR LA MEDIACIÓN

- Situaciones difíciles en mediación. →
- Sesiones individuales: CAUCUS. →
- Patrón interruptor. →

CONFLICTOS MÁS FRECUENTES

M Medede

La mediación

CUÁNDO UN CENTRO ESTÁ PREPARADO PARA IMPLANTAR LA MEDIACIÓN COMO SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Aspectos que lo favorecen.
- Aspectos que lo condicionan.
- Aspectos positivos.

CONDICIONES QUE HAN DE CUMPLIRSE PARA QUE UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR DÉ RENDIMIENTO



La mediación

LA MEDIACIÓN: PARTE DE UN PROYECTO GLOBAL DE CONVIVENCIA EN EL CENTRO EDUCATIVO

LA MEDIACIÓN COMO SISTEMA DE NEGOCIACIÓN COOPERATIVA ESCOLAR PARA CONSEGUIR :

- La formación en la convivencia.
- La prevención de la aparición del conflicto.
- La intervención en el conflicto.

LA FORMACIÓN EN LA CONVIVENCIA

- Apreciar la importancia de las relaciones interpersonales.
- Descubrir oportunidades de crecimiento personal en las situaciones de conflicto.
- Desarrollar la competencia social y ciudadana para aprender a vivir y convivir.

LA PREVENCIÓN EN LA APARICIÓN DEL CONFLICTO

- Aceptar y valorar las diferencias.
- Fomentar la inclusión y la cohesión entre todos los miembros de la comunidad educativa.
- Adquirir habilidades para aprender a actuar frente a los conflictos defendiendo los propios intereses y sin recurrir a la violencia.

LA INTERVENCIÓN EN EL CONFLICTO

- Fomentar el consenso sobre la imposición de normas.
- Aumentar la corresponsabilidad de los protagonistas del conflicto.
- Favorecer la comunicación en la solución de los conflictos.
- Primar la reparación sobre el castigo y la reconciliación sobre el rencor.

iMede

Recomendaciones finales



Recomendaciones finales

NO TENER PRISA: TENERLO TODO MUY BIEN DEFINIDO

- Formación adecuada.
- Diseñando hasta el más mínimo detalle de su funcionamiento.
- Espacio adecuado y preparado.
- Organización concreta.
- Amplia difusión.
- Material necesario.

UNA VEZ IMPLANTADA LA MEDIACIÓN:

- Potenciar el equipo de mediación.
- Seguimiento y formación continuada.
- Realizar una difusión muy amplia y continua.
- Cada principio de curso volver a retomar todas las actividades.
- Institucionalizar el programa.

Valoración del proceso por parte del profesorado implicado



Valoración del proceso por parte del profesorado implicado

- Contribuye a desarrollar actitudes de interés y respeto hacia el otro.
- Ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.
- Contribuye a mejorar la capacidad de diálogo y las habilidades comunicativas.
- Aumenta la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.
- Potencia el crecimiento personal de los alumnos que han participado en un proceso de mediación.
- Mejora las relaciones interpersonales.
- Ayuda a la resolución de disputas de manera rápida y poco costosa.
- Mejora la convivencia en el centro, creando un ambiente más relajado y productivo.
- Disminuye el número de conflictos y en consecuencia el tiempo dedicado a resolverlos.
- Disminuyen las intervenciones de los adultos y son los mismos alumnos los que resuelven sus propios problemas.



Valoración del proceso por parte del profesorado implicado

SI CONSIDERAMOS QUE UNO DE LOS FINES DE LA EDUCACIÓN ES LA SOCIALIZACIÓN Y LOS CONFLICTOS, Y LAS DIFERENCIAS ENTRE LAS PERSONAS FORMAN PARTE DE NUESTRAS RELACIONES SOCIALES, EL SISTEMA EDUCATIVO HA DE ASUMIR QUE ESTE PROCESO DE SOCIALIZACIÓN HA DE ENFRENTARSE A LOS PROBLEMAS DE CONVIVENCIA Y RESOLVER LOS CONFLICTOS DE MANERA CONSTRUCTIVA.



Mede

Bibliografía y legislación



Bibliografía y legislación

MEDIACIÓN ESCOLAR Y LEGISLACIÓN ESPAÑOLA SOBRE MEDIACIÓN

«*La mediación escolar. Una estrategia para abordar el conflicto*»

AGUIRRE, A. y otros

Ed. Graó. Laboratorio Educativo

«*Stop a los conflictos*»

BENNASAR, J.J. y otros

Castelló, Ajuntament de Castelló (2007).

«*Guía de mediación escolar*»

BOQUÉ, M.C.; TORREMORELL

Ed. Rosa Sensat (2004)

«*El bienestar a l'aula*»

BOQUÉ, M.C.; TORREMORELL

Ed. Prevenció Risc Escolar SL (2008)

«*Construir la Paz. Transformar los conflictos en oportunidades*»

BOQUÉ, M.C.; TORREMORELL

CAM

MiMede

Bibliografía y legislación

«Temps de Mediació. Taller de formació de mediadors i mediadores a l'àmbit educatiu»

BOQUÉ, M.C.; TORREMORELL

Para Dummies Parenting. Colección Pedagogia

«Como educar en valores»

CARRERAS, LL. y otros

Ed. Narcea

«Como dar respuesta a los conflictos»

CASAMAYOR, G. y otros

Ed. Graó. Biblioteca de aula.

«Entendre's a classe»

CASTELLÀ, J.M. y otros

Ed. Graó

«Einsteinian practice and Newtoian discourse:Ethical crisis in mediation»

COOB, S.

(1991)

«Informe encargado por el National Institute for Dispute Resolution»

COOB, S.

(1992)

Mede

Bibliografía y legislación

«Una perspectiva narrativa en mediación»

COOB, S.
(1997)

«Neutrality as a discursive practice: The construction and transformation of narratives in community mediation»

COOB, S. Y RIFKIN, J. (1991)

«La disciplina en el aula»

FONTANA, D. (1995)
Madrid, Ed. Santillana

«La Convivencia Escolar»

GARCÍA RAGA, LAURA
Universitat de València (2010)

«Los planes de convivencia en los centros educativos»

GARCÍA RAGA, LAURA
Ed. Académica Española (2012)

«¿Cómo pueden ayudar las familias a resolver los conflictos en los centros educativos?»

GARCÍA RAGA, LAURA
Ministerio de Educación y ciencia (2008)

M Mede

Bibliografía y legislación

«¿Cómo elaborar un plan de Mediación en un Centro Educativo?»

HERAS MARTÍNES, CARMEN Y GARCÍA RAGA, LAURA

Ministerio de Educación y Ciencia (2009)

«Pedagogía de la convivencia»

JARES, X.R.

Ed. Graó. Biblioteca de aula

«Les set competències bàsiques per educar en valors»

MARTÍN, X. i altres

Ed. Graó (2007)

«Actitud mediadora: creando futuro»

MUNDINA MATA, M.E. y otros

Ediciones Intrépidas (2017)

«Mediación, nueva estrategia de comunicación en cuidados paliativos»

MUNERA, P.

(2003)

«Mediación en situaciones de dependencia: Conceptos claves y marco jurídico relevante»

MUNERA, P.

(2006)

Mede

Bibliografía y legislación

«Poder de la mediación en la diversidad funcional. Adaptar la igualdad, normalizar la diversidad»

MUNERA, P. (2006)

«Els 10 principis de la cultura de la mediació»

MUNNÉ, M. y MARC-GRAGH, M.

Ed. Graó

«La conflictividad en los centros docentes y la mediación escolar»

RABASA, B.

Grupo Editorial Universitario

«Programa de disciplina en la enseñanza secundaria obligatoria»

RODRÍGUEZ, R.I. y LUCA DE TENA, R.

Málaga, Ed. Aljibe (2001)

«El proceso de convertirse en persona»

ROGERS, C.R.

Barcelona: Paidós (1997)

«Comunicación no violenta»

ROSENBERG, MARSHALL B.

Gran Aldea Editores (2013)



Bibliografía y legislación

«Mediación»

ROZENBLUM de HOROWITZ, S.
Ed. Graó (2007)

«Educar las emociones y los sentimientos»

SEGURA, M. y ARCAS M.
Ed. Narcea (2008)

«Enseñar a convivir no es tan difícil»

SEGURA, M.
Ed. Desclée de Brouwen SA (2008)

«Ser persona y relacionarse»

SEGURA, M.
Ed. Narcea (2007)

«Convivencia y disciplina en la escuela. El aprendizaje de la democracia»

TORREGO, J.C. y MORENO, J.M.
Alianza Editorial (2007)

«Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores»

TORREGO, J.C.
Ed. Narcea (2005)

Mede

Bibliografía y legislación

DECRETO 234/1997, de 2 de septiembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y juncional de los institutos de educación secundaria. [97110025]

DECRETO 39/2008, de 4 de abril, del Consell, sobre la convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos y sobre los derechos y deberes del alumnado, padres, madres, tutores o tutoras, profesorado y personal de administración y servicios.

DECRETO 233/2004, de 22 de octubre, del Consell de la Generalitat, por el que se crea el Observatorio para la Convivencia Escolar en los Centros de la Comunidad Valenciana.

ORDEN de 31 de marzo de 2006, de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte, por la que se regula el plan de convivencia de los centros docentes.

ORDEN 62/2014, de 28 de julio, de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se actualiza la normativa que regula la elaboración de los planes de convivencia en los centros educativos de la Comunitat Valenciana y se establecen los protocolos de actuación e intervención ante supuestos de violencia escolar.

Bibliografía y legislación

MEDIACIÓN HUMANÍSTICA Y LEGISLACIÓN

«*Mediare i conflitti a scuola. Presupposti teorici e intervento psicosociale*»

ARDONE, R., BALDRY, A.C.

Roma, Ed. Carocci, 2003

«*La società dell'incertezza*»

BAUMAN, Z.

Bologna, Ed. Il Mulino, 1994.

«*Il coraggio di mediare*»

AA.VV. (A CURA DI) SCAPARRO. F.

Guerini e associati editore, 2001

«*Les théories de la Justice dans l'Antiquité*» (p. 44)

J.F. BALAUDÈ

Paris , Ed Nathan, 1989

«*La médiation scolaire par les élèves*»

JEAN-PIERRE BONAFÉ SCHMITT

Ed. ESfediteur, 2000

Mede



Bibliografía y legislación

«La Giustizia Riparativa a Scuola (Atti dell Tavolo 13 - Giustizia ripartiva, mediazione e tutela delle vittime)»

F. BRUNELLI

https://www.giustizia.it/resources/cms/documents/sgep_tavolo13_allegato9ter.pdf

«*Il libro dell'incontro*»

A.CERETTI, G. BERTAGNA, C. MAZZUCATO (a cura di)

Milano, Ed. Il Saggiatore, 2015

«*La scommessa culturale della giustizia minorile*»

A.CERETTI, C. MAZZUCATO

www.gesuiti.it/sestsopera/ceretti_mazzucato.htm

«*La mediazione pedagogica*»

G.CIVES

Firenze, Ed. La Nuova Italia, 1973

«*La mediazione strumento pedagogico dei nostri tempi*»

E. COLLA

<http://rivista.scuolaiad.it/n05-2012/la-mediazione-strumento-pedagogico-dei-nostri-tempi>

«*Le Regole raccontate ai bambini*»

G. COLOMBO

Ed. Feltrinelli, 2010

Bibliografía y legislación

«*Giustizia riparativa. Ricostruire legami, ricostruire persone*»

G. MANNOZZI, G. A. LODIGIANI

Ed. Il Mulino, 2015

«*L'arte del mediatore dei conflitti. Protocolli senza regole: una formazione possibile*»

M. MARTELLO

Milano, Ed. Giuffrè, 2008

«*Educazione e Pace*»

M. MONTESSORI

Milano, Ed. Garzanti, 1949.

«*Lo spirito della Mediazione*»

J. MORINEAU

Milano, Ed. Franco Angeli, 2000

«*Il mediatore dell'anima. La battaglia di una vita per trovare la pace interiore*»

J. MORINEAU

Bergamo, Ed. Servitium, 2010

«*La médiation Humaniste*»

J. MORINEAU

Ed. érès, 2016

M Mede

Bibliografía y legislación

«*Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria*»

DPR 24 giugno 1998, n. 249 modificato dal DPR 21 novembre 2007, n. 235

«*Linee di orientamento per azioni di prevenzione e di contrasto al bullismo e al cyber bullismo*»

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, aprile 2015

Mede

Medes



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea



Erasmus+



EL PORC ESPÍ
ASSOCIACIÓ PER A LA UNIVERSALITZACIÓ DE LA MEDIACIÓ COM A MÈTODE CONSTRUCTIU DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES



Ajuntament de Vila-real



IES MIRALCAMP
Vila-real



APÉNDICES

iMede





El conflicto





¿VERDADERO O FALSO?

- Los conflictos son negativos.
- Conflicto es sinónimo de violencia.
- Se puede conseguir la ausencia de conflictos.
- La convivencia ideal es aquella en la que no existen conflictos.





PERSPECTIVA TRADICIONAL DE LOS CONFLICTOS

- El conflicto es entendido como algo negativo.
- Conflicto es sinónimo de violencia, disfunción o patología y, en consecuencia, algo a evitar o corregir.
- El conflicto es considerado como un elemento que acaba por perjudicar gravemente el normal funcionamiento de la organización. Se busca una sociedad, empresas y escuelas sin conflictos.





CONSECUENCIA



Marcar estrategias de control para evitar al máximo las situaciones conflictivas

ACCIÓN — REACCIÓN

FALTA — SANCIÓN





PERSPECTIVA POSITIVA DE LOS CONFLICTOS

- El conflicto es entendido como algo POSITIVO.
- Los conflictos son inevitables en cualquier grupo humano, también en la escuela.
- Conflicto no significa una amenaza para la convivencia, siempre y cuando sepamos GESTIONARLO bien.
- Nos ayuda a conocernos mejor y a conocer a los demás.
- La violencia es únicamente una posible CONSECUENCIA del conflicto.





CONSECUENCIA



Utilizar estrategias que
permitan gestionar positivamente
el conflicto en un proceso de diálogo

ACCIÓN — EDUCACIÓN



MEDIACIÓN





Para gestionar positivamente los conflictos hay que explorar el problema mediante la comunicación.



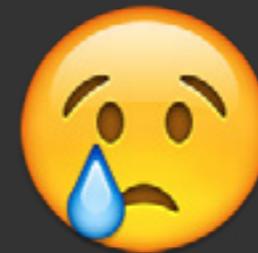


El conflicto

INCOMODIDAD
INCIDENTES
MALENTENDIDOS
TENSIÓN
CRISIS



INCOMODIDAD
INCIDENTES
MALENTENDIDOS
TENSIÓN
CRISIS





El conflicto





**Los conflictos siguen
un proceso
No son lineales**



**La violencia es únicamente
una posible consecuencia de
conflictos que no se
afrontaron positivamente**



**Es función docente gestionarlos en sus primeros momentos:
PREVENCIÓN**





Son fenómenos **NATURALES** que forman parte de la **VIDA** de todas las **PERSONAS**

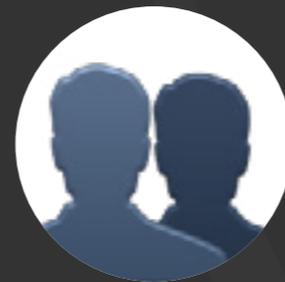
No son ni **POSITIVOS** ni **NEGATIVOS**:
Dependerá de la manera que tengamos de **AFRONTARLOS**





Gestionar conflictos con ayuda de una tercera persona:

LA MEDIACIÓN







INCORPORACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN UN CENTRO EDUCATIVO

Para que funcione un programa de mediación es necesario:

- Apoyo del equipo directivo.
- Sensibilización de la comunidad educativa.
- Implicación de toda la comunidad educativa.
- Configuración de un equipo de mediación: previa formación.
- Espacio: «Aula de mediación».
- Tiempo.
- Difusión.
- Institucionalización.
- Trabajar desde un modelo integrado.





VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN

Gestiona los conflictos de una manera democrática.

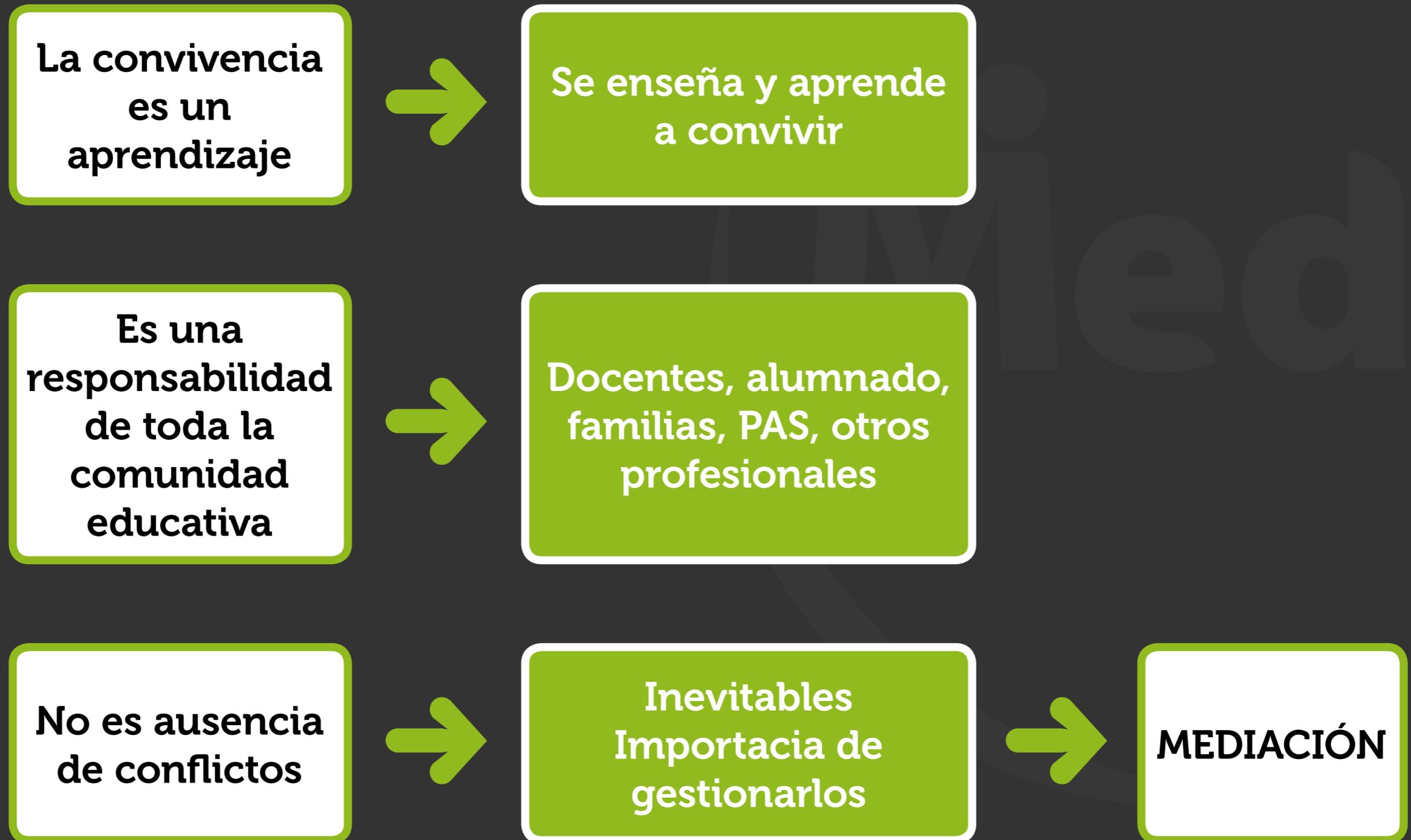
Previene la aparición de conductas violentas y agresivas.

Facilita que el individuo encuentre las posibles soluciones desde su autonomía personal.

Favorece la comunicación y la participación.

Ventajas para TODOS.









imedede

Intereses y necesidades





Intereses y necesidades



Para gestionar positivamente los conflictos hay que explorar el problema mediante la comunicación.





Intereses y necesidades





Estilos de enfrentarse al conflicto

Estilos de enfrentarse al conflicto





Estilos de enfrentarse al conflicto





Estilos de enfrentarse al conflicto





Guía para analizar un conflicto

Guía para analizar un conflicto





Guía para analizar un conflicto

ELEMENTOS	PARTE «A»	PARTE «B»
PROTAGONISTAS <ul style="list-style-type: none">- ¿Quiénes son los protagonistas principales?- ¿Quiénes los secundarios?-Cuál es la influencia que ejercen terceras personas?		
RELACIÓN <ul style="list-style-type: none">- ¿Qué relación tiene la parte A con la parte B y viceversa: poca/mucha, confianza/desconfianza, amistad/hostilidad enfrentamiento/huída emotividad/calma)		
SENTIMIENTOS <ul style="list-style-type: none">- ¿Cómo se siente?		
PROCESO Y MOMENTO DEL CONFLICTO <ul style="list-style-type: none">- ¿Desde cuándo existe el problema?- ¿El conflicto está polarizado, enquistado, relajado, latente etc?- Otros		





Guía para analizar un conflicto

ELEMENTOS	PARTE «A»	PARTE «B»
VALORES - ¿Cuáles son sus valores?		
INTERESES, NECESIDADES - ¿Qué le interesa resolver fundamentalmente? - ¿Por qué o para qué lo pide?		
POSICIONES - ¿Qué posiciones tiene? - ¿Qué pide?		
SOLUCIONES - ¿Qué propone para resolverlo?		





Guía para analizar un conflicto





Las 12 típicas





Las 12 típicas

LAS 12	EXPLICACIÓN	EJEMPLOS
MANDAR DIRIGIR	Decir al otro lo que debe hacer.	
AMENAZAR	Decir al otro lo que le puede pasar si no hace lo que le decimos.	
SERMONEAR	Aludir a una norma externa para decir lo que debe hacer el otro.	
DAR LECCIONES	Hacer referencia a nuestra experiencia para decirle lo que es bueno o malo al otro.	





Las 12 típicas

LAS 12	EXPLICACIÓN	EJEMPLOS
ACONSEJAR	Decirle al otro lo que es mejor para él.	
CONSOLAR ANIMAR	Quitarle importancia a lo que te cuenta que le pasa.	
APROBAR	Decirle que lleva razón.	
DESAPROBAR	Decirle que no lleva razón.	





Las 12 típicas

LAS 12	EXPLICACIÓN	EJEMPLOS
INSULTAR	Despreciar a la persona que te está contando alguna cosa.	
INTERPRETAR	Hacerle ver al otro el motivo oculto de su actitud.	
INTERROGAR	Sacar información de manera exagerada.	
IRONIZAR	Reírse del otro mediante la ironía.	





Las 12 típicas





La prevención de la indisciplina

La prevención de la indisciplina





La prevención de la indisciplina

ACTUACIONES PARA LA PREVENCIÓN DE LOS PROBLEMAS DE DISCIPLINA





La prevención de la indisciplina

ÁMBITO DE ACTUACIÓN: COMUNIDAD EDUCATIVA

- Adecuado funcionamiento de todos los órganos de gobierno y coordinación del centro.
- Existencia y puesta en práctica de todos los documentos de planificación escolar: PEC, PCC, PGA, Plan de convivencia, PAT.
- RRI: Normas explícitas, consensuadas y conocidas por todos.
- Actuaciones coherentes y consistentes de todo el profesorado.
- Clima positivo en el centro.
- Claustro: crear modelos de prevención e intervención.
- Supervisión de los lugares de riesgo del centro: patio, pasillos, aseos, fuentes...
- Mantenimiento adecuado y continuo del centro.
- Favorecer lugares y momentos de encuentro tanto para el profesorado como para el alumnado.
- Vías de comunicación claras y abiertas.
- Potenciar el sentido de pertenecer al centro entre el alumnado.
- Recursos de control: «Agenda oficial del alumno».
- Favorecer diferentes maneras de agrupamiento de alumnos.





La prevención de la indisciplina

ÁMBITO DE ACTUACIÓN: CURRICULAR

- Uso de metodologías diversas.
- Currículum adecuado a las características de los alumnos: atención a la diversidad.
- Actividades estructuradas y prácticas.
- Aprendizaje cooperativo.
- Aprendizaje significativo.
- Transmitir y ejercitar los valores que hacen posible la convivencia.
- Utilizar diversas estrategias de evaluación.
- Cambio de actividad, intercalar actividades más relajadas.





La prevención de la indisciplina

ÁMBITO DE ACTUACIÓN: GRUPO CLASE

- Control y gestión eficaz del aula.
- Supervisar y controlar posibles desajustes antes de que ocurran.
- Crear un clima de confianza que permita el diálogo.
- Respetar las opiniones, necesidades e intereses de los alumnos.
- Trabajar los hábitos de estudio y de trabajo en el grupo.
- Incluir en el plan de acción tutorial: habilidades sociales, habilidades de comunicación....
- Liderazgo eficaz del profesor.
- Ayuda entre alumnos: alumno tutor.
- Delegar responsabilidades en los alumnos.
- Crear vías de comunicación adecuadas.
- Rutinas claras desde el principio.
- Negociación de normas de clase.
- Reflexión con el grupo sobre lo que ha pasado.
- Mensajes en primera persona.
- Analizar las consecuencias de la conducta.
- Proponer contratos de grupo.





La prevención de la indisciplina

ÁMBITO DE ACTUACIÓN: GRUPO CLASE (Continuación)

- Favorecer la motivación.
- Fomentar el sentido de pertenecer al grupo entre los alumnos.
- Recordar nuestro «rol»: somos profesores no «colegas».
- Realizar asambleas de clase.
- Silencio del profesor ante la dispersión de la clase.
- Gestos y miradas que indiquen la conducta esperada.
- Acercamiento a la zona del alumno disruptivo.
- Utilizar el humor, no el sarcasmo.
- Entrevista con el profesor después de la clase.
- Utilizar los cambios de lugar estratégicos.
- Retirar de una zona determinada las personas que refuerzan una mala conducta.





La prevención de la indisciplina

ÁMBITO DE ACTUACIÓN: INDIVIDUAL

- Contratos individuales.
- Uso adecuado del refuerzo.
- Trabajar la autoestima.
- Reconocer las buenas actuaciones.
- Relación positiva con la familia.
- Atención a la diversidad.
- Clases de apoyo.
- Apoyo psicológico si se considera necesario.





La prevención de la indisciplina





Funcionamiento de la disciplina en mi centro

Funcionamiento de la disciplina en mi centro





Funcionamiento de la disciplina en mi centro

	CÓMO FUNCIONA LA DISCIPLINA EN MI CENTRO	SI	NO	NO LO SÉ
1	En mi centro existe el RRI o está en proceso de creación.			
2	Los alumnos y el resto de la comunidad escolar conocen la existencia del RRI y su contenido.			
3	En el centro el profesorado hemos recibido formación específica sobre el tema de la disciplina y el control y gestión del aula.			
4	Las normas de conducta las consensuamos entre todo el profesorado y procuramos actuar de manera conjunta.			
5	Las normas del centro se consensuan entre el profesorado y el alumnado.			
6	Cada profesor impone sus normas en el aula sin tener en cuenta al resto del profesorado del grupo.			





Funcionamiento de la disciplina en mi centro

	CÓMO FUNCIONA LA DISCIPLINA EN MI CENTRO	SI	NO	NO LO SÉ
7	Las normas son conocidas por los profesores, alumnos y padres mediante circulares, pósters u otros sistemas. Todos están informados.			
8	Ante una infracción grave derivo el problema directamente al Jefe de Estudios o al Director.			
9	Ante infracciones graves intento buscar una solución y si no se soluciona, derivo el problema al equipo directivo.			
10	Cuando hay un problema en el grupo de alumnos, doy la posibilidad de que todos los implicados se expliquen antes de tomar una decisión.			
11	Las instalaciones del centro están en buen estado de conservación, están limpias, suele haber orden, los materiales están en el lugar correspondiente y existen los medios necesarios para poder impartir las clases.			





Funcionamiento de la disciplina en mi centro

	CÓMO FUNCIONA LA DISCIPLINA EN MI CENTRO	SI	NO	NO LO SÉ
12	Los profesores disponemos de un lugar adecuado para reunirnos y trabajar en equipo.			
13	Dispongo de un lugar adecuado para recibir a los alumnos y a los padres.			
14	Dispongo del tiempo necesario para solucionar los problemas puntuales que surgen entre el alumnado.			
15	Las relaciones entre los profesores son únicamente para coordinar horarios, fiestas, distribuir espacios y tiempos.			
16	Cuando tengo un problema de disciplina que me preocupa lo comparto con los compañeros, lo discutimos en grupo y, a veces, acepto las sugerencias.			





Funcionamiento de la disciplina en mi centro





Medede

Técnicas de escucha activa





Técnicas de escucha activa

TÉCNICAS	OBJETIVOS	PROCEDIMIENTOS	EJEMPLOS
MOSTRAR INTERÉS	<ul style="list-style-type: none">- Comunicar interés.- Favorecer que el otro hable.	<ul style="list-style-type: none">- No estar de acuerdo ni en desacuerdo.	
CLARIFICAR	<ul style="list-style-type: none">- Aclarar lo que han dicho.- Obtener más información.- Ayudar a ver otros puntos de vista.	<ul style="list-style-type: none">- Preguntar- Solicitar que aclaren alguna cosa que no hemos entendido	
PARAFRASEAR	<ul style="list-style-type: none">- Demostrar que estamos entendiendo lo que ha pasado.- Verificar el significado	<ul style="list-style-type: none">- Repetir las ideas y hechos básicos.	
REFLEJAR	<ul style="list-style-type: none">- Demostrar que hemos entendido las emociones y los sentimientos de las personas implicadas.- Ayudar a que las personas implicadas sean más conscientes de lo que sienten.	<ul style="list-style-type: none">- Reflejar las emociones y los sentimientos de los que habla.	
RESUMIR	<ul style="list-style-type: none">- Revisar el progreso que ha habido- Juntar todos los hechos e ideas importantes	<ul style="list-style-type: none">- Repetir los hechos y las ideas principales.	





Técnicas de escucha activa





Mensajes en primera persona

Medde

Mensajes en primera persona





Mensajes en primera persona

MENSAJES EN PRIMERA PERSONA

El mensaje Yo es una técnica de comunicación muy útil para utilizarla en situaciones en las que queremos solicitar, de forma asertiva, un cambio de comportamiento en otra persona, o queremos expresar nuestros sentimientos y/o situación y que nuestro receptor se implique en los cambios.

Normalmente, cuando nos sentimos mal, decepcionados, dolidos o enfadados con alguien, al expresarlo, solemos utilizar el Tú para explicar nuestra queja.

Este uso del Tú que puede parecer normal, activa directamente una reacción de defensa en la persona que nos escucha. Se sentirá atacada y estará invirtiendo su tiempo en preparar argumentos en su defensa, en lugar de escucharnos activamente.

Por eso, esta técnica nos remite al Yo. Al hablar de nosotros mismos, nuestros sentimientos, pensamientos y comportamientos, la probabilidad de que la conversación se vuelva conflictiva es menor. Si yo hablo de cómo me siento, es más difícil que la otra persona pueda rebatírmelo.

Recordemos que nuestro objetivo va a ser comunicar algo que no nos gusta, que no nos hace sentir bien y proponer una conducta alternativa. Una discusión acalorada no es lo que estaremos buscando si ponemos en práctica esta técnica.





Mensajes en primera persona

Para ello, los pasos que daremos serán:

- 1. Describir la situación lo más neutra posible**, ya que queremos eliminar cualquier tipo de juicio que pueda ser interpretado negativamente por el receptor de nuestro mensaje.
- 2. Describir cómo me siento.** Que emociones genera esa situación en mí. Ejemplo: "Esta situación me hace sentir nervioso/a, intranquilo/a, me entristece, me genera rabia", etc.
- 3. ¿Por qué?** Motivo por el cual la situación me genera ese sentimiento.
- 4. Proponemos una alternativa**, siempre con las palabras "Me gustaría", ya que estoy proponiendo un deseo, con el objetivo de negociar un cambio, no estoy dando una orden.





Mensajes en primera persona

EJEMPLO PRÁCTICO:

Tenemos un amigo/a que siempre se retrasa cuando quedamos con él/ella. Esto no nos gusta nada y en ocasiones ha ocasionado la pérdida de algún plan como ir al cine, o no llegar a tiempo al inicio de un concierto. El hecho de no comentar la situación hace que cada vez que quedemos, estemos tensos y estemos perdiendo las ganas de quedar con él/ella.

Mensaje yo:

1. David/Sara, las últimas veces que hemos quedado, he estado esperando a que llegaras 15/20 minutos.
2. En esa espera, Yo me siento tenso y me pongo nervioso.
3. Porque me agobia tener que ir después con prisas y estar pendiente del tiempo.
4. Por eso me gustaría que, cuando quedemos, intentes llegar puntual a la hora o, si no vas a llegar a tiempo, me avises para que pueda organizarme.





Mensajes en primera persona

Puede que esta forma de proponer los cambios, en el inicio de su práctica, nos resulte poco natural. Estamos acostumbrados a quejarnos de otras maneras, que si bien pueden parecer más liberadoras inicialmente, no nos ayudan a conseguir el cambio en el otro.

Es recomendable entrenar el esquema, hacerlo propio, con las palabras y las formas de expresarse de uno/a mismo/a. Recuerda que lo importante es que tengas en mente los cuatro pasos, situación neutra, emociones, causa y conducta.

En cualquier caso, aunque no consigamos el cambio en los demás, mediante la expresión asertiva de aquello que no nos gusta, ¡¡Ya estaremos trabajando nuestra gestión de las emociones de forma positiva!!.





Mensajes en primera persona





Fases del proceso de mediación

Fases del proceso de mediación





Fases del proceso de mediación

FASES	OBJETIVOS	FORMA DE DESARROLLARLA
1 PREMEDIACIÓN	Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación.	<p>Actuaciones de los mediadores</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentaciones.• Hablar con las partes por separado para que cuenten su versión (ventilar el conflicto).• Explicarles el proceso: reglas y compromisos. Importancia de su cooperación. <p>Determinar si:</p> <ul style="list-style-type: none">• La mediación es apropiada para el caso concreto.• Son necesarias otras acciones antes de la mediación: nuevas entrevistas individuales, hablar con otras personas relacionadas con el conflicto, etc..• Averiguar si las partes están dispuestas a llegar a la mediación.• Qué espacio y tiempo son los más favorables para la mediación.• Si la elección de los mediadores es adecuada. No conviene que sea un profesor que dé clase al alumno, ni un miembro del equipo directivo.• Si es necesario comentar algunas técnicas como: mensajes en primera persona, «parafraseo», etc..





Fases del proceso de mediación

FASES	OBJETIVOS	FORMA DE DESARROLLARLA
2 PRESENTACIÓN Y REGLAS DEL JUEGO	Crear confianza en el proceso.	<p>Actuaciones de los mediadores</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentaciones personales.• Explicar brevemente cómo será el proceso: objetivos, expectativas, papel de los mediadores.• Recordar la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos y sinceros.• Aceptar unas normas básicas: no interrumpir, no utilizar un lenguaje ofensivo, no descalificar al otro, postura corporal correcta, etc.. <p>Tener previsto</p> <ul style="list-style-type: none">• Espacio, tiempo, documentos necesarios para llevar a cabo la mediación, la coordinación entre los mediadores.





Fases del proceso de mediación

FASES	OBJETIVOS	FORMA DE DESARROLLARLA
3 CUÉNTAME	<p>Poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos.</p> <p>Poder desahogarse y sentirse escuchados.</p>	<p>Actuaciones de los mediadores</p> <ul style="list-style-type: none">• Crear un ambiente positivo y controlar el intercambio de mensajes.• Generar pensamiento sobre el conflicto, sus objetivos personales en el conflicto y otras formas de conseguirlos. Sentimientos personales y de la otra parte.• Explorar con preguntas y «parafraseo» el verdadero problema, no el detalle.• Animar a que cuenten más, que se desahogen, evitando la sensación de interrogatorio.• Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada parte, utilizando técnicas tales como: mostrar interés, clarificar, «parafrasear, reflejar el sentimiento, resumir, etc..• Ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes del conflicto.• No valorar, ni aconsejar, ni definir lo que es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto.• Prestar atención tanto a los aspectos de contenido del conflicto como a la relación entre las partes.• Apoyar el diálogo entre las partes. Reconocer las emociones y los sentimientos y respetar los silencios.





Fases del proceso de mediación

FASES	OBJETIVOS	FORMA DE DESARROLLARLA
4 ACLARAR EL PROBLEMA	Identificar en qué consiste el conflicto y llegar a un consenso sobre las cuestiones más importantes para las partes.	<p>Actuaciones de los mediadores</p> <ul style="list-style-type: none">• Asegurar la conformidad de las partes sobre las cuestiones a tratar para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto.• Obtener una versión consensuada del conflicto• Especificar los puntos que pueden desbloquear el conflicto y avanzar hacia un entendimiento común y acuerdo.• Tratar primero los temas comunes y de más fácil solución ya que de esta manera se crea confianza y se mantiene el interés.• Explorar los intereses subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de necesidades.





Fases del proceso de mediación

FASES	OBJETIVOS	FORMA DE DESARROLLARLA
5 PROPONER SOLUCIONES	Tratar cada tema y buscar posibles formas de solución.	<p>Actuaciones de los mediadores</p> <ul style="list-style-type: none">• Facilitar la espontaneidad y la creatividad en la búsqueda de ideas y soluciones (lluvia de ideas).• Explorar todo lo que cada una de las partes está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte.• Resaltar los contenidos positivos de las propuestas de una parte y de la otra.• Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones.• Solicitar su conformidad o no sobre las diferentes propuestas.





Fases del proceso de mediación

FASES	OBJETIVOS	FORMA DE DESARROLLARLA
6 LLEGAR A UN ACUERDO	Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una de ellas y llegar a un acuerdo.	<p>Actuaciones de los mediadores</p> <ul style="list-style-type: none">• Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo.• Tener en cuenta las características que tienen que cumplir los acuerdos de las partes. El acuerdo ha de ser: Equilibrado, realista, posible, específico y concreto, claro y simple, aceptable para las partes, evaluable y que aporte expectativas de mejora de la relación.• Redactar por escrito el acuerdo, así se facilita el seguimiento.• Felicitar a las partes por su colaboración.• Hacer copias del acuerdo para cada una de las partes y archivar el original.





Fases del proceso de mediación





Guión para la mediación

M Medede





PREMEDIACIÓN

Se llevará a cabo con ambas partes por separado. Les citaremos a la sala de mediación mediante la tarjeta de citación.

PARTE A - La que solicita la mediación

1. Hola, yo soy y yo Somos mediadores y vamos a escucharte para ver si te podemos ayudar a hablar y resolver el problema que tienes.
Tu nombre es (mirando a la parte A).
2. ¿Sabes lo que es la mediación?
Por si acaso no conoces lo que es la mediación, has de saber que nosotros no somos jueces y por lo tanto no te vamos a juzgar, tampoco somos policías y no te vamos a castigar, no somos psicólogos y no vamos a aconsejarte ni a decirte lo que tienes que hacer.
Simplemente pretendemos ayudarte a gestionar el conflicto facilitando que puedas hablar e intercambiar puntos de vista con la otra persona, que podamos reflexionar juntos sobre lo que ha pasado y analizar los sentimientos que este problema nos provoca.
Nosotros te escucharemos pero no te forzaremos a resolver el problema ni lo resolveremos por ti ya que la verdadera solución está en tus manos.
Lo que sí que necesitamos es tu confianza y buena voluntad para poder ayudarte a buscar la solución a tu problema, teniendo en cuenta tus necesidades y las de la otra persona con la que tienes el problema.
Para conseguirlo tenéis que colaborar los dos. ¿Tú estás dispuesto a colaborar y poner de tu parte el esfuerzo necesario para gestionar el conflicto?
Queremos que sepas que todo lo que hablemos aquí es confidencial y nadie se enterará.





Guión para la mediación

3. Cuéntanos tu problema.
4. ¿Hay alguna persona más afectada por este problema?
5. ¿Quieres añadir alguna cosa más?
6. Aceptas que y ¿Seamos los mediadores?
Si no, puedes optar por otros dos mediadores. (Si es necesario mostramos la lista de mediadores disponibles).
7. Si te parece bien, quedamos para el día, a las, en la sala de mediación. La sesión durará aproximadamente y tendremos todas las reuniones que sean necesarias.





PARTE B - Puede no ser consciente del problema

1. Hola, yo soy y yo Somos mediadores y vamos a escucharte para ver si te podemos ayudar a hablar y resolver el problema que tienes.
..... ha solicitado una mediación debido a
Tu nombre es (mirando a la parte B).
2. ¿Sabes lo que es la mediación?
Por si acaso no conoces lo que es la mediación, has de saber que nosotros no somos jueces y por lo tanto no te vamos a juzgar, tampoco somos policías y no te vamos a castigar, no somos psicólogos y no vamos a aconsejarte ni a decirte lo que tienes que hacer.
Simplemente pretendemos ayudarte a gestionar el conflicto facilitando que puedas hablar e intercambiar puntos de vista con la otra persona, que podamos reflexionar juntos sobre lo que ha pasado y analizar los sentimientos que este problema nos provoca.
Nosotros te escucharemos pero no te forzaremos a resolver el problema ni lo resolveremos por ti ya que la verdadera solución está en tus manos.
Lo que sí que necesitamos es tu confianza y buena voluntad para poder ayudarte a buscar la solución a tu problema, teniendo en cuenta tus necesidades y las de la otra persona con la que tienes el problema.
Para conseguirlo tenéis que colaborar los dos. ¿Tú estás dispuesto a colaborar y poner de tu parte el esfuerzo necesario para gestionar el conflicto?
Queremos que sepas que todo lo que hablemos aquí es confidencial y nadie se enterará.





Guión para la mediación

3. Cuéntanos cuál es tu visión de esta situación.
4. ¿Hay alguna persona más afectada por este problema?
5. ¿Quieres añadir alguna cosa más?
6. Aceptas que y ¿Seamos los mediadores?
Si no, puedes optar por otros dos mediadores. (Si es necesario mostramos la lista de mediadores disponibles).
7. Si te parece bien, quedamos para el día, a las, en la sala de mediación. La sesión durará aproximadamente y tendremos todas las reuniones que sean necesarias.





MEDIACIÓN

Presentación del guión y de las reglas del juego.

1. Hola, yo soy y yo Somos mediadores. Si os parece bien vamos a trabajar con vosotros para gestionar este problema.
Tu nombre es (mirando a una de las partes) y el tuyo (mirando a la otra parte).
2. Esto es lo que vamos a hacer:
 - A. Después de comentar las reglas que deben respetarse, contaréis, por turnos, el problema desde vuestro punto de vista.
 - B. Nosotros os haremos algunas preguntas para aclarar lo que ha sucedido y estar seguros que lo hemos entendido bien. Después haremos un breve resumen.
 - C. Después os preguntaremos sobre vuestra idea de cómo resolver este problema para poder, con esas ideas, construir una solución con la que todos estamos de acuerdo.
 - D. Después escribiremos el acuerdo y lo firmaremos.
 - E. Nosotros no vamos a tomar parte ni a deciros lo que tenéis que hacer.
 - F. Si en algún momento lo consideramos oportuno y estamos todos de acuerdo, haremos alguna sesión, por separado, con cada uno de vosotros con unas condiciones concretas que los dos conoceréis.





Guión para la mediación

3. Tenemos algunas normas para realizar esta mediación con las que tenemos que estar todos de acuerdo antes de empezar:

PRIMERA: **¿Estáis de acuerdo con el hecho de que habéis venido voluntariamente y que todo lo que digamos aquí será confidencial?** (Esperar algún tipo de respuesta por ambas partes).

SEGUNDA: **¿Estáis de acuerdo en escucharos el uno al otro y no interrumpiros?** (esperar algún tipo de respuesta por ambas partes) (Si es necesario se puede utilizar un bolígrafo para darles la palabra). (Puede hablar el que tenga el bolígrafo en cada momento).

TERCERA: **¿Estáis de acuerdo en no insultaros ni agrediros, en no utilizar «motes» ni un lenguaje ofensivo para dirigiros el uno al otro?** (Esperar algún tipo de respuesta por ambas partes).

CUARTA: **¿Os comprometéis a esforzaros para resolver el problema y a ser honestos y sinceros?** (Esperar algún tipo de respuesta por ambas partes).

QUINTA: **Dispondréis del mismo tiempo para comentar vuestro problema.** (Esperar algún tipo de respuesta por ambas partes).

Comenzará a hablar la persona que ha solicitado la mediación o, en cualquier otro caso, que lo decidan entre ellos.

Uno de los mediadores controlará el turno de palabra.





CUÉNTAME

A cada una de las partes.

Cuéntanos lo que ha sucedido.

Parafrasear.

Tenemos que asegurarnos de si hay alguna persona más involucrada en este problema.

¿Cómo te has sentido?

Reflejar. Al reflejar, el mediador, comenzará con «Yo siento...» y repetirá las emociones y sentimientos manifestados por los mediados, concretándolos.

Al final de la explicación de las personas involucradas en el conflicto, se les debe preguntar si desean agregar alguna cosa más.

ACLARAR EL PROBLEMA

Mediante las preguntas que se consideren necesarias para aclarar el problema.

¿A qué te refieres cuando dices?

Lo siento, pero no acabo de entender lo que pasó. ¿Podrías volver a explicármelo de otra manera?

¿De todo lo que nos has contado, qué es lo más importante para ti?

He entendido bien si digo («parafrasear»).

¿Cómo te has sentido cuando?

(Resumir de cada una de las partes, las posiciones, sentimientos, etc).

Entiendo que para ti lo más importante es, tus intereses principales son (mirando a una parte) y para ti (mirando a la otra parte).





PROPONER SOLUCIONES

(Tenemos que separar el proceso de creación de las propuestas de solución del de evaluar y decidir cuáles son las más adecuadas y las que mejor satisfacen las necesidades de cada una de las partes).

A una de las partes

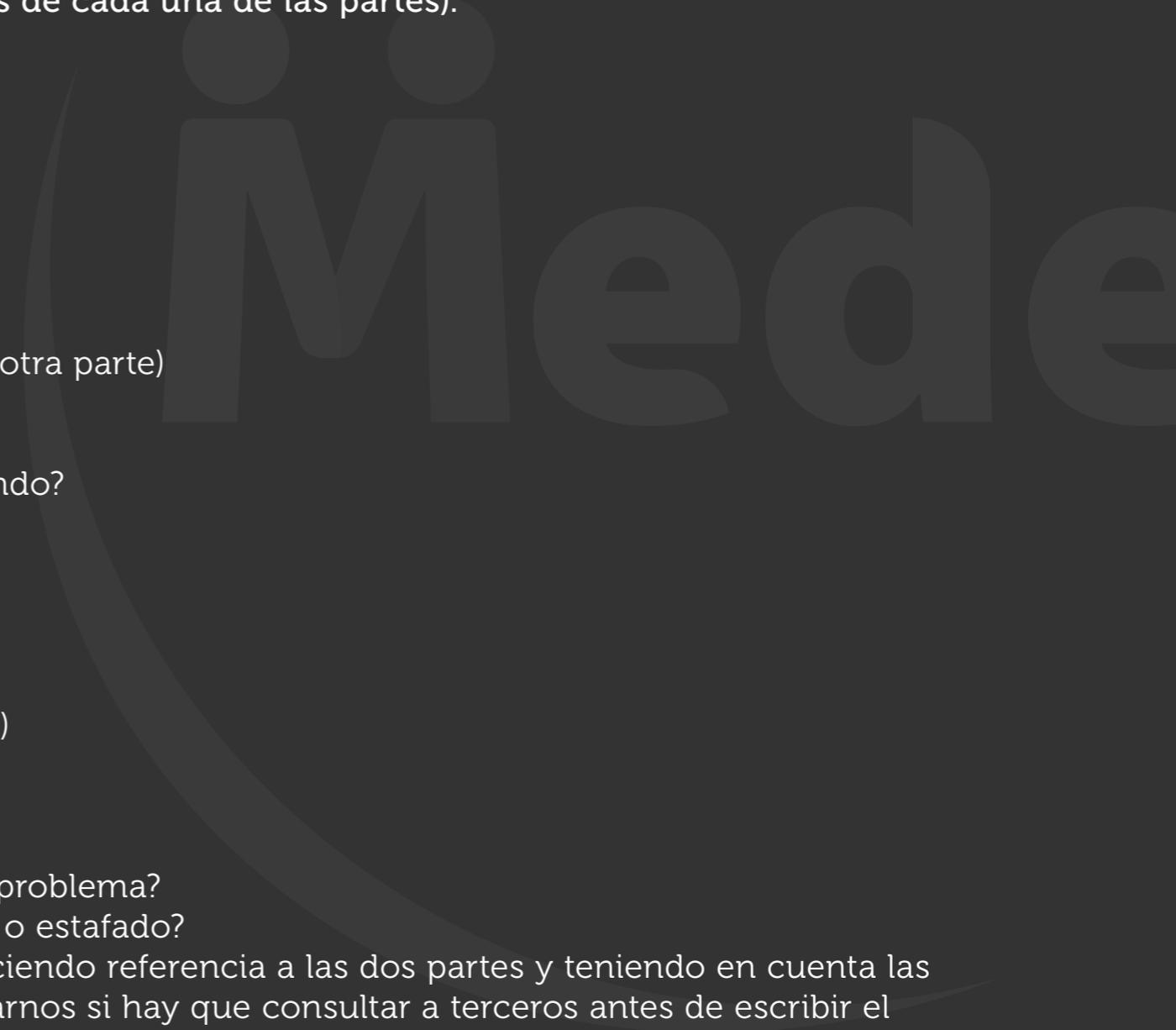
- ¿Cómo crees que se podría solucionar esto?
- ¿Qué cambios propondrías?

A la otra parte

- Y tú, ¿Cómo crees que se podría solucionar?
- ¿Qué cambios propondrías?

A una de las partes

- ¿Qué aceptas tú de lo que pide? (Mencionar la otra parte)
- ¿Qué puede pasar si no llegamos a una solución?
- ¿Qué es lo peor que podría pasar?
- ¿Qué es lo que no puedes permitir que siga ocurriendo?
- ¿Qué es lo mejor que podría pasar?
- Qué términos serían satisfactorios para ti
(Preguntar sobre la relación)
- ¿Podréis continuar vuestra relación? ¿Cómo?
- ¿Podréis incluso mejorar vuestra relación?
(Se debe preguntar para garantizar un acuerdo justo)
- ¿Os parece justo el acuerdo?
- ¿Esto es justo para (nombre de la otra parte)
- ¿Esto es justo para (nombre de la otra parte)
- ¿Creéis que lo que habéis acordado va a resolver el problema?
- ¿Ninguno de vosotros se siente ignorado, engañado o estafado?
(Ahora tenemos que resumir las dos propuestas, haciendo referencia a las dos partes y teniendo en cuenta las necesidades de ambas partes. Tenemos que asegurarnos si hay que consultar a terceros antes de escribir el acuerdo.)
- ¿Necesitáis consultar a alguien antes de decidir?





LLEGAR AL ACUERDO

(Se escribe el acuerdo).

(Para cerrar la sesión).

¿Podemos considerar que el problema ya está solucionado?

¿Queréis añadir alguna cosa más?

¿Estáis dispuestos a firmar el acuerdo?

FINALIZAR LA SESIÓN

(Una vez firmado el acuerdo se queda para la próxima reunión de seguimiento del cumplimiento del acuerdo).

(Se les da una copia del acuerdo a cada una de las partes y otra se guarda en el archivo).

(Agradecer a las partes su colaboración en la solución del problema).

(Luego se van a sus respectivas aulas).





Guión para la mediación





Errores más comunes en mediación

Errores más comunes en mediación





Errores más comunes en mediación

HACER DEMASIADAS PREGUNTAS

No es esencial hacer demasiadas preguntas para tener más información, es importante tener claro qué preguntas hacer para disponer de la información necesaria para entender y tratar de solucionar el problema. Practicar la escucha activa y dejar que las partes se expresan a su manera, respetando incluso los silencios. No debemos continuar enseguida con nuestra intervención si nos damos cuenta de que a uno de los mediados le ha llamado la atención algo que ha pasado en la mediación o está pasando, también si está pensando en cómo explicar las cosas que quiere decir buscando las palabras adecuadas para expresarse. Podemos añadir simplemente ¿Cómo te sientes?

PREGUNTAR DEMASIADOS «POR QUÉ»

En lugar de preguntar: ¿por qué le insultaste?, decirle mejor: «Me puedes contar más de lo que sucedió antes de que él dijera que le habías insultado»

DISCUTIR CON UNA DE LAS PARTES

No debemos mostrar disgusto, ni oponernos a lo que diga una de las partes.

EMITIR JUICIOS

Ante manifestaciones diferentes de cada una de las partes sobre el conflicto, no debemos decir: «uno de vosotros está mintiendo» Mejor decirles: «los dos tenéis diferentes puntos de vista sobre lo que ha sucedido»
Tampoco tenemos que decir: «Eso que dices son tonterías,» mejor decir: «Si eso os interesa especialmente, podemos tratarlo en otro momento.»





Errores más comunes en mediación

DAR CONSEJOS

En vez de decir: «Tenéis que recordar lo importante que es el respeto mutuo,» mejor decir: «Cómo os gustaría que fuera vuestra relación en el futuro?»

AMENAZAR A LAS PARTES

No debemos decir: «Si no solucionamos esto tendremos que hacer un expediente disciplinario», mejor decir: «Acordasteis intentar resolverlo, es posible que sea difícil, pero, a pesar de eso, hemos avanzado bastante y creemos que es importante continuar trabajando para solucionarlo»

FORZAR LA DE RECONCILIACIÓN

Será evidente cuando las partes lleguen a un acuerdo, no debemos forzarlo.
No tenemos que pedirles que sean amigos otra vez, que reclamen o pidan disculpas o que se den la mano o un beso, mejor preguntarles: «¿Qué podéis hacer para sentirnos más satisfechos?» o «¿Qué soluciones serían más justas para las dos partes?»





Errores más comunes en mediación





Situaciones difíciles en mediación

Situaciones difíciles en mediación





Situaciones difíciles en mediación

Como mediador tendrás que afrontar situaciones difíciles a las que tendrás que dar respuesta:

SUGERENCIAS PARA ABORDARLAS:

1. Las partes no respetan las normas pactadas

No les acuses ni les regañes. Simplemente recuérdales, mediante un mensaje en primera persona, las normas que habían aceptado al iniciar el proceso.

2. La comunicación está muy cortada

Si te das cuenta de que no avanza la mediación, aunque no tienes claro el porqué. Recurre a sesiones privadas para aclarar si hay intereses ocultos, para comprender mejor la situación y también si notas que no están dispuestos a colaborar.

3. Una de las partes está muy enfadada

Recurrir también a sesiones privadas.

Pide un receso postergando la sesión para que se calmen los ánimos .

Si es una situación que aun puedes controlar, parafrasea:

«Veo que estás muy enfadado con lo que ha pasado y parece que todavía tienes la llaga muy abierta».

4. Una de las partes dice que estás siendo parcial

Deja que las partes expresen sus sentimientos y sus percepciones de las cosas preguntándoles:

«¿Qué actitud o comentario mío te hace pensar eso?»

Si la queja persiste, invita a que continúe otro mediador en tu lugar.

5. Una de las partes no está a gusto

O a ti te da esa impresión, o no colabora, o manifiesta que está dudando sobre la eficacia de la mediación, sobre cómo estás o estáis llevando el proceso los mediadores. Puedes persuadirle de las ventajas que supone acogerse a la mediación pero sin presionar y sin preguntar por qué:

«Si no os sentís cómodos con nosotros pueden intervenir otros compañeros nuestros como mediadores.»

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





Situaciones difíciles en mediación

6. Las partes no llegan a una solución y piden consejo

Recuérdales que tu papel es el de favorecer y ayudar a que ellos mismos lleguen a un acuerdo y no imponer un acuerdo válido para ti.

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

Proponles establecer un acuerdo de mínimos.

«Tened en cuenta que independientemente del problema que ha surgido entre vosotros y que puede llegar a romper vuestra relación, ambos vais a tener que seguir conviviendo todos los días. Así que sería mejor que los encuentros entre vosotros sean lo menos duros posible para los dos y que acordéis alguna manera respetuosa y educada para que no os sintáis tan mal y poder seguir vuestra relación manteniendo unas normas mínimas. La cuestión es:

«¿Cómo podríamos hacerlo?»

8. Cuestionan la mediación porque empezó como alternativa al procedimiento disciplinario normal

Utiliza un tono de reflexión y no de amenaza y háblales de las consecuencias para ambos si no llegan a un acuerdo:

«Siempre será mejor resolver las cosas de mutuo acuerdo, tomando decisiones por vosotros mismos, que tener que hablarlas con el jefe de estudios.» «Habéis colaborado mucho hasta ahora, sería una pena, ahora que estamos en la recta final, que estamos consiguiendo llegar a un acuerdo que tirarais la toalla.»

«Creo que siempre es mejor que seamos responsables de nuestros actos y nos comprometamos a resolver nuestros problemas de una manera seria y responsable que renunciar a hacerlo y que nos apliquen una sanción sin más.»

9. 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 tienen la puerta abierta.

Felicítales por el esfuerzo que han hecho y lo que han colaborado y hazles saber que respetas su decisión de no querer continuar.





Situaciones difíciles en mediación





Sesiones individuales: Caucus

Sesiones individuales: Caucus





Sesiones individuales: Caucus

Las sesiones individuales son un recurso imprescindible cuando se media en situaciones especialmente difíciles.

POR QUÉ Y CUÁNDO UTILIZARLAS:

1. Cuando las emociones o la agresividad se disparan a dimensiones que se te escapan de las manos
2. Cuando notas que no se escuchan o que no son sinceros
3. Cuando te lo pidan las personas que tienen el conflicto
4. Para entender las necesidades que están detrás de lo que las partes piden
5. Para ayudar a tomar decisiones que les causan dificultades
6. Para hablar de temas difíciles
7. Para tranquilizar e inspirar confianza
8. Para reflexionar e incorporar el principio de realidad
9. Para superar situaciones difíciles o negativas entre el mediador y cada una de las partes
10. Para evaluar la situación si no hay acuerdo
11. Para limitar y/o controlar a una persona o situación difícil
12. Para reflexionar y analizar la posible consecuencia si no somos capaces de llegar a una solución (PAAN y MAAN).





Sesiones individuales: Caucus

POSIBLE GUIÓN PARA UNA SESIÓN INDIVIDUAL

1. ¿Qué es lo que más te ha dolido?
2. ¿Por qué estás enfadado, con rencor, etc?
3. ¿Qué es lo que te impide aceptar lo que te propone la otra parte?
4. ¿Qué piensas de la actitud de la otra parte?
5. ¿Cómo podemos hacer para solucionar esta situación?
6. ¿Qué le podríamos ofrecer a (la otra parte) para que se quede un poco más satisfecho?
7. ¿Qué necesitarías tú para darte por satisfecho o para dar el tema por zanjado?
8. ¿Por qué crees que dijo/ hizo?





Sesiones individuales: Caucus

ASPECTOS A TENER EN CUENTA

1. El tono general de las sesiones individuales es más coloquial, más informal
2. Las entrevistas individuales se deben mantener con las dos partes, aunque solo hubiera necesidad de hacerlo con una de ellas, para lograr una imagen de equidad
3. Deben realizarse el mismo número de sesiones individuales con cada una de las partes y de igual duración
4. Al comienzo de la sesión, no reveles información de la otra parte. Si lo haces, esto puede llevar a la parte que recibe la propuesta a ser menos generosa con sus ofertas, a predisponerse mal hacia la otra parte. Primero escúchala y luego puedes exponer lo que la otra parte ha ofrecido
5. Debes aclarar cada uno de los aspectos que puedan acercar a la otra parte y los que deben ser confidenciales.
6. Intenta siempre aproximar posiciones, por pequeñas que sean. En general, el hecho de ver concesiones, de la otra parte, mueve a hacer nuevas concesiones. Trata de romper el círculo vicioso que se crea en torno a la cabezonería y la obstinación, por el de la felicitación y la concesión. Eso desbloquea la negación, promoviendo crear un clima de ofertas y propuestas.
7. Resalta siempre los actos y las actitudes positivas de las partes, para que sepan que lo están haciendo bien y que se valora cuando colaboran. Y, además, porque en muchos casos, no saben exactamente cuando aciertan en su comportamiento o actitud y cuando no. De esta manera les orientas acerca del camino que deben tomar.
8. Es bueno no solo que le digas a una parte que ha hecho bien algo, si no también hacer que la otra parte lo reconozca. (Ej: Fíjate que bueno fue lo que propuso Esto demuestra su buena voluntad. Qué le podemos ofrecer para que vea que nosotros actuamos también con buena voluntad y que queremos llegar a un buen fin).





Sesiones individuales: Caucus





Patrón interruptor

Medede





RUPTURA DE UN ESTADO E INTERRUPCIÓN DE PATRONES

El interruptor de estados e interruptor de patrones es muy útil como herramienta de coaching, viene de la programación neurolingüística.

Un interruptor de estado es algo que hacemos para mover rápidamente de un estado en el cual se encuentra la persona con la que estamos trabajando en una mediación, a otro estado más neutral. Es como pasar a una marcha diferente cuando conducimos un coche. Antes de pasar a otra marcha necesitamos irnos a «neutro». Un interruptor de patrones es algo que tú haces para mover a alguien de un estado negativo a un estado neutro.

Las interrupciones de patrones son siempre abruptas. Son quizás la manera más efectiva de romper un estado. Imagínate que estás realizando una mediación con una persona y ésta comienza a hablarte del colegio. Te dice cuan aburrido es para ella estar en el centro, como sus profesores están siempre dando órdenes, lo infeliz que se encuentra, etc. Por supuesto que al estar diciéndonos todo esto, se está sintiendo infeliz y no le va a ayudar el estar teniendo una sesión infeliz. Sus hombros están caídos, su voz es plana y su nivel de energía bajo. ¿Qué hace en este caso un mediador?

Utiliza un interruptor de estado o un estado separador.

Éste puede ser visual, auditivo o kinestésico. Un ejemplo de una ruptura de estado visual puede ser señalar a la ventana y decir algo como «mira el clima que está haciendo allá afuera» De una forma auditiva sería contar una broma, (quizá aquí podríamos contar una broma acerca del aburrimiento en el estudio). Las bromas son una forma excelente de romper estados, aun las bromas que no sean muy buenas van a distraer a la persona de su estado actual negativo. Está demostrado que una buena broma incide e influye en el mismo centro del placer en el cerebro al igual que lo hace la cocaína.

Una ruptura kinestésica de estado sería levantarnos e invitar a la persona con la que estamos realizando la mediación a estirarse o caminar dentro del lugar donde nos encontramos trabajando. Algunos coaches invitan a la persona a hacer una breve caminata con ellos — Es muy difícil para ella permanecer en un estado de «bloqueo» mientras camina y habla.





Patrón interruptor

Algunas veces la persona está bloqueada y no es obvio para el mediador. Por ejemplo, cuando se sienta siempre en el mismo lugar (recomendamos que el mediador cambie los muebles en el aula de mediación). La persona que tiene una fisiología fija y que no se mueve mucho, o que repite el mismo movimiento, puede quizás estar en un estado de bloqueo (stuck state), y el mediador puede usar un estado separador en este caso. Un mediador ayuda a las personas a aprender y a cambiar, y ,algunas veces, esto implicará ayudarle a desbloquearse cuando ella misma no es consciente de su bloqueo.

Ejemplos de un estado separador o ruptura de estado son: Dejar caer papeles al suelo, de repente llamar a la persona por su nombre, pedirle que se cambie de lugar o de posición, o detener la sesión para ir en busca de una taza de café. Moverse es usualmente la forma más efectiva de cambiar el estado de una persona.

De todas maneras para saber cuando usar un patrón separador, tienes que estar muy atento para darte cuenta si el cliente efectivamente está en un estado de bloqueo.

Recuerda que un patrón interruptor normalmente busca llevar a la persona a un estado neutral, a partir de ahí, tú, como mediador, podrás liderar la situación y llevar a la persona a un estado con más posibilidades.





Patrón interruptor

Medede





Los 9 puntos

Los 9 puntos





Los 9 puntos

Pasar por los 9 puntos con cuatro líneas rectas sin levantar el lápiz del papel.





Los 9 puntos

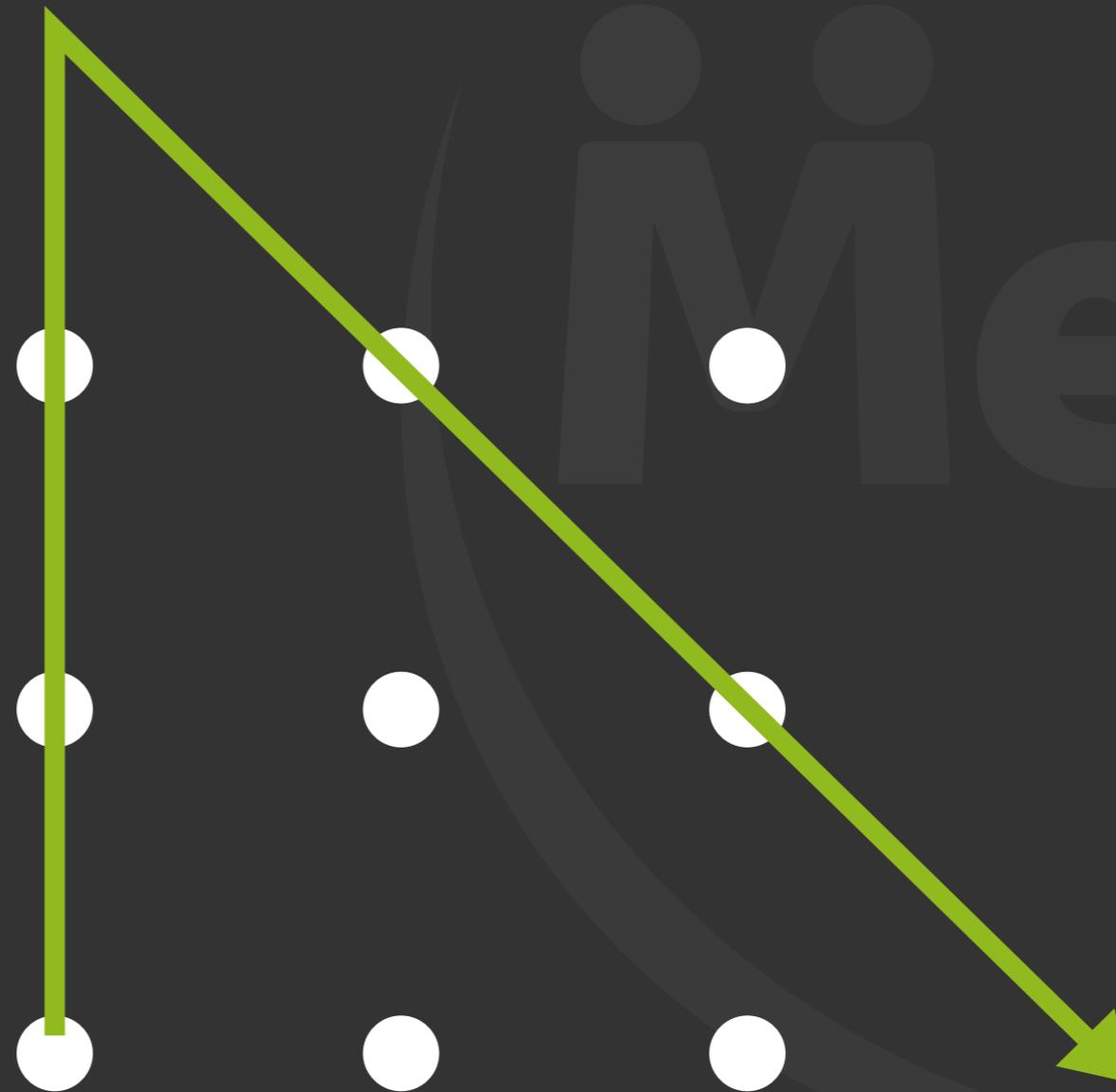
Pasar por los 9 puntos con cuatro líneas rectas sin levantar el lapiz del papel.





Los 9 puntos

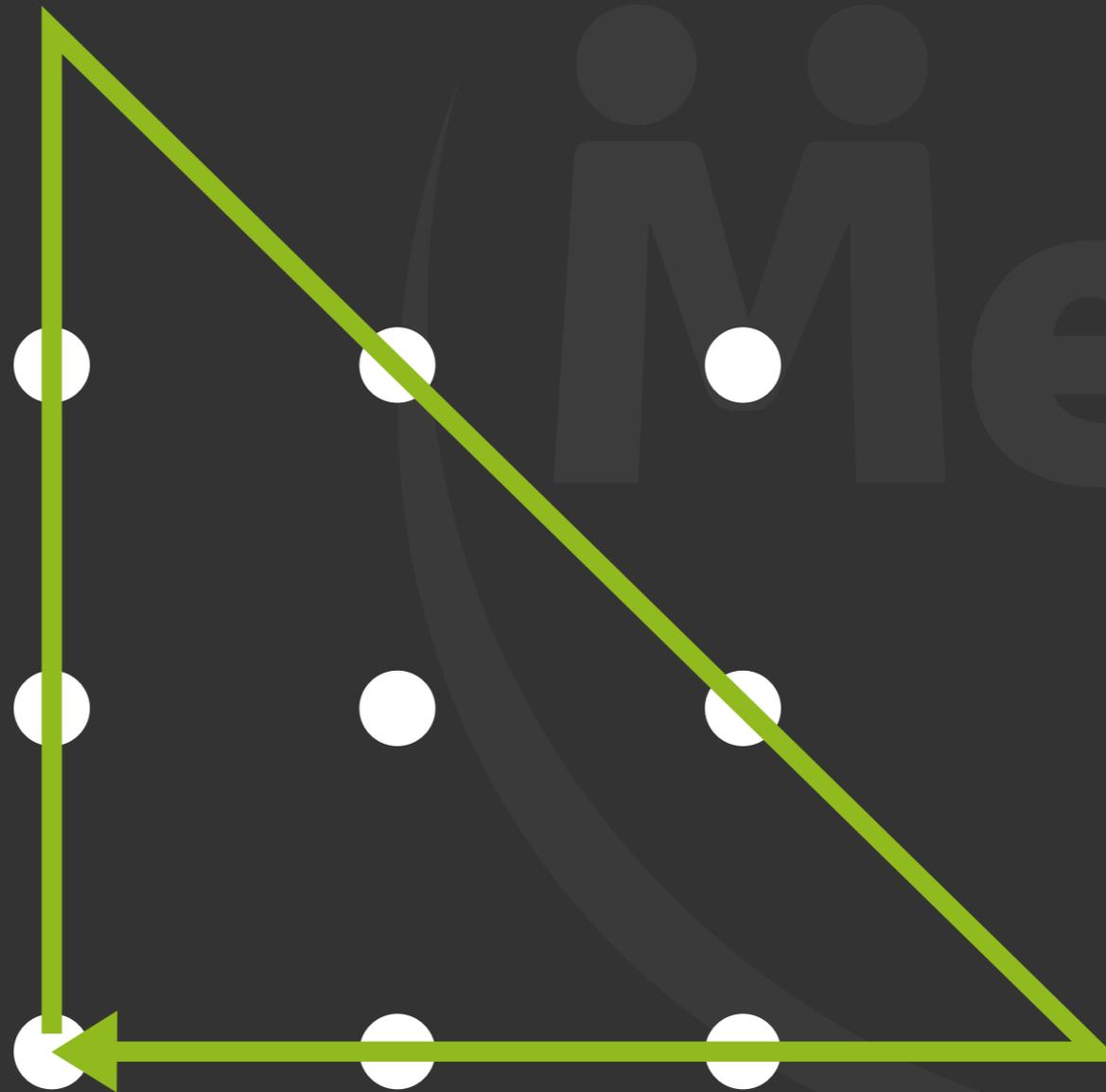
Pasar por los 9 puntos con cuatro líneas rectas sin levantar el lapiz del papel.





Los 9 puntos

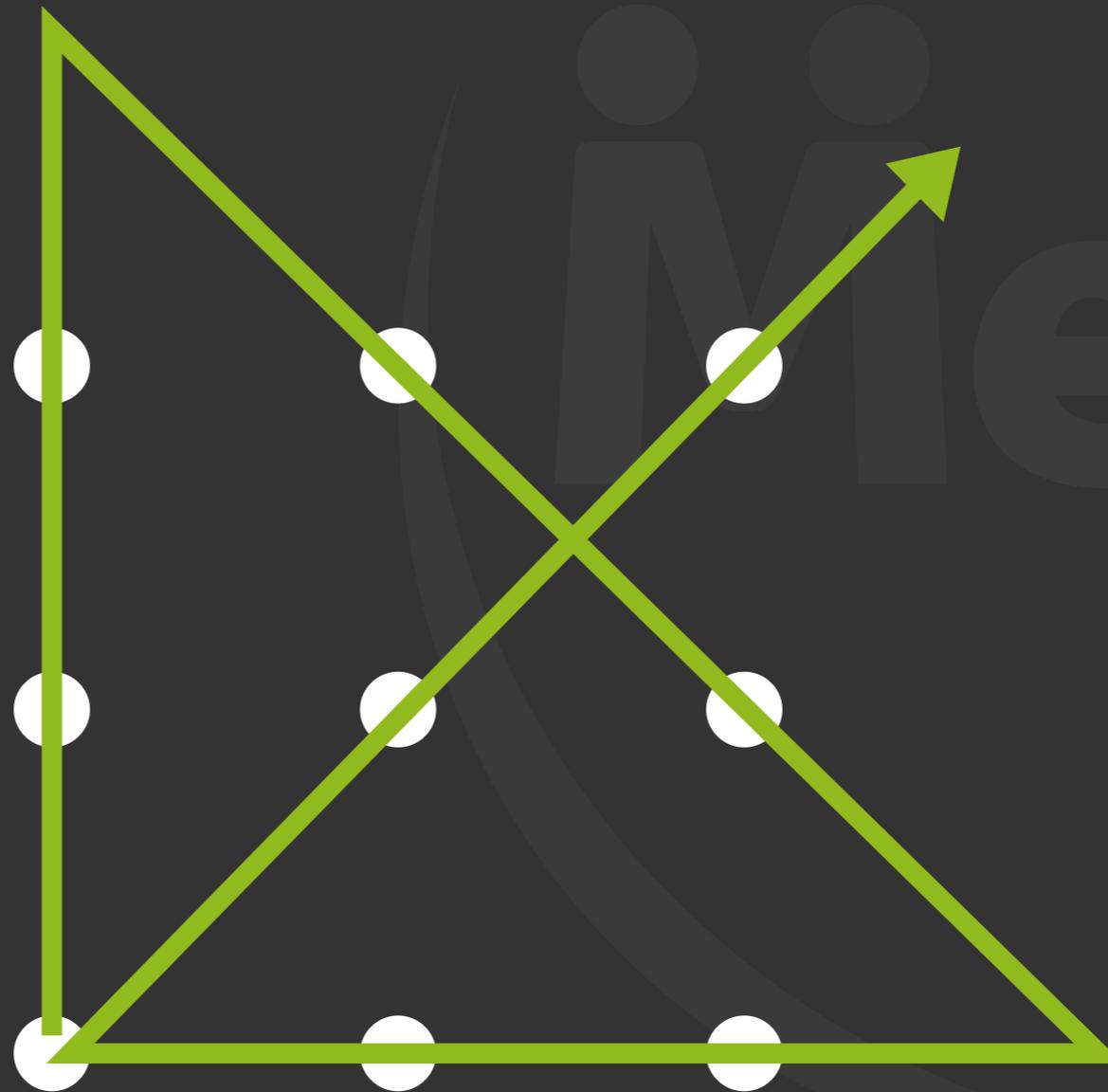
Pasar por los 9 puntos con cuatro líneas rectas sin levantar el lapiz del papel.





Los 9 puntos

Pasar por los 9 puntos con cuatro líneas rectas sin levantar el lápiz del papel.





Los 9 puntos





Fundamentación teórica y origen

Mede

Fundamentación teórica y origen





Fundamentación teórica y origen

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL MODELO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

El modelo teórico en el que hemos basado nuestro método de mediación escolar lo situamos entre:

El modelo tradicional Harward del que nos quedamos con una de sus finalidades primordiales que va encaminada a lograr el acuerdo, si bien no es nuestra única finalidad.

El modelo Transformador de Bush y Folger que se centra en la transformación y mejora de la relación entre las partes .

En cuanto a la manera de lograr los dos fines destacados en los apartados anteriores, nos situaríamos en el modelo Circular Narrativo de Sara Cobb que busca, dentro de lo posible, la construcción de nuevas narrativas que desestabilicen las historias personales que cada uno se crea sobre el conflicto que le impiden el avance y crecimiento hacia nuevas soluciones y acuerdos.

En estas nuevas historias el protagonismo recae en las personas y no en el contexto.

El mediador ha de ser capaz de aplicar la técnica adecuada, en el momento oportuno para conseguir el objetivo propuesto de acuerdo con el proceso, teniendo en cuenta sus habilidades personales y las características de las personas que tiene enfrente.

De los tres modelos nos hemos quedado con aquella parte que nos es más útil para conseguir nuestro objetivo que no es, ni más ni menos, que el de mejorar la convivencia en cualquier grupo social, comenzando por nuestros centros educativos.





Fundamentación teórica y origen

MEDIACIÓN HUMANÍSTICA. ORIGEN: JUSTICIA RESTAURATIVA

En la experiencia italiana el modelo teórico de referencia viene de:

1. La Mediación Humanística

El modelo ha sido propuesto por Jacqueline Morineau, humanístico, unilateral y no directivo, basado en el escucha profunda y en el reconocimiento incondicional del otro. Por un recorrido guiado basado en el diálogo, los mediadores intentan promover la paz social e individual.

2. La Justicia Restaurativa (Resolución ONU N ° 12/2002 y Consejo de Europa, Recomendación N° R (99) 19.): el sentido revolucionario de este tipo de justicia es el intento de superación de la condena retributiva ofreciendo un espacio en el cual voluntariamente los mediados y/o los miembros de la sociedad se puedan encontrar, mirar, dar voz a su propio vivido para intentar atravesar juntos el conflicto que los une.





Fundamentación teórica y origen

MEDIACIÓN Y JUSTICIA RESTAURATIVA

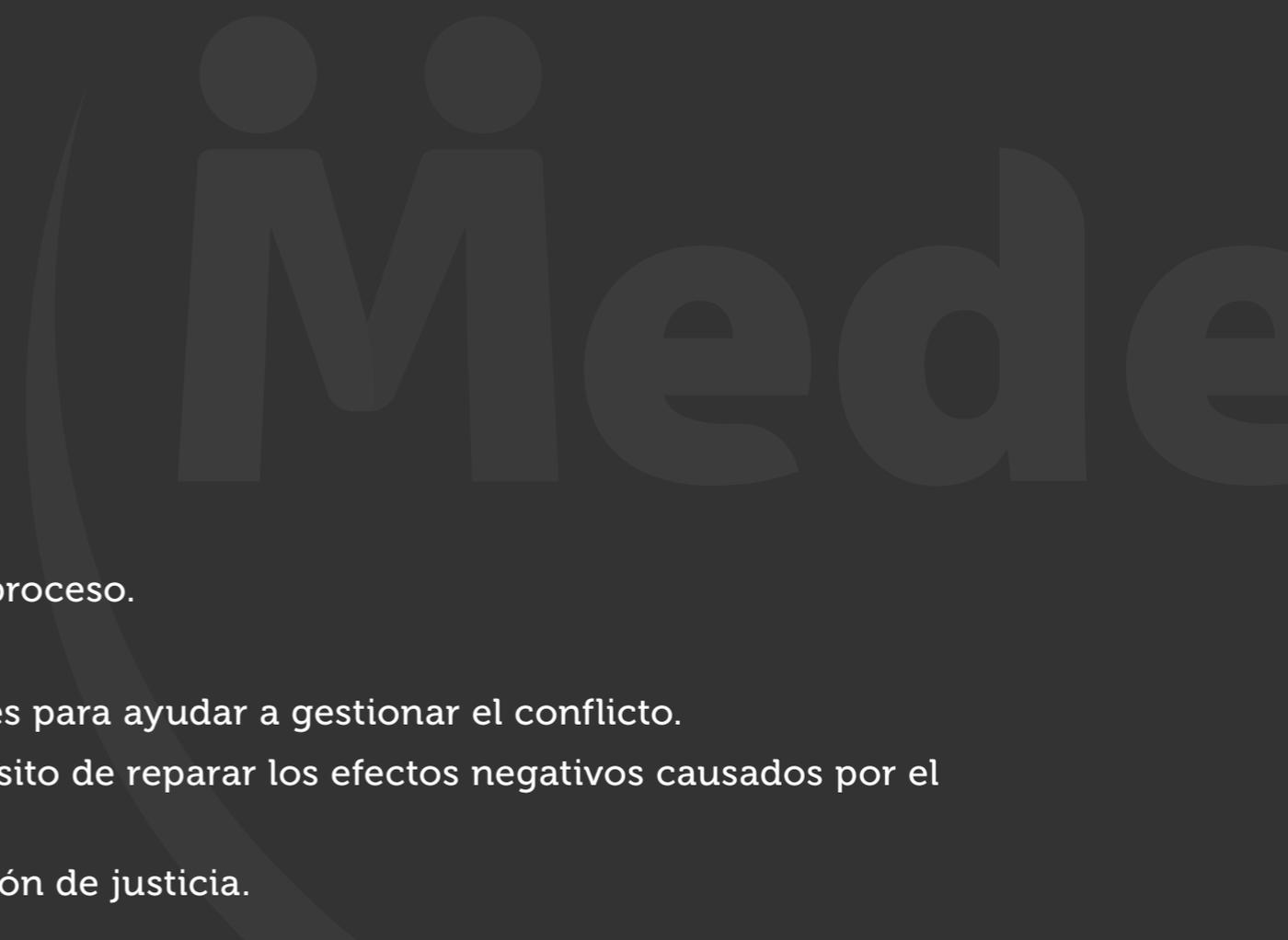
Palabras llaves:

- escucha
- empatía
- crisis
- vergüenza
- reconocimiento del otro
- confianza

Bases fundamentales:

- Las partes interesadas tienen un papel activo en el proceso.
- Un nuevo concepto de responsabilidad.
- Introducción de nuevas figuras como los mediadores para ayudar a gestionar el conflicto.
- Posibilidad de pactar un acuerdo que tiene el propósito de reparar los efectos negativos causados por el comportamiento.
- La participación de la comunidad en la administración de justicia.

Las prácticas de mediación tienen como cuna las comunidades arcaicas de la zona mediterránea, pero en el siglo pasado los países anglosajones, abriéndose al modelo de justicia restaurativa, han vivido un verdadero cambio promovido por la comunidad, la gente, desde abajo. Comenzó con una idea de comunidad restaurativa y se realizó una importante inversión en la promoción del paradigma restaurativo en la educación de los niños, los cuales, además de ser los ciudadanos de mañana, representan la posibilidad de un cambio de perspectiva en la solución de los conflictos interpersonales.





Fundamentación teórica y origen

