

**MODELO INTEGRADO DE
MEJORA DE LA CONVIVENCIA
EN CENTROS EDUCATIVOS**

**FORMACIÓN DE ALUMNADO
Mediación en conflictos. Ayuda entre iguales
Valladolid. Noviembre 2009**

Formadores
**Juan Carlos Torrego
Emiliana Villaoslada
M^a José Gómez
Carlos Mas**

**Equipo de mediación y tratamiento de conflictos
Dirección: Juan Carlos Torrego
Universidad de Alcalá**

Materiales de Formación: Carmelo Aguado, Silvina Funes, Juan de Vicente,
Carlos Mas, Juan Carlos Torrego, Emiliana Villaoslada.

AYUDAR
NOS AYUDA

PROGRAMA

PRESENTACIÓN Presentación del Curso. Creación de grupo
Taller 1. PRESENTACIÓN DE LA AYUDA Posibles situaciones de ayuda. Perfil, valores y funciones del alumno ayudante.
Taller 2. PRESENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN Qué es y qué no es mediación. Habilidades del mediador
Taller 3. EL CONFLICTO. ENTRENAMIENTO EN COMUNICACIÓN "Mapa" del conflicto. Estilos de afrontamiento. La comunicación no verbal. Las "doce típicas" y la escucha activa. Mensajes en primera persona
Descanso
Taller 4. PRÁCTICA DE LA AYUDA Momentos o fases en la relación de ayuda. Pautas para el acercamiento.
Comida/descanso
Taller 5. EXPERIMENTAR LA MEDIACIÓN Fases. Práctica de casos
Descanso
Taller 6. PUESTA EN MARCHA DEL EQUIPO DE MEDIACIÓN Y AYUDA Planificación de tareas. Difusión del programa: lema y logo.

APUNTES Y REFLEXIONES PERSONALES

Emociones, pensamientos, ideas fuerza...

1. PRESENTACIÓN: CUALIDADES PARA LA CONVIVENCIA

- Cada uno dice su nombre y alguna cualidad que posee y sea útil para resolver conflictos.

Me llamo...	Una cualidad...

- Ponderar las cualidades mas apuntadas

Presentamos... las cualidades de la convivencia
<ul style="list-style-type: none">➤ ...➤ ...➤ ...➤ ...➤ ...➤ ...➤ ...➤ ...➤ ...

2. LA AYUDA

POSIBLES SITUACIONES DE AYUDA

EN QUÉ SITUACIONES HAS NECESITADO AYUDA	SITUACIONES EN LAS QUE HAS AYUDADO
CÓMO TE HAS SENTIDO AL SER AYUDADO/ O AL NO ENCONTRAR AYUDA	CÓMO TE HAS SENTIDO AYUDANDO

* Comentamos las situaciones de ayuda experimentadas

3. VALORES Y FUNCIONES DEL ALUMNO/A AYUDANTE

En qué SÍ y en qué NO

De estas situaciones que aquí se describen, señala las que puede participar el Alumno/a Ayudante y cuáles no:

Escribe SÍ o NO

1. Escuchar a aquellos compañeros y compañeras que lo deseen	
2. Separar a los que se pelean aunque haya que darles un mamporro	
3. Contar todo lo que pasa de las cosas de clase	
4. Mediar en los conflictos que puedan surgir en la clase	
5. Ayudar a los que están tristes	
6. Pelearse para que nadie toque a alguien de la clase	
7. Ayudar a organizar actividades que puedan servir para que la clase esté mejor.	
8. Ayudar al compañero/a en lo que pueda necesitar del trabajo de clase.	
9. Vigilar para que no pase nada en la clase.	
10. Informar a otros compañeros/as de posibles ayudas que pueden encontrar en el instituto para solucionar un problema.	
11. Descubrir distintos problemas que se den en la clase para aprender a buscar soluciones y poder intervenir antes de que aumenten	
12. Cuando no sepa qué hacer o cómo ayudar, derivar a otras personas el problema en las reuniones de coordinación.	

VALORES INSTRUMENTALES		
AFECTUOSO	ALEGRE	RESPONSABLE
AMBICIOSO	RESPETUOSO	VALIENTE
CAPAZ	CORTÉS	AUTOCONTROLADO
CONFIDENTE	INDEPENDIENTE	SOLIDARIO
IMAGINATIVO	INTELECTUAL	SERVICIAL
COMPROMETIDO	LÓGICO	TOLERANTE
HONRADO	OBEDIENTE	LIMPIO

VALORES DEL ALUMNO AYUDANTE / MEDIADOR	
VALOR	DESCRIPCIÓN
CONFIDENCIALIDAD	Mantén en silencio las intimidades o dificultades de las personas a las que brindas ayuda.
COMPROMISO	Tanto con el equipo de alumnos ayudantes como con tu actitud de ayuda. Puede ser que tengas que obrar bien hacia compañeros con los que mantienes una relación difícil.
RESPETO	Respetar siempre a los compañeros que requieren tu acompañamiento. Respetar la imagen que debes de dar ante los demás. Actúa de acuerdo con lo que promulgas.
SOLIDARIDAD	Sé solidario hacia el dolor, dificultad, debilidad, diferencia del otro. Respetar las diferencias y busca el encuentro en vez de la lucha.
DISPONIBILIDAD	Permite tu presencia cuando se te requiera. Haz que los demás de verdad crean que estás dispuesto/a a escucharles y ayudarles.

FUNCIONES DEL ALUMNO AYUDANTE / MEDIADOR	
FUNCIÓN	DESCRIPCIÓN
INFORMAR	Informar a los compañeros sobre tu posible ayuda y del equipo del centro
DIFUNDIR	El servicio en actividades conjuntas con los otros compañeros
ACOGER	A los alumnos recién llegados o a aquéllos que se encuentren solos o rechazados
ESCUCHAR	A los compañeros en sus versiones de los conflictos y en sus inquietudes. No aconsejar ni enjuiciar/criticar.
DETECTAR	Posibles conflictos y discutirlo en las reuniones periódicas para buscar formas de intervenir antes de que aumente.
DERIVAR	Aquellos casos en los que no sepamos bien cómo actuar o sean sobre abusos sexuales, agresiones físicas con armas, agresiones muy fuertes o cuando las personas implicadas reflejen mucho dolor y graves dificultades personales. El profesor coordinador valorará con vosotros las alternativas de acción a seguir.

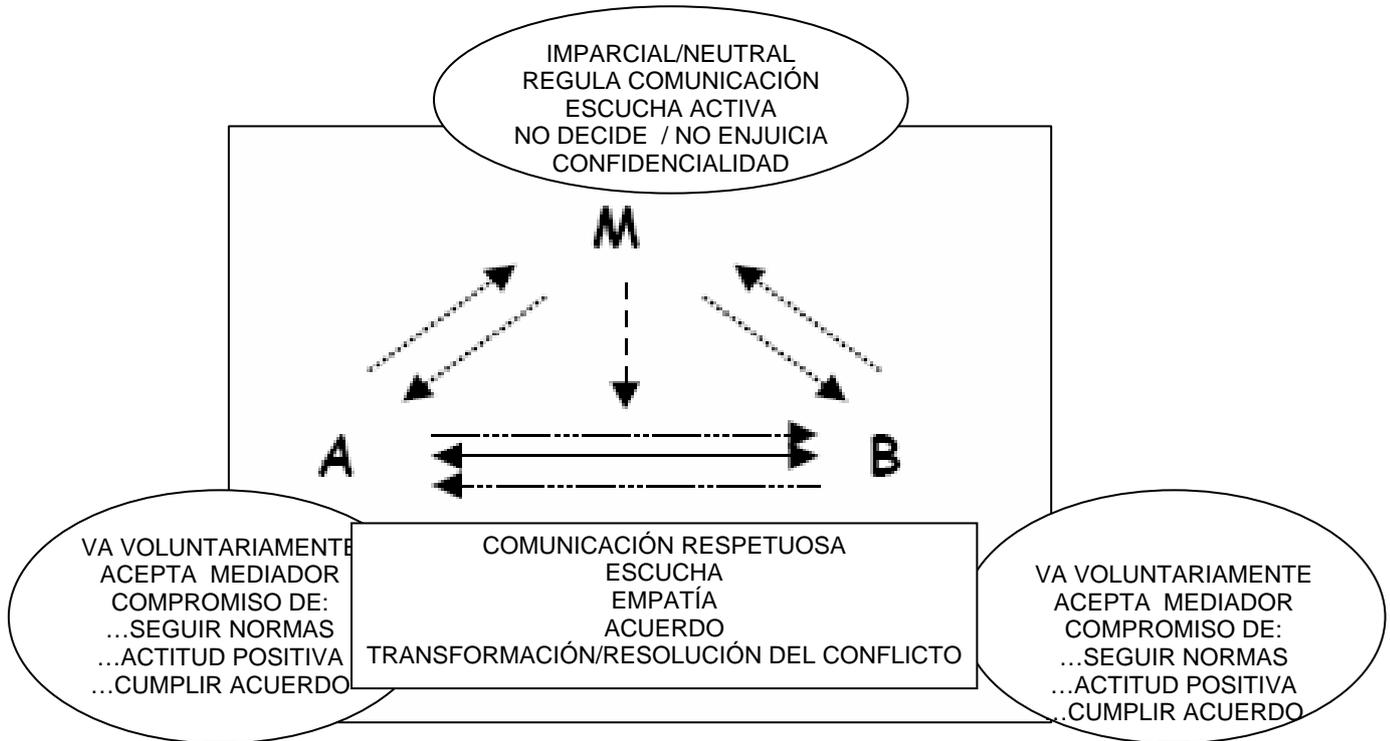
3. PRESENTAR LA MEDIACIÓN

¿Qué es y qué no es mediación?

El juez ...	
El árbitro ...	
El mediador ...	

Un mediador necesita ser...

Esquema de la mediación



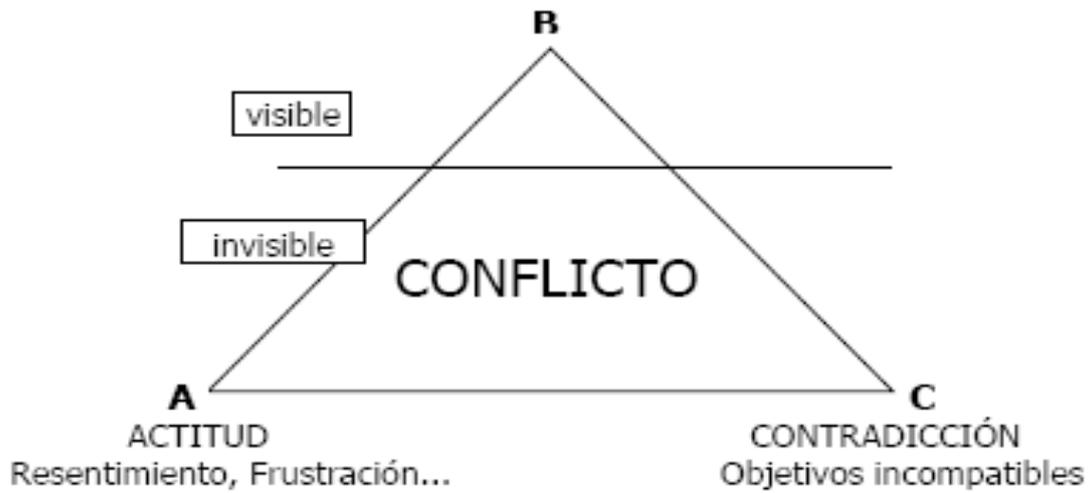
4. CONFLICTO

¿Qué es un conflicto?

Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles o percibidos como tal.

En todo conflicto juegan un papel muy importante los sentimientos y las emociones y la relación entre las partes puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución

CONDUCTA: Violencia – Huída – Sumisión...



GUÍA PARA EL ANÁLISIS DE UN CONFLICTO

Piensa en algún conflicto, reciente, en el Instituto, que conozcas bien. Puedes ser tú una de las partes implicadas o no.

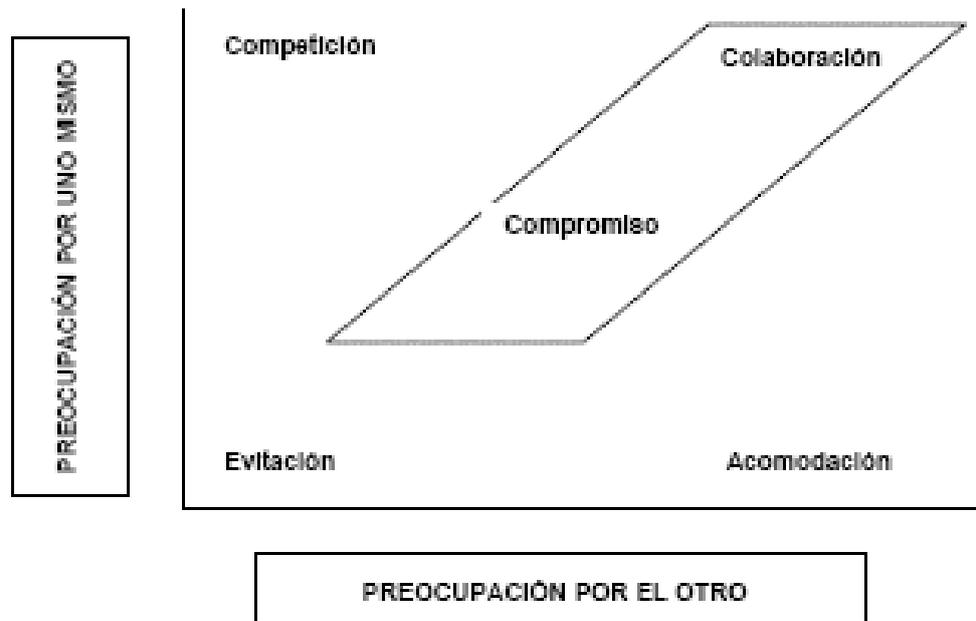
Resume en pocas palabras, como si fuera un titular de prensa, el conflicto

Completa la siguiente ficha sobre el conflicto.

		PARTE "A"	PARTE "B"
PROTAGONISTAS	¿Quiénes son los protagonistas del conflicto?		
	¿Hay alguien más que tenga que ver con lo que está pasando?		
RELACIÓN	¿Qué relación tienen entre ellos? ¿Cómo se llevan entre sí?		
EMOCIONES	¿Cómo se siente cada uno?		
INTERESES NECESIDADES	¿Qué quieren resolver?		
	¿Qué necesitan para sentirse mejor?		
SOLUCIÓN	¿Qué proponen para resolverlo y qué están dispuestos a hacer?		

ESTILOS DE ENFRENTAMIENTO AL CONFLICTO

Thomas y Kilmer (1997)



Equipo de Mediación y Transformación de Conflictos de la Universidad de Valencia. T.M.

CONCLUSIONES:

ESTILOS AL AFRONTAR LOS CONFLICTOS

PLANTILLA-RESUMEN ¹ (Basado en Laura Trinidad Olivero: “Estilos de Comunicación”, <http://sju.albizu.edu/Correccion/Estilos%20de%20Comunicacion/Estilos%20de%20Comunicacion%20C3%B3n.ppt>).

AGRESIVO “..y tú más.”	PASIVO “vale, lo que tú digas”	ASERTIVO “Respeto tu opinión, pero yo pienso que...”
¿Cómo soluciona los Problemas? Con amenazas y ataques. Yo siempre gano y tú pierdes	¿Cómo soluciona los Problemas? Los evita, los ignora o los deja para otro momento. Tú siempre ganas y yo me agunto.	¿Cómo soluciona los Problemas? Afronta el problema cuando sucede. Negocia para llegar a una solución en la que las dos partes ganen.
Estilo de Comunicación Cerrado, no escucha. Nunca se pone en el lugar de los demás, no los respeta. Interrumpe, no deja hablar.	Estilo de Comunicación Siempre de acuerdo No habla Se disculpa constantemente. No confía en sí mismo	Estilo de Comunicación Sabe escuchar. Se expresa de manera directa sobre sus sentimientos y sobre lo que quiere. Considera y respeta los sentimientos de los demás.
Conducta no verbal Cara y gestos amenazadores. Se mueve o se inclinan demasiado cerca, incluso tocando. Voz muy alta e interrupciones frecuentes.	Conducta no verbal Poco contacto visual Cabizbajo Encoge el cuerpo, da pasos hacia atrás. Voz débil o muy débil.	Conducta no verbal Postura relajada y firme. Voz fuerte, firme y que se oiga. Mirada directa a los ojos.
Conducta verbal Palabrotas y lenguaje abusivo. Términos sexistas o racistas. Realiza amenazas directas.	Conducta verbal Pide disculpas, da excusas o se calla. Palabras de relleno: “vale”, “bueno”, “sí, sí, lo que tú digas...” Quita importancia: “en realidad no es tan importante”, “no estoy seguro”.	Conducta verbal Lenguaje directo. Respeto al otro pero usando la palabra “yo” y “nosotros”. Propone alternativas. Expresa sus deseos y lo que piensa.

5. ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

(Tomado de **COMUNICACIÓN NO VERBAL: "INSTRUCCIONES DE ESCUCHA"**

FERNÁNDEZ , VILLOSLADA Y FUNES 2002: 178-180)

1ª Hoja de consignas

- No le mires a la cara
- Cruza brazos y piernas
- Mira el reloj con frecuencia
- No te acerques, más bien retírate del que te cuenta
- Demuéstrale que te está aburriendo, bosteza, haz signos con la cara de que casi no te importa
- Haz aquello que harías si alguien te cuenta cosas que no te interesan
- Mira a tu ropa, a tu piel, a tu alrededor
- No le preguntes nada, no le hagas caso

2ª Hoja de consignas

- Escucha con interés
- Mírale a la cara, a los ojos
- Adelanta tu cuerpo hacia él
- Contacta físicamente (cógele la mano, pásale el brazo por los hombros...)
- Haz gestos o ruiditos de aprobación, asiente con la cabeza
- Mantén una distancia próxima, que indique escucha
- Haz alguna pregunta que aclare el relato o las dudas que tengas (verbal)

COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

Antes de nada consideramos que es muy importante en la comunicación distinguir la parte verbal y la no verbal. A grandes rasgos podríamos decir que las palabras despojadas de su carga emocional formarían el mensaje verbal y que todo lo que acompañe en cuanto a gestos y entonación compondría lo no verbal.

La fuerza del mensaje no verbal supera la del verbal al aportar información que no suele estar controlada a nivel consciente por el emisor: Cuando hablamos solemos dejar que nuestros sentimientos salgan a la luz sin darnos cuenta, y es en esos sentimientos donde está el verdadero poder de lo que decimos.

Para que la comunicación sea efectiva es importante que exista congruencia entre el mensaje verbal y el no verbal, de forma que no estemos "diciendo" de una manera lo que "contradecimos" de la otra. Cuando los mensajes verbal y no verbal no son congruentes pueden producir una distorsión comunicativa en el oyente (receptor), que puede dar lugar a un conflicto.

PRINCIPALES ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

La mirada	El contacto ocular influye poderosamente en las relaciones y aporta muchísima información.
La cara	Es aquí donde se descubren las emociones del otro, principalmente
Los gestos	Son muy importantes para resaltar el mensaje verbal, siendo <i>las manos</i> el principal sistema de señales
La postura	La posición del cuerpo, brazos y piernas, la forma de sentarse o cómo estamos de pie, reflejan actitudes y sentimientos
La orientación	Cuando estamos hablando y nos giramos, estamos restando intimidad; una orientación frontal indica claridad
La distancia física	Es un claro indicador de la naturaleza de la relación; es muy importante saber más o menos la distancia adecuada a cada situación
El volumen de voz	Timidez, inseguridad, dominio, arrogancia; todo esto y más puede expresarlo el volumen de voz
La entonación	Comunica sobre todo sentimientos y emociones, pero una entonación monótona puede también aburrir
La fluidez	Las perturbaciones o pausas excesivas pueden indicar inseguridad, ansiedad, ..
El tiempo de habla	Nos referimos al tiempo que se mantiene hablando el emisor. Es importante la reciprocidad en el tiempo para que la comunicación sea equilibrada

"LAS DOCE TÍPICAS" (Adaptación de TORREGO 2000: 73-74)

TIPO DE RESPUESTA	Explicación	Ejemplos
Mandar	Decir al otro lo que debe hacer.	<i>"Tienes que...". "Debes..."</i>
Amenazar	Decir al otro lo que le puede pasar si no hace lo que le decimos.	<i>"Como no hagas esto, entonces..." "Mejor haces esto, de lo contrario..."</i>
Sermonear	Aludir a una norma externa para decir lo que debe hacer el otro.	<i>"Los chicos no lloran" "Debes ser responsable"</i>
Dar lecciones	Aludir a tu experiencia para decir lo que es bueno o malo para el otro.	<i>"Los chicos de ahora estáis muy mimados, en mi época esto no pasaba"</i>
Aconsejar	Decir al otro qué es lo mejor para él/ella	<i>"Deja el instituto" "No dejes el instituto" "Lo mejor que puedes hacer es..."</i>
Trivializar	Decir al otro que lo que le pasa es poco importante	<i>"Ya se te pasará", "No te preocupes..."</i>
Aprobar	Dar la razón al otro	<i>"Estoy de acuerdo contigo, lo mejor es..."</i>
Desaprobar	Quitar la razón al otro	<i>"Lo que estás diciendo es una tontería"</i>
Insultar	Despreciar al otro por lo que dice o hace	<i>"Eso te pasa por tonto"</i>
Interpretar	Decir al otro el motivo oculto de su actitud	<i>"En el fondo quieres llamar la atención"</i>
Interrogar	Sacar información al otro	<i>"¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Por qué?"</i>
Ironizar	Reírse del otro	<i>"Sí claro, deja el instituto, deja tu casa, deja a tu novio y te vas a pedir limosna"</i>

"ENCICLOPEDIA DE LOS SENTIMIENTOS" (de Vicente, J)

SITUACIONES EN LAS QUE SOLEMOS SENTIRLOS.	NOMBRES DE EMOCIONES Y SENTIMIENTOS

TÉCNICAS DE LA ESCUCHA ACTIVA

MOSTRAR INTERES

Verbal: palabras neutras: "¿Puedes contarme más sobre esto...?"

No verbal: Gestos claros que denoten interés.

CLARIFICAR

Sirve para obtener información necesaria para comprender

"¿Y tu que hiciste en ese momento?" (preguntas abiertas)

PARAFRASEAR

Sirve para comprobar que has entendido lo que el emisor ha querido decir

"Enonces lo que me estas diciendo es que"

REFELEJAR SENTIMIENTOS

Sirve par comprobar que has entendido los sentimientos que ha expresado el emisor

"Te duele que te acusen de quitarle el bocadillo"

RESUMIR

Consiste en agripar la información dada de hechos y sentimientos. Da la oportunidad de corregir o añadir algo

"Entonces, si no te he entendido mal,..."

"TE ESCUCHO" PRÁCTICA DE LA ESCUCHA ACTIVA

Situaciones	Mostrar interés	Aclarar	Parafrasear	Reflejar sentimientos
El profesor se ha enfadado con José porque le ha visto hablando "Ese tío es tonto ¿por qué me obliga a hacer este ejercicio? Esta tarea es estúpida"				
La madre de Eva le ha prohibido ir con ciertas amistades. "Estoy harta. Mi madre no para de repetirme que sea responsable y no salga con mis amigas"				
Daniel: "No tengo amigos en el instituto. No gusto a nadie"				
Natalia ha delatado a Pepe ante el tutor: "Pepe es un guarro; se pasa el día pintando las mesas". (Hablas con Pepe)				
Silvia: "Sigue ligando con mi novio. Es una traidora"				

PLANTILLA "MENSAJES EN PRIMERA PERSONA"

1. El profesor de Sociales te ha puesto deberes para mañana. Tu amigo viene a buscarte y, como le dices que no puedes, te dice que eres un empollón y un muermo.	
Cuando tú...	
me siento...	
porque...	
Lo que me gustaría / necesitaría / desearía es...	

2. Es lunes, y te acabas de enterar de que Mercedes, tu mejor amiga, ha salido durante el fin de semana con el chico que sale contigo. Nada más llegar al instituto, la buscas.	
Cuando tú...	
me siento...	
porque...	
Lo que me gustaría / necesitaría / desearía es...	

3. Llevas las notas de la 1ª evaluación a casa con tres suspensos. Tu padre se pone como una fiera y te dice que ya está bien de hacer el vago, y que ya podías aprender de tu hermana, que siempre lo saca todo.

Cuando tú...

me siento...

porque...

Lo que me
gustaría /
necesitaría /
desearía es...

4.- Son las 13:30 y estás en tu última clase. Hay mucho jaleo. El profesor tiene cara de perro. Estás muy cansado después de aguantar rollo tras rollo durante seis horas. Has tenido un mal día porque a segunda hora el de mates te mandó a jefatura por llegar con retraso. De repente tu compañero te da una colleja y tú le insultas. EL profesor te manda a jefatura.

Cuando tú...

me siento...

porque...

Lo que me
gustaría /
necesitaría /
desearía es...

6. PRÁCTICA DE LA AYUDA

Acercamiento	
Acompañamiento	
Prestar ayuda	
Profundización	
Seguimiento	
Distanciamiento y despedida	
Actuaciones individuales y colectivas	

PASOS EN LA RELACIÓN DE AYUDA

1. Nos presentamos, mostramos interés, favorecemos la confianza e aseguramos la confidencialidad. Si fuera necesario contárselo a alguien, por ejemplo para pedir ayuda, pediremos permiso.
2. Preguntamos qué ha pasado.
3. Mostramos empatía entendiendo cómo se siente. "¿Tienes miedo?"
4. Preguntamos cómo podríamos ayudarle. "¿En qué te gustaría que te ayudáramos?"
5. Decirle, si fuera necesario, en qué podemos ayudarle. "Si tú quieres podemos hablar con el chico que hace eso..., podemos jugar contigo en el recreo..."
6. Quedar a su disposición y despedirnos. "Sabes que puedes venir aquí cuando quieras, que puedes contar con nosotros... Gracias por tu confianza..., esperamos que te vaya bien..."

7. EXPERIMENTAR LA MEDIACIÓN

EL PROCESO DE MEDIACIÓN FORMAL



8. PUESTA EN MARCHA DEL EQUIPO DE MEDIACIÓN Y AYUDA EN EL CENTRO

Tareas	Quién	Qué
ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE MEDIACIÓN		
ORGANIZACIÓN DEL OBSERVATORIO DE LA CONVIVENCIA		
DIFUSIÓN		
INSTITUCIONALIZACIÓN (Documentos del Centro)		
OTRAS...		

BIBLIOGRAFÍA

AGUADO, C: *(Inédito) Materiales para formación del alumnado en mediación y ayuda.*

FERNÁNDEZ, VILLAOSLADA y FUNES (2002). *Conflicto en el centro escolar.* Madrid. La Catarata.

OLIVERO: “*Estilos de Comunicación*”

<http://sju.albizu.edu/Correccion/Estilos%20de%20Comunicacion/Estilos%20de%20Coccomunicaci%C3%B3n.ppt>.

TORREGO (coord.), (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas.* Madrid. Narcea.

TORREGO (coord.), (2003). *Resolución de conflictos desde la acción tutorial.* Madrid. Consejería de Educación.

TORREGO (coord.), (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia.* Barcelona. Graó.

TORREGO (coord.), (2008). *Plan de Convivencia: fundamentos y estrategias para su elaboración y desarrollo.* Madrid. Alianza.