

ESCUELA DE MEDIACION

Formación del Profesorado

Mediación Escolar

SORIA, enero 2025

Dinámica de grupos
El Conflicto y la Convivencia en los Centros Educativos
Análisis de conflictos
Las Habilidades de Comunicación para la Resolución de Conflictos
La Mediación Escolar

www.mediacionescolar.org

hola@mediacionescolar.org



Instagram

@jorgedepadamediacion

Dinámica de grupos

Actividad/Dinámica: Pegatina y nombre

Tipo de juego:	PRESENTACIÓN
Título:	PEGATINA CON NOMBRE
Objetivo:	Conocer por el nombre a todos los/as componentes de un grupo.
Participantes:	Grupo clase.
Material:	Pegatina y bolígrafo.
Tiempo:	10 minutos
Desarrollo:	Cada una de las personas coge una pegatina y pone en ella el nombre por el que quiere que le llamemos. No se despega del papel. Se pone todo el grupo de pie en círculo y se van pasando la pegatina con las manos hasta que el animador diga una palabra "basta", cada uno se habrá quedado con una pegatina, tendrá que buscar a la persona que pone el nombre y entregársela. El animador volverá a repetir el mismo juego en otra dirección contraria a la de la primera vez. Se podrá repetir el juego cuantas veces queramos. En la última repetición que hagamos en vez de entregársela lo que hará la persona que tenga la pegatina será pegársela en la ropa.
Evaluación:	El animador/a preguntará a los/as participantes lo que han sentido mientras realizaban el juego y si éste les ha gustado.

Actividad/Dinámica: ¿Te conozco?

Unir cada cualidad con el nombre de una persona de las que está en la formación.

CUALIDAD	NOMBRE DE LA PERSONA
Comunicativo/a	
Conciliador/a	
Creativo/a	
Divertido/a	
Entusiasta	
Feliz	
Optimista	

El Conflicto

Actividad 1: El paraguas del conflicto

Título de la actividad.	Paraguas del conflicto.
Objetivo.	Hacer salir las palabras que los estudiantes usan para designar el conflicto en sus vidas. Hacer que el concepto de conflicto sea más real para ellos. Demostrar que el conflicto es un término paraguas (soporte) que incluye todas sus palabras. Ampliar los conceptos del conflicto.
Nivel educativo	ESO
Tiempo	3 minutos.
Material	Hoja de trabajo "Paraguas de conflicto".
Desarrollo	Explica a los estudiantes que necesitan encontrar una palabra diferente para cada espacio del paraguas. Comenzar llenando el paraguas con tantas palabras, fruto de su experiencia, como se les ocurra. Haz pares de estudiantes y que se ayuden a llenar sus paraguas (si algún par deja algún espacio en blanco, animarle a buscar con otra pareja más palabras nuevas). Da a algunos estudiantes la oportunidad de describir sus paraguas al grupo y decir que han aprendido. Conduce una reflexión sobre la pregunta ¿Por qué tenemos tantas palabras para el conflicto?
Variaciones.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los profesores pueden querer introducir la actividad dando a los estudiantes una definición muy general sobre el conflicto semejante a. "un desacuerdo entre dos o más personas". 2. Que los estudiantes cojan una hoja de trabajo para casa y que la llenen con las palabras que se usan en su familia para definir el conflicto.

¹Tomada del libro: "Resolución del conflicto. Programa para Bachillerato y Educación Secundaria Tomo I". Community Boards y Ramón Alzate Sáez de Heredia. Ediciones Mensajero (2000).

CONFLICTO



¿Esto es un conflicto? (hoja individual)

Definir si es o no es un conflicto y explicar el porqué, al mismo tiempo tienes que numerar los conflictos por orden de importancia (el 1º es el más importante y el 6º es el menos importante).

Frasas	¿Esto es un conflicto?		¿Por qué?	Importancia del conflicto
	SÍ	NO		
Un alumno llama a otro cabrón.				
Cuando se encuentran dos alumnos en el pasillo, uno empuja a otro contra una puerta.				
Una alumna le quita a otra el estuche de pinturas para realizar un dibujo.				
Tu padre no te deja ver el partido de la selección española de fútbol porque has traído las notas y tienes tres suspensos.				
Un alumno pone un comentario con insultos en una foto de una alumna en Instagram.				
Una profesora le pone un parte a un alumno porque siempre está haciendo tonterías en su clase.				

ANÁLISIS DE CONFLICTOS

CASO1: *Ley del silencio y la humillación* https://youtu.be/oQDcJ_qOAmg

¿Qué hemos visto?

¿Qué consecuencias ha tenido lo que hemos visto?

¿Quiénes estaban implicados/as?

¿Por qué se produce esta situación?

¿Cuál es la actitud del profesor? ¿Es correcta? ¿Debería haber actuado de otra forma?

¿Qué solución se te ocurre para este conflicto?

¿Alguna vez ha pasado algo parecido en tu colegio? Explica lo que pasó.

CASO 2: Xenofobia y aislamiento social https://youtu.be/RpHtSJ2Q_zw

GUÍA PARA EL ANÁLISIS DEL CONFLICTO		
ELEMENTOS	Persona 1	Persona 2
Relación (de una con la otra)		
Sentimientos (que le produce el conflicto a cada una)		
Proceso (desarrollo del conflicto)		
Estilos de enfrentamiento (de cada persona)		
Valores (de cada persona)		
Posiciones (la verdad de cada una; son inamovibles)		
Necesidades (inmediatas, de cada una para sentirse mejor)		
Deseos (el ideal, largo plazo, para solucionar para siempre)		
Soluciones (posibles soluciones a este conflicto)		

https://youtu.be/RpHtSJ2Q_zw

El Sube-y-baja del conflicto

El mediador tendrá que descubrir qué frases producen una **escalada** o una **desescalada** del conflicto. Marcamos con una **X** donde corresponda.

Frases	Escalada Baja el conflicto	Desescalada Sube el conflicto
Yo no me levanto de aquí sin arreglar esta situación, aunque se haga de noche.		
Tú lo que quieres es que yo no consiga nada en la vida.		
No te parece bien que nos centremos en este problema y después abordemos los otros.		
A lo mejor yo no tengo la razón.		
Hoy estoy muy nervioso y voy a enfadarme...		
¿No hay otra manera de hacer las cosas?		
¡A mí no me levanta la voz ni mi padre!		
La razón sólo la tengo yo y ¡punto!		
¿Te parece, que hablemos con calma de lo que ha pasado?		
A mí solo me importa lo que yo pueda conseguir.		
Te espero otro día para ver lo que dices.		
¿Qué te parece si todos mantenemos un mismo tono de voz?		
Podríamos consultar con otra persona para ver que piensa.		
Tú eres un miserable y un...		
Si te parece, podríamos intentar repartirnos ...		
Sería bueno que estuviésemos tranquilos antes de empezar a hablar de lo que ha pasado.		
¿Qué te parece si buscamos otra opinión?		
Te digo que además de ser un ignorante, eres un burro, eres un asqueroso...		
Podemos intentar plantearlo de otra forma.		
Sería aconsejable que dejáramos esta discusión para otro día ¿Te parece bien?		

Las Habilidades de Comunicación para la Mediación Escolar

ESTILOS DE COMUNICACIÓN

Actividad/Escena.

Situación: Los estudiantes de una clase quieren cambiar la fecha de un examen.

Escena (pasiva)

Un/a profesor/a entra en clase y el/la delegado/a se dirige a él/ella para hablar del cambio de un examen.

Delegado/a: ¡Queremos que nos cambies el examen!

Profesor/a: ¿Qué dices?

Delegado/a: ¡Qué...! ¡Qué queremos que nos cambies el examen!

Profesor/a: ¿El examen del viernes?

Delegado/a: Sí.

Profesor/a: ¿Por qué?

Delegado/a: Porque ese día nos han puesto otro examen.

Profesor/a: El nuestro ya estaba fijado para esa fecha desde hace unos días.

Delegado/a: El/la otro profesor/a nos ha dicho que sólo tiene esa fecha para hacer el examen.

Profesor/a: Y, ¿a mí qué?

Delegado/a: ¡Queremos que nos cambies el examen para otro día! ¡Lo queremos todos!

Profesor/a: Mi examen es muy importante, luego no me queda tiempo para corregir.

Delegado/a: No queremos hacer dos exámenes en el mismo día.

Profesor/a: Hablad con el/la otro/a profesor/a para que os lo cambie.

Delegado/a: Ya lo hemos intentado pero nos ha dicho que es imposible y que no tiene otra fecha.

Profesor/a: Siempre me toca a mí el cambiar la fecha del examen.

Delegado/a: ¡Bueno! ¿Nos lo vas a cambiar? o ¿No? ¡Anda, cámbianoslo!

Profesor/a: Es que...

Delegado/a: Es bueno para nosotros/as y para ti que nos cambies las fecha del examen.

Profesor/a: Sabes lo que te digo, ¡Que lo pongáis vosotros cuando queráis y me lo decís!

Escena (asertiva)

Un/a profesor/a entra en clase y el/la delegado/a se dirige a él/ella para hablar del cambio de un examen.

Delegado/a: ¿Cuándo termine la clase quiero hablar contigo porque queremos pedirte una cosa?

Profesor/a: ¿Qué es lo que quieres?

Delegado/a: ¿Queremos, si es posible, cambiar la fecha del examen que vamos a tener el viernes?

Profesor/a: Hablamos cuando termine la clase porque tengo una guardia.
Delegado/a: ¡Vale!

Termina la clase y el/la profesor/a y el/la delegado/a van a hablar a una sala.

Profesor/a: ¿De qué querías hablar conmigo?
Delegado/a: ¿Queríamos, si es posible, cambiar la fecha del examen que vamos a tener el viernes?
Profesor/a: ¿Por qué?
Delegado/a: Porque ese día nos han puesto otro examen.
Profesor/a: Hablad con el/la otro/a profesor/a para que os lo cambie; el nuestro ya estaba fijado desde hace tiempo.
Delegado/a: Ya lo hemos intentado pero no quiere cambiarlo.
Profesor/a: ¿Qué razones os ha dado para no poder cambiarlo?
Delegado/a: Dice que si no lo hace ese día no va a poder corregirlo para tener las notas a tiempo para la evaluación.
Profesor/a: ¿De qué es el otro examen?
Delegado/a: De Historia.
Profesor/a: Si no lo ponemos ese día ¿Que otro día tenemos?
Delegado/a: Nosotros/as habíamos hablado de ponerlo el lunes de la próxima semana.
Profesor/a: Pero... si siempre que os digo que pongamos un examen en lunes me decís que no, porque queréis tener el fin de semana para descansar.
Delegado/a: ¡Sí! Es verdad que lo hemos dicho siempre. Pero hemos hablado entre nosotros que si tú nos cambias el examen nosotros/as haremos un esfuerzo y estudiaremos el fin de semana.
Profesor/a: Si yo os cambio el examen tendré poco tiempo para corregirlo porque la sesión de evaluación es el jueves.
Delegado/a: Sí. Es verdad que tendrás poco tiempo para corregirlo pero nos has dicho que tienes más notas nuestras y que el examen es para hacer la media con las notas que tenemos.
Profesor/a: Sí. Es verdad que os he dicho eso; pero hay personas que con este examen, si lo estudian bien, podrán aprobar la asignatura.
Delegado/a: Te agradeceríamos mucho que nos cambiara el examen, aunque sabemos que tendrás poco tiempo para corregirlo y que para algunas personas será muy importante. Pero... es que tener dos exámenes en el mismo día va a ser pero para nosotros/as.
Profesor/a: Entiendo vuestra postura pero también vosotros/as tenéis que entender la mía.
Delegado/a: Las entendemos pero contigo podemos hablar. Además tenemos más días para que nos expliques las dudas.
Profesor/a: Bueno... No me parece bien lo del cambio del examen. Pero lo pensaré y mañana os daré una respuesta a vuestra demanda. ¿Te parece bien?
Delegado/a: ¡Vale! Lo piensas y nos lo dices mañana. Espero que nos lo cambies.
Profesor/a: Mañana os lo diré.

Escena (agresiva)

Un/a profesor/a entra en clase y el/la delegado/a se dirige a él/ella para hablar del cambio de un examen.
Delegado/a: ¡Queremos que nos cambies el examen!
Profesor/a: ¿Qué dices?
Delegado/a: ¡Queremos que nos cambies el examen!
Profesor/a: El examen del viernes.
Delegado/a: Sí.

- Profesor/a: ¿Por qué?
- Delegado/a: Porque ese día nos han puesto otro examen.
- Profesor/a: El nuestro ya estaba fijado para esa fecha desde hace unos días.
- Delegado/a: El/la otro profesor/a nos ha dicho que no tiene otra fecha para hacer el examen.
- Profesor/a: Y, ¿a mí qué?
- Delegado/a: ¿Queremos que nos cambies el examen para otro día? Lo queremos todos.
- Profesor/a: Si no lo hacemos en esa fecha yo tampoco voy a poder corregirlos.
- Delegado/a: ¡Queremos que nos cambies el examen porque no queremos tener dos exámenes en un mismo día!
- Profesor/a: ¿Qué yo tengo que cambiaros el examen? ¿Qué os lo cambie el/la otro/a?
- Delegado/a: El/la otro/a profesor/a nos ha dicho que no lo puede cambiar. Tú, sí. Nos lo tienes que cambiar.
- Profesor/a: Os lo cambiaré si yo quiero.
- Delegado/a: Es bueno que nos cambies el examen porque si no vamos a tener dos en el mismo día.
- Profesor/a: Cuando yo estudiaba tuve hasta tres exámenes en un día. Y más de una vez.
- Delegado/a: Pero los tiempos cambian.
- Profesor/a: Es bueno que os acostumbréis a tener dos o tres exámenes en un día.
- Delegado/a: No queremos tener dos exámenes en un día.
- Profesor/a: No voy a cambiar la fecha del examen.
- Delegado/a: ¿De verdad, qué no vas a cambiar la fecha del examen?
- Profesor/a: No lo voy a cambiar y es mi última palabra.
- Delegado/a: Pero si todos queremos que nos lo cambies.
- Profesor/a: Seguro que siempre hay alguno/a que no quiere porque ya lo habrá estudiado.
- Delegado/a: Lo queremos todos/as.
- Profesor/a: Yo también quiero otras cosas y ya ves...
- Delegado/a: Entonces... ¿no nos lo vas a cambiar?
- Profesor/a: ¡No! No lo voy a cambiar. El examen es el viernes y no se hable más. Ahora vamos a explicar porque ya hemos perdido mucho tiempo. ¿Por dónde íbamos del tema?
- Delegado/a: No puedo... no podemos... entender que no puedas cambiarnos el examen.
- Profesor/a: ¡Cállate! No vayamos a poner las cosas peor... ¿Por dónde íbamos?

LA ESCUCHA ACTIVA

Actividad/Escena: un profesor-a al ir para clase ve como dos alumnos están discutiendo porque a uno de ellos le ha desaparecido el teléfono.

Elementos de análisis	SI	NO
¿El profesor se interesa por lo que sucede?		
¿Intenta aclarar el problema?		
¿El profesor comprende el problema?		
¿Se indaga sobre los sentimientos que produce la situación?		
¿El profesor resume lo que ha sucedido?		

TÉCNICA	Detalles que demuestran su utilización
Mostrar interés	
Clarificar	
Parfrasear	
Reflejar	
Resumir	

EJEMPLO DE ESCUCHA ACTIVA

Un alumno y un profesor discuten. El profesor le ha dicho que le va a poner una falta grave porque ha insultado a un alumno en un cambio de clase.

Escena incorrecta de escucha activa.

- Profesor: He visto que te has dirigido a Iván de manera muy agresiva y he oído que le has insultado, es una falta grave y te la voy a poner.
- Alumno: ¿Qué dices?
- Profesor: Lo que has oído.
- Alumno: ¡Pero si no sabes lo que ha pasado!
- Profesor: ¿Qué me dices, que lo que he visto y oído no ha sucedido!
- Alumno: ¡Claro que lo he amenazado e insultado! Pero a ti no te importa lo que ha pasado. Son cosas nuestras.
- Profesor: Lo que sucede dentro del aula nos afecta a todos.
- Alumno: ¡Y una mierda! Otros profesores “pasan”.
- Profesor: A mí no me hables así.
- Alumno: Es mi forma de hablar.
- Profesor: Pues corrígela porque te va a traer problemas.
- Alumno: Yo soy como soy y no voy a cambiar.
- Profesor: Yo te voy a poner la sanción.
- Alumno: ¿Qué.....?
- Profesor: Te voy a poner la sanción porque es una falta grave hacia el alumno y hacia mí.
- Alumno: ¡Yo no he hecho nada de lo que tenga que arrepentirme!
- Profesor: ¿Te estás poniendo chulo?
- Alumno: Te he dicho, soy como soy...
- Profesor: Vete a hablar con la Directora.
- Alumno: ¿Para qué?

Escena correcta de escucha activa.

Mostrar interés

- Profesor: He visto que te has dirigido a Iván de manera muy agresiva y he oído que le has insultado, es una falta grave.
- Alumno: ¿Qué dices?
- Profesor: Lo que has oído.
- Alumno: ¡Pero si no sabes lo que ha pasado!
- Profesor: ¿Entonces lo que he visto y oído no ha sucedido?
- Alumno: ¡Claro que lo he amenazado e insultado! Pero a ti no te interesa lo que ha pasado. Son cosas nuestras.

Clarificar

- Profesor: Lo que sucede dentro del instituto nos afecta a todos.
- Alumno: ¡Y una mierda! Otros profesores “pasan”.
- Profesor: Te pediría, por favor, que moderaras tu lenguaje.
- Alumno: Es mi forma de hablar. Yo soy como soy y no voy a cambiar.

Profesor: ¿Cuéntame lo que ha pasado?
Alumno: No ha pasado nada...
Profesor: Quiero, por favor, que me cuentes lo que ha sucedido para que yo te pueda ayudar.
Alumno: Es una cosa que viene de antes.
Profesor: Me lo puedes contar...
Alumno: Hace una semana que Pedro me insultó y se metió conmigo. Yo no puedo dejar pasar eso, por lo que hoy fui a por él.
Profesor: ¿Pero tan grave fue lo que te dijo y te hizo?
Alumno: ¡Sí!

Parfrasear

Profesor: Por lo que me estas contando, hace unos días, Pedro se metió contigo y te insultó gravemente y tú has querido resolverlo por tu cuenta de manera algo agresiva. A nosotros nadie nos dijo nada.
Alumno: Esas son cosas que tenemos que arreglar entre nosotros.

Reflejar

Profesor: ¿Cómo te has sentido cuando Pedro se metió contigo?
Alumno: Mal
Profesor: ¿Por qué?
Alumno: Porque se insultó y me pegó.
Profesor: ¿Por qué no nos dijiste nada?
Alumno: ¿Para qué, si no hacéis nada? Bueno..., tu si te estás interesando por lo que ha pasado.
Profesor: Gracias.
Profesor: ¿Cómo te sientes ahora que estás hablando conmigo?
Alumno: ¡Bien!

Resumir

Profesor: Vamos a resumir lo que ha pasado. Hace unos días Pedro te insultó y te pegó. Tú te has querido arreglarlo y te fuiste a por él. Yo he visto lo que ha sucedido y te he llamado la atención. ¿Es así?
Alumno: ¡Sí!
Profesor: Ahora voy a empezar la clase, en otro momento hablaremos contigo y con Pedro para intentar arreglar lo que ha sucedido. Ahora, vuelve a tu sitio por fa

TÉCNICA	FINALIDAD	FORMA	EJEMPLOS
Mostrar interés	<p>Conseguir que la persona se sienta escuchada.</p> <p>Favorecer que hable y cuente desde el Yo.</p>	<p>No mostrar acuerdo ni desacuerdo.</p> <p>Utilizar palabras neutrales.</p>	<p>Lenguaje corporal de asentimiento.</p> <p>¿Puedes contarme más sobre esto?</p>
Clarificar	<p>Aclarar lo dicho.</p> <p>Obtener más información. Ayudar a ver otros puntos de vista.</p>	<p>Hacer preguntas.</p> <p>Pedir aclaraciones sobre algo que no se ha entendido.</p>	<p>¿Y tú que hiciste en ese momento?</p> <p>¿Desde cuándo tenéis este conflicto?</p>
Parafrasear	<p>Demostrar que estamos comprendiendo lo que escuchamos.</p> <p>Buscar la veracidad de lo dicho.</p>	<p>Se repiten ideas y elementos importantes, demostrando que se ha entendido lo que nos cuentan.</p>	<p>Entonces, para ti el problema es que.....</p> <p>Entonces, lo que me estás diciendo es...</p>
Reflejar	<p>Mostrar que se entienden los sentimientos.</p> <p>Ayudar a que la otra persona sea más consciente de lo que siente.</p>	<p>Reflejar los sentimientos del que habla.</p>	<p>Te molesta que continuamente te llame por ese mote.</p> <p>Te duele que no te crean.</p> <p>Te incomoda cuando te insisten tanto en algo que no quieres hacer.</p>
Resumir	<p>Revisar y reflexionar sobre el progreso que ha habido.</p> <p>Agrupar los hechos y las ideas más importantes.</p> <p>Buscar intereses y no posiciones.</p>	<p>Repetir hechos, ideas y sentimiento e intereses más importantes.</p>	<p>Entonces, si he entendido bien, tu no debías estar allí, se te ha acusado sin motivo, te sientes muy ofendido y quieres que se sepa toda la verdad y que se aclaren los hechos.</p>

LOS MENSAJES YO

Actividad: decirlo con mensajes en primera persona

QUÉ me afecta, SENTIMIENTO que me produce, Qué NECESITO

Situación: Estáis hablando para ir al cine. Luis, un amigo tuyo, quiere ir a ver una película diferente de la que tú propones. ¿Cómo se lo dirías con un mensaje en primera persona?

Situación: Dos amigas, Teresa y Marta, han quedado para estudiar. Marta no hace más que mandar WhatsApp y no se pone a la tarea y está distrayendo a Teresa. ¿Cómo se los diría Teresa con un mensaje YO?

Situación: Alba (delegada) Andrés (subdelegado) están hablando con la clase para retrasar el examen de matemáticas. Alba lidera un grupo de alumnado que quiere ponerlo el martes y Andrés lidera otro grupo que lo quiere para el miércoles. ¿Cómo se lo diría Andrés a Alba con un mensaje YO para intentar convencerla?

Situación: Tatiana y Pedro han quedado con los amigos/as de Pedro para salir de fiesta el sábado por la noche. Tatiana no se siente muy a gusto porque suelen beber y ella bebe con ellos. ¿Cómo se lo dice Alba a Pedro con un mensaje en primera persona?

Solucionario mensajes yo

Mensaje Yo: mensaje a Luis.

Luis esa película que quieres ir a ver puede que sea interesante, pero he visto el “tráiler” y creo que no me va a gustar porque tiene escenas de mucha violencia. Me gustaría que tuvieras en cuenta mi opinión.

Mensaje Yo: mensaje a Marta.

Marta hemos quedado para estudiar y no para estar con el WhatsApp, me estoy poniendo nerviosa porque no puedo concentrarme para estudiar, me gustaría que apagaras el teléfono.

Mensaje Yo: mensaje a Alba.

Alba nosotros queremos cambiar el examen para el miércoles porque necesitamos más tiempo para estudiar; que quieras poner el examen el martes nos parece mal a muchos de nosotros. Necesitamos que escuchéis las razones que os estamos diciendo y las valoréis.

Mensaje Yo: mensaje a Pedro.

Pedro, otra vez has quedado con tus amigos y conmigo. No me gusta quedar con ellos porque bebemos y yo no quiero. La próxima, queda solo con ellos.

TÉCNICAS DE ASERIVIDAD (Escenas)

El lenguaje positivo:

Profesor: Por favor, te puedes sentar bien.

Alumno/a: Es que así estoy más cómodo.

Profesor: Puede ser que así te encuentres más cómodo pero tu espalda se va a resentir dentro de unos años porque esa no es una postura natural para ella.

Alumno/a: ¡Eres el único que me llama la atención por estar mal sentado!

Profesor: En la Junta Evaluadora del trimestre pasado ya hablamos de cómo deberían estar sentados los alumnos y llegamos al acuerdo de que no consentiríamos posturas inadecuadas. Estoy seguro de que tu tutor ya os habrá informado de ello. Además si sigues manteniendo esa postura cuando pida voluntarios para ir al encerado van a tropezar con tus piernas y se van a caer.

Alumno/a: ¡Jo esto es un rollo!

Profesor: Por favor, te pido que te sientes bien. Dentro de unos momentos cuando finalice mi exposición te dejaré que salgas al encerado para que te estires un poco y tus piernas puedan hacer ejercicio.

El disco rayado:

Formación del profesorado

hola@mediacionescolar.org

Alumno/a: Mañana te enseño los deberes.
Profesora: Los deberes eran para hoy.
Alumno/a: Los tengo hechos pero se me olvidaron en casa.
Profesora: Los deberes eran para hoy porque así lo anotasteis en el cuaderno de trabajo.
Alumno/a: ¡Te prometo que los tengo hechos!
Profesora: Seguramente, los tendrás hechos, yo eso no lo dudo, pero los deberes eran para hoy porque así, yo sabía, si habíais entendido mi explicación.
Alumno/a: ¿Quieres que llame a mí madre para que los traiga?
Profesora: No me hace falta que llames a tu madre. Yo te repito que los deberes eran para hoy.

La aserción negativa:

Profesor: Tu nota es la de suspenso.
Alumno/a: Pero si el otro día me dijiste que estaba aprobado/a.
Profesor: Estás seguro de lo que dices. He repasado mis notas y la tuya me sale que has suspendido.
Alumno/a: Puedes consultar las notas y verás que lo que te digo es verdad.
Profesor: (Pasan unos segundos mientras el profesor consulta las notas) Tenías razón, tu nota es la de aprobado.
Alumno/a: ¡Ya te lo dije!
Profesor: Un error lo cometemos cualquiera. Yo había consultado las notas de tu hermano.

Aplazamiento asertivo:

Profesora: ¡Luis! ¿Puedes callarte, por favor? Si no te voy a castigar.
Alumno/a: Estoy hablando de lo que estás explicando.
Profesora: Siempre me dices lo mismo.
Alumno/a: Es que es verdad. Si quieres te lo demuestro.
Profesora: Puede ser verdad que estés hablando de lo que estoy explicando, pero no es el momento de que me lo cuentes.
Alumno/a: Ves como tenía razón.
Profesora: Quizá no sea este el mejor momento para discutir, porque estoy interrumpiendo la clase. Cuando finalice te vienes conmigo y, en el Departamento, hablamos sobre lo que yo estaba explicando y me demuestras que estabas atento a mi explicación y, si no lo has entendido, te aclaro las dudas que te hayan podido surgir.

Actividad: ficha para el análisis de técnicas asertivas

El lenguaje positivo.

El disco rayado.

La aserción negativa.

Aplazamiento asertivo.

Escena	Estrategia	¿Por qué?
1		
2		
3		
4		

Actividad: la empatía (Trabajo en grupos)

Historia 1:

A un profesor-a, que ha aprobado la oposición este año, le dan la peor tutoría del centro. ¿Cómo creéis que se siente este profesor?

Historia 2:

Un profesor-a comenta en la sala de profesores que con la clase de 2º G no se puede hacer nada. ¿Cómo creéis que se siente este profesor?

Historia 3:

El padre y la madre de un alumno de 2º de Bachillerato han presentado una reclamación de notas a un profesor-a ante la Dirección del centro. ¿Cómo creéis que se siente este profesor?

Historia 4:

El Inspector ha llamado la atención en una reunión de Departamento a uno de sus miembros porque su índice de suspensos es muy alto en comparación con los resultados de los otros miembros del Departamento. ¿Cómo creéis que se siente este profesor?

TÉCNICAS DE LENGUAJE CORPORAL PARA LA ESCUCHA ACTIVA

Los expertos en comunicación plantean que el 65% de nuestro mensaje es NO VERBAL, que el 28% está en el tono y otros aspectos paralelos (paralenguaje) y que sólo el 7% se corresponde con las palabras.

En los procesos de mediación en conflictos los mediadores deberán controlar en todo momento su lenguaje corporal, con el fin de conseguir que las personas en conflicto se sientan **tranquilas**, con **confianza** y **dialogantes**.

Los gestos que hagamos, el tono de voz que empleemos, las miradas que realicemos en la escucha activa o en las preguntas, deben estar **diseñadas** para conseguir ese clima que necesita la mediación.

Veamos algunos detalles que podemos tener en cuenta:

✘ TONO DE VOZ:

- ▶ Debe dar seriedad al proceso pero sin llegar a convertirlo en juicio.
- ▶ Tiene que tranquilizar a las partes: demostrando control de la situación y seguridad basada en la experiencia.
- ▶ Evitar los tonos agresivos o intimidadores.
- ▶ Dará importancia a lo que nos están contando: *todo lo que nos dicen es lo más importante e interesante que hemos escuchado en nuestra vida.*

✘ POSTURA:

- ▶ Será abierta y en actitud de escucha: no cruzar brazos; el cuerpo estará dirigido hacia el interlocutor (no en diagonal ni de lado).
- ▶ Relajada y normal, sin tumbarse hacia atrás en la silla.
- ▶ Las manos deben estar visibles.
- ▶ Respetar el espacio vital manteniendo una distancia natural de diálogo, sin aproximarse en exceso.

✘ MIRADA:

- ▶ Directa hacia la persona que habla pero sin intimidar: evitar mirar hacia abajo, hacia su cuerpo, hacia otro lado, hacia objetos de la sala.
- ▶ Demostrará siempre atención e interés: mirada a los labios y alternativamente a los ojos, o en círculo sobre su rostro. *Solo la apartamos para la toma de notas, que deberá ser lo más breve posible.*

✘ MOVIMIENTOS:

- ▶ La Cabeza: deberá seguir el movimiento del interlocutor, para demostrar empatía y comprensión (*técnica del limpiaparabrisas*).

- ▶ La Cabeza: la inclinación del rostro hacia la izquierda demuestra dulzura, mientras que hacia la derecha indica rigidez.
- ▶ Agachar la cabeza y rascarse la sien, o bien poner la mano delante de los ojos, tiende a demostrar falta de interés.
- ▶ La Manos: el puño medio cerrado o completamente a nivel de la cara, demuestra estrés, nerviosismo o falta de interés (búsqueda de distancia). La mano debe estar abierta y a nivel de la barbilla al acercarla al rostro para demostrar interés.
- ▶ Las Manos: al dirigirnos al interlocutor con las manos, lo haremos siempre con las palmas hacia arriba y en dirección a la persona. (*demuestra aprecio y calidad en la relación*).
- ▶ Rascarnos en exceso: demasiados micropicoros demuestran intranquilidad, desagrado, y esto impediría la escucha activa, la empatía y la confianza.
- ▶ Mantener la atención sin jugar con objetos: bolígrafos, papeles, etc...
- ▶ Ofrecer a los interlocutores la posibilidad de hablar, aclarar, cooperar, etc, sin señalarles o apuntarles con el dedo.

La Mediación Escolar

DEFINICIONES DE MEDIACIÓN

Lederach, P. (1996):

Consiste en la intervención de un tercero (un individuo, un equipo, etc.) que facilita el logro de acuerdos en torno a un conflicto.

Uranga, M. (1998):

La mediación es una extensión de la negociación. El mediador o el equipo mediador representa a una tercera parte neutral que facilita el proceso de negociación. Es una técnica más productiva en general que la negociación no mediada aunque deja a las partes la responsabilidad de definir el conflicto y de acordar una solución.

Rozemblum, S. (1998):

La mediación es una negociación llevada a cabo con la ayuda de una tercera parte llamada mediador, que no es un árbitro ni un juez, pues no tiene el poder de imponer un resultado a las partes en conflicto.

Schvarstein, L. (1999):

La metodología de la mediación se fundamenta en reconocer que las partes son quienes más saben acerca de las causas de su disputa y de sus posibles resoluciones. Sobre esta base, la técnica de la mediación es ampliamente participativa, y el rol del mediador consiste básicamente en asistir a las partes en el proceso de construcción de una solución mutuamente satisfactoria.

Torrego, J. C. (2000)

Es un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio.

Jares, X. (2001)

Consiste en la intervención de una tercera parte, ajena e imparcial al conflicto, aceptada por los disputantes y sin poder de decisión sobre los mismos, con el objetivo de facilitar que éstos lleguen por sí mismos a un acuerdo por medio del diálogo y la negociación.

Boqué, C. (2002):

En el momento en que dos personas o grupos que experimentan una situación conflictiva deciden sentarse a hablar de ella en presencia de otra persona –que no emitirá ningún juicio ni decidirá por ellos-, se crea un escenario único e irrepetible de descubrimiento y creación conjunta de valores y significados que antes no existían o eran desconocidos. La mediación es arte y ciencia al mismo tiempo, en tanto integra componentes creativos y herramientas para hacerlos aflorar, siempre dentro de un cultivo eminentemente ético en donde son abolidas las jerarquías y la comunicación pasa a ser horizontal.

Equipo de Convivencia del IES Ramiro II, La Robla (León) (2004):

Una oportunidad que se brinda a personas con un conflicto para sentarse juntas con una tercera parte neutral (algún miembro del equipo mediador), hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo de una forma positiva y colaborativa.

Rosario, O. ()

Es la intervención, profesional o profesionalizada, de un tercero experto en el conflicto que mantienen dos partes que no logran, por sí solas, ponerse de acuerdo en los aspectos mínimos necesarios para restaurar una comunicación, un diálogo que, por otro lado, es necesario para ambos.

CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

Son características	No son características
<ul style="list-style-type: none">✓ Es una estrategia pacífica.✓ Es voluntaria, las personas llegan a ella porque así lo han decidido.✓ Es un proceso sistemático, hay una serie de fases que se tienen que desarrollar.✓ En ella se favorece la comunicación entre las personas.✓ A través de ella los/las mediadores/as facilitan el encuentro.✓ Es un proceso educativo.✓ Es una estrategia de formación de toda la comunidad escolar (profesorado, alumnado, padres y madres y personal no docente).✓ Son las personas en conflicto quien aportan las soluciones.✓ La confidencialidad del proceso.	<ul style="list-style-type: none">✓ La mediación es una estrategia que sirve para cualquier conflicto.✓ Todos los alumnos deben ir a mediación.✓ Con la mediación lo que hacemos es sólo hablar.✓ Los mediadores tienen que ser una élite.✓ El/la directora/a debe mandar al proceso de mediación.✓ El/la mediador/a es el que propone las soluciones.✓ En la mediación no hay normas, lo importante es hablar de todo.✓ Lo importante es la solución del conflicto.✓ Los mediadores son los protagonistas de la mediación.

Actividad: Conflictos que se pueden resolver con la Mediación Escolar

Señalar con una X los conflictos en los que se puede usar la mediación escolar.

Conflictos en los que se puede usar la mediación escolar.	SÍ	NO
Conflictos con los/as amigos/as.		
Cuando se rompan (puertas, cristales, etc.) en el centro educativo.		
Conflictos entre los miembros de la comunidad educativa.		
Comentarios vejatorios contra mi persona o contra algún amigo/a mío/a.		
Maltrato entre iguales.		
Problemas de convivencia que no sean muy graves.		
Cuando hayan desaparecido objetos.		
Cuando haya sucedido un conflicto y sea difícil hablar con la persona que lo ha producido.		
Cuando se produzcan entre personas situaciones desagradables o que alguna persona de la comunidad educativa piense que son injustas.		
“Acontecimientos” que suceden en el centro educativo o fuera de él que vayan contra la convivencia (una pintada metiéndose con alguien).		
Graves problemas de convivencia en el centro educativo.		
Cuando alguna persona de la comunidad educativa se vea “molestada” por otro miembro de dicha comunidad (comentarios en las redes sociales).		
Disrupción en el aula.		
Cuando insultan o se meten con una persona.		
Rumores que se hayan propagado contra mí o contra alguna persona de la comunidad educativa.		
Cuando hay un enfrentamiento entre dos grupos de personas.		
Violencia contra algún miembro del centro.		

Conflictos que podemos resolver con la mediación escolar:

- ❖ Conflictos con los/as amigos/as.
- ❖ Conflictos entre los miembros de la comunidad educativa.
- ❖ Comentarios vejatorios contra mi persona o contra algún amigo/a mío/a.
- ❖ Problemas de convivencia que no sean muy graves.
- ❖ Rumores que se hayan propagado contra mí o contra alguna persona de la comunidad educativa.
- ❖ “Acontecimientos” que suceden en el centro educativo o fuera de él que vayan contra la convivencia (una pintada metiéndose con alguien).
- ❖ Cuando insultan o se meten con una persona.
- ❖ Cuando alguna persona de la comunidad educativa se vea “molestada” por otro miembro de dicha comunidad (comentarios en las redes sociales).
- ❖ Cuando se produzcan entre personas situaciones desagradables o que alguna persona de la comunidad educativa piense que son injustas.
- ❖ Cuando haya sucedido un conflicto y sea difícil hablar con la persona que lo ha producido.

Conflictos que no podemos resolver con la mediación escolar:

- Maltrato entre iguales.
- Cuando se rompan (puertas, cristales, etc.) en el centro educativo.
- Cuando hayan desaparecido objetos.
- Graves problemas de convivencia en el centro educativo.
- Cuando hay un enfrentamiento entre dos grupos de personas.
- Violencia contra algún miembro del centro.
- Disrupción en el aula.

Fases de la Mediación Escolar y qué hace cada persona

FASE	PERSONA EN CONFLICTO	MEDIADORES
PREMEDIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Contar el conflicto individualmente. Conocer las posiciones y la percepción de la situación. - Realizar una descarga emocional. Contar los sentimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Situar el conflicto: ¿Dónde, cómo, cuándo? - Buscar relaciones, sentimientos, intención de resolver - Averiguar lo que pide cada persona.
ENTRADA	<ul style="list-style-type: none"> - Presentarse y aceptar las normas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Explicar el proceso y las normas. - Crear clima de diálogo y de confianza. - Dar expectativas de solución.
CUÉNTAME	<ul style="list-style-type: none"> - Relatar el conflicto y ser escuchado por el otro. - Mantener turnos de palabra. - Expresarse en mensajes Yo: sentimientos y percepciones personales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar escucha activa. - Mantener las normas de forma asertiva. - Empatizar sin tomar partido. - Controlar el lenguaje corporal.
SITUAR EL CONFLICTO	<ul style="list-style-type: none"> - Separar persona y problema: percibir la estructura del conflicto. - Utilizar mensajes Yo. - Empatizar. - Ponerse al nivel del otro: horizontalidad comunicativa 	<ul style="list-style-type: none"> - Clarificar: preguntas abiertas y cerradas. - Parafrasear. - Reflejar sentimientos. - Resumir: Estructurar el conflicto y definirlo. Historia. - Pasar del yo/tú al “nosotros”.
BUSCAR SOLUCIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Expresar las demandas, los intereses y las necesidades para una reparación. - Generar opciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Resaltar intereses comunes. - Tener paciencia, creatividad: replantear asuntos sobre los intereses. - Realizar una lluvia de ideas.
EL ACUERDO	<ul style="list-style-type: none"> - Decidir las soluciones y los acuerdos de compromiso. - Firmar el acuerdo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar que la soluciones sean posible. - Redactar en el lenguaje de quien lo ejecutará: entendible y estructurado - Realizar un seguimiento del acuerdo.

El lenguaje corporal de los mediadores

Los expertos en comunicación plantean que el 65% de nuestro mensaje es NO VERBAL, que el 28% está en el tono y otros aspectos paralelos (paralenguaje) y que sólo el 7% se corresponde con las palabras.

En los procesos de mediación en conflictos los mediadores deberán controlar en todo momento su lenguaje corporal, con el fin de conseguir que las personas en conflicto se sientan **tranquilas**, con **confianza** y **dialogantes**.

Los gestos que hagamos, el tono de voz que empleemos, las miradas que realicemos en la escucha activa o en las preguntas, deben estar **diseñadas** para conseguir ese clima que necesita la mediación.

Veamos algunos detalles que podemos tener en cuenta:

✘ TONO DE VOZ:

- ▶ Debe dar seriedad al proceso pero sin llegar a convertirlo en juicio.
- ▶ Tiene que tranquilizar a las partes: demostrando control de la situación y seguridad basada en la experiencia.
- ▶ Evitar los tonos agresivos o intimidadores.
- ▶ Dará importancia a lo que nos están contando: *todo lo que nos dicen es lo más importante e interesante que hemos escuchado en nuestra vida.*

✘ POSTURA:

- ▶ Será abierta y en actitud de escucha: no cruzar brazos; el cuerpo estará dirigido hacia el interlocutor (no en diagonal ni de lado).
- ▶ Relajada y normal, sin tumbarse hacia atrás en la silla.
- ▶ Las manos deben estar visibles.
- ▶ Respetar el espacio vital manteniendo una distancia natural de diálogo, sin aproximarse en exceso.

✘ MIRADA:

- ▶ Directa hacia la persona que habla pero sin intimidar: evitar mirar hacia abajo, hacia su cuerpo, hacia otro lado, hacia objetos de la sala.
- ▶ Demostrará siempre atención e interés: mirada a los labios y alternativamente a los ojos, o en círculo sobre su rostro. *Solo la apartamos para la toma de notas, que deberá ser lo más breve posible.*

✘ MOVIMIENTOS:

- ▶ La Cabeza: deberá seguir el movimiento del interlocutor, para demostrar empatía y comprensión (*técnica del limpiaparabrisas*).
- ▶ La Cabeza: la inclinación del rostro hacia la izquierda demuestra dulzura, mientras que hacia la derecha indica rigidez.
- ▶ Agachar la cabeza y rascarse la sien, o bien poner la mano delante de los ojos, tiende a demostrar falta de interés.
- ▶ La Manos: el puño medio cerrado o completamente a nivel de la cara, demuestra estrés, nerviosismo o falta de interés (búsqueda de distancia). La mano debe estar abierta y a nivel de la barbilla al acercarla al rostro para demostrar interés.
- ▶ Las Manos: al dirigirnos al interlocutor con las manos, lo haremos siempre con las palmas hacia arriba y en dirección a la persona. (*demuestra aprecio y calidad en la relación*).
- ▶ Rascarnos en exceso: demasiados micropicoros demuestran intranquilidad, desagrado, y esto impediría la escucha activa, la empatía y la confianza.
- ▶ Mantener la atención sin jugar con objetos: bolígrafos, papeles, etc...
- ▶ Ofrecer a los interlocutores la posibilidad de hablar, aclarar, cooperar, etc, sin señalarles o apuntarles con el dedo.

GUIÓN DE MEDIACIÓN ESCOLAR

1. PRESENTACIÓN Y EXPLICACIÓN DEL PROCESO: *(Crear Clima)*

Inicio de la sesión de mediación, los mediadores comentarán algunos aspectos del desarrollo. Establecimiento de una serie de normas que se deben cumplir durante el proceso.

Mirando a cada una de las personas:

- ¡Buenos Días! Nos llamamos..... y somos los mediadores.
- Habéis decidido voluntariamente venir a mediación para solucionar el problema que tuvisteis.
- Vuestros nombres son.....
- Para poder ayudaros mejor, tenemos que establecer una serie de normas para esta sesión, que todos debemos respetar. Las normas son las siguientes:

- Se establecerán turnos de palabra para contar el problema que habéis tenido.
- Mientras que uno habla el otro permanecerá en silencio escuchándole. No se puede interrumpir el discurso de la otra persona. Vais a tener el mismo tiempo para intervenir.
- No está permitido: dar voces, insultarse, menospreciarse, utilizar motes, etc..
- No se consentirá ningún tipo de agresión.
- Lo que hablemos es totalmente confidencial y no deberá salir de este espacio.

Mirando a cada una de las personas:

- ¿Habéis entendido las normas?
- Si estas normas no se cumplen en algún momento, podremos dar por finalizado el proceso.

Los mediadores comentarán algunos de los aspectos de su papel en el proceso de la mediación:

- Nosotros no somos jueces, somos mediadores-as.
- No haremos juicios de valor ni de las personas ni de las opiniones.
- No os vamos a decir lo que tenéis que hacer.
- Nuestras intervenciones servirán para clarificar el problema.
- Trataremos de que lleguéis a un acuerdo.
- Nosotros/as no vamos a definir la verdad, no vamos a valorar lo sucedido, no vamos a aconsejaros sobre lo que tenéis que hacer.
- Si lo creemos necesario, y todos estamos de acuerdo, podemos realizar alguna sesión individual con cada uno/a de vosotros/as.

2. CUÉNTAME: *(Cada una de las partes cuenta su visión del conflicto)*

Les daremos el tiempo necesario en una primera intervención. En las siguientes, se puede limitar el tiempo si vemos que se alarga mucho.

Se invitará a que cada una de las partes cuente lo sucedido, cómo lo ha vivido, los sentimientos que le produjo esta situación, qué ha significado para él/ella. Intentando que lo cuente con Mensajes YO.

Dirigiéndose a una de las personas:

Por favor puedes contarnos lo que sucedió.....

- Una vez que haya intervenido una persona, se le pedirá a la otra que haga lo mismo.
- Es muy importante que, en este momento, no se interrumpan, que escuchen el relato de la otra persona en silencio.

PERSONA 1	PERSONA 2

¿Queréis añadir alguna cosa más a lo que habéis contado?

3. SITUAR EL CONFLICTO: (Escucha Activa / Hacer Preguntas / Empatía)

En esta fase lo que vamos a intentar identificar y aclarar el conflicto, conocer el problema que han tenido en profundidad y lo que puede haber significado para cada uno/a de ellos/as. Se utilizarán las técnicas aprendidas en la formación de mediadores:

Mirar, asentir y mostrar interés: ESCUCHA ACTIVA

- **¿Nos puedes aclarar un poco más lo referido a....?** : CLARIFICAR
- **¿Lo que quieres decir con.....es que.....?** : PARAFRASEAR
(preguntas abiertas para buscar sentimientos)
- **Por favor, dinos como te sentiste en el momento en que.....**MENSAJES YO
- **¿Entonces, en ese momento, sentiste que...?:** REFLEJAR sentimientos
- **¿Lo que quieres decir en resumen es que.....?:** RESUMIR
- **¿Cómo te sentirías tú si a ti te hubiese pasado lo mismo?** Buscar EMPATÍA

Paciencia; Creatividad; Replantear Asuntos; Estructurar el Conflicto

PERSONA 1	PERSONA 2

4. **BUSCAR SOLUCIONES:** *(Resumir)*

Los mediadores hacen un resumen de ambas posiciones y sobre todo de los intereses de cada parte, dejando clara la estructura del conflicto y los elementos positivos comunes.

Nos informaremos de hasta donde están dispuestos a llegar en el acuerdo cada una de las partes.

- ¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse?
- ¿Qué cosas deberían cambiar para ello?
- ¿Qué crees que puedes hacer tú para ayudar a solucionar este problema?
- ¿Estarías dispuesto a?
- ¿Qué podría pasar si no encontramos una solución?
- ¿Se os ocurre alguna idea para solucionar esto? (Posible LLUVIA DE IDEAS, si el proceso se estanca)

- Resaltar los puntos favorables a los que hayan llegado en la fase anterior.
- Buscar INTERESES comunes y alejarse de POSICIONES inamovibles.
- Ser creativos y pacientes en la búsqueda de soluciones.



5. EL ACUERDO:

Resumir los posibles acuerdos a los que han llegado las dos personas en conflicto:

- ¿Entonces Túestarías dispuesto/a a y Tú estarías dispuesto/a a (Esperar respuesta)
- ¿Con esto pensáis que quedaría solucionado el problema? (Esperar respuesta)
- ¿Os parece bien a los dos esta solución? (Esperar respuesta)
- Bueno, el proceso ha resultado muy bien y os damos la enhorabuena a Ti y a TI por el acuerdo al que habéis llegado.
- ¿Os parece adecuado que redactemos el acuerdo y lo firmemos? (Esperar respuesta)

ACUERDOS FINALES

Muchas gracias por haber realizado este esfuerzo por solucionar vuestro problema de una forma pacífica y con el diálogo. Para cualquier cosa que necesitéis, el Equipo de Mediación del centro está a vuestra disposición.

FICHA 1: Análisis del Proceso de Mediación

Elementos de Análisis	SI	NO	¿Cómo mejorar?
Los mediadores explican las normas			
Los mediadores crean un buen clima de diálogo			
Los mediadores controlan la situación			
Los mediadores emiten juicios			
Los mediadores aconsejan			
Los 2 mediadores participan activamente			
Los mediadores son muy protagonistas del proceso			
Los mediadores aporta datos externos			
El número de preguntas es adecuado: ni muchas ni pocas			
El tipo de preguntas es adecuado: abiertas-cerradas			
La toma de notas no interrumpe en exceso el proceso			
Soluciones			

FICHA 2: Análisis del lenguaje corporal de los mediadores

Elementos de Análisis	¿Cómo lo hacen?	Errores cometidos y como mejorar
Tono de voz		
Postura y posición		
Mirada		
Movimientos: cabeza, manos...		

Actividad: Representación y Análisis de Mediaciones Escolares

CASO 1

Pedro:

El otro día al salir de clase para ir al recreo tú me empujaste. Te dije que parases, que si no te iba a pegar. En aquel momento lo dejaste de hacer. Al entrar del recreo tú y dos de tus amigos os empezasteis a meter conmigo. Primero fue insultándome y llamándome cabrón e hijo puta. Yo no os hice caso, pero vosotros entonces me volvisteis a empujar y ya sólo no eras tú sino también tus amigos. Como yo estaba hasta las narices me volví contra ti, te empuje con tan mala suerte que te diste contra el marco de una puerta y te salió un rasguñín de sangre.

Santiago:

Estoy hasta los mismísimos cojones de que no cuentes la verdad. El jueves pasado lo que sucedió de verdad es que tú me empujaste y me hiciste una brecha en la cabeza. Todavía después de estos días me duele.

Sí es verdad que te empujé al salir al recreo, pero fue muy suave y sin hacerte daño. Otras veces te he empujado y no has dicho nada. Te has callado.

En el recreo salimos a comprar algo para comer y al subir las escaleras con Luis y Roberto te vimos que ibas delante. Entonces Roberto me dijo que te volviera a empujar a ver si eras tan gallito como presumías. Yo dije: "lo voy a intentar", pero te pusiste a hablar con la profesora de Inglés y no lo pude hacer. Cuando volvías para clase y nosotros estábamos a la puerta, Roberto dijo: "mira, por ahí viene Pedro; es tu oportunidad." Entonces Roberto me empujo a mí y yo te empujé a ti, y fue cuando tú te volviste como un energúmeno, me empujaste y me hiciste esta brecha.

CASO 2

Paula:

El otro día yo estaba sentada en clase. Sin más él se levantó y vino hacia mí. Me arreó una hostia en la cabeza que casi me tira al suelo. Al ver la conducta de ese..., el profesor le llamó la atención. Él no callaba y replicaba lo que éste le decía. Le puso una amonestación y lo echó de clase.

Jorge:

Eres una falsa y no dices más que mentiras. Ya hace varios días que te estás metiendo conmigo en clase. No haces más que molestarme e insultarme. Ya te había avisado de que como siguieras metiéndote conmigo te iba a dar una somanta de hostias.

El otro día, cuando te levantaste para salir al encerado, pasaste a mi lado y me miraste con esa cara de mierdosa que tienes, me hiciste un gesto despectivo. Entonces, como ya te había avisado, cuando te sentaste me levanté y te di dos "collejas". El profesor se puso como un energúmeno a dar voces, me dijo que me iba a poner una amonestación y me echó de clase por tu culpa.

CASO 3:

Sandra:

Habíamos decidido por mayoría que la excursión de 1º de Bachillerato se realizaría en el mes de abril y que iríamos al Mediterráneo (Valencia, Barcelona y Alicante).

Pero el otro día os vi a ti y a Begoña recogiendo firmas en tu clase. Siempre tenéis que estar dando la nota los de Ciencias para cambiar el lugar de la excursión e ir a Italia.

Ya dijimos en la reunión con nuestros padres que la gente no quería ir a Italia porque es muy caro y porque allí no hay más que ver ruinas. Votamos y vosotras perdisteis. Así que no sé porque narices estás recogiendo firmas tú y tu amiguita para ir a Italia. Si quieres ir, vete con tu madre... ¡Ya te dijimos que a Italia no queríamos ir! ¿Vale?

Begoña:

Pues claro que estoy recogiendo firmas porque vosotros los de Sociales os creéis que, porque decidiéramos ir al Mediterráneo, tenemos que ir al Mediterráneo. Hay mucha gente de Ciencias y de Sociales que no quiere ir al Mediterráneo, porque ya lo conocen. Pero tú y otros más sois los que lleváis la voz cantante y siempre queréis hacer las cosas como a vosotras os gustan; manipulasteis la reunión. Y cuatro tontas como vosotras votaron ir al Mediterráneo. Ahora lo han pensado mejor y quieren ir a Italia. ¿Te enteras?, ¡A Italia!, no sé por qué te has metido conmigo. ¿Qué pasa?, ¿no puedo recoger firmas? Estoy recogiendo firmas para pedir la opinión de la gente, para que se pueda decidir en democracia. Vosotras sois unas cabezas cuadradas y no aceptáis la opinión de la gente. No queréis que nadie os lleve la contraria.

Así que mi amiga y yo vamos a seguir recogiendo firmas e iremos a Italia. Y en la próxima reunión ya veremos a ver qué pasa.

CASO 4

Profesor:

¿Cómo no te iba a poner una amonestación?

El otro día te pedí los deberes y no los habías realizado. Me dijiste que se te habían olvidado en casa. Yo te puse la incidencia en el "Tamagochi": "No deberes".

Al poco rato te tuve que llamar la atención por lo menos tres veces, porque no parabas de molestarme (una vez porque hacías ruido con el bolígrafo, otra vez porque estabas

hablando con Enrique y la última vez porque me dijiste que te explicara una cosa que acababa de explicar y tú, como estabas hablando, no te enteraste).

La amonestación ya se la di a tu tutor y no te la voy a quitar. Tus padres van a saber lo que haces realmente en clase: ¡Nada!

Alumno:

Me parece muy injusto que me hayas puesto una amonestación.

El otro día no hice los deberes porque se me olvidaron en casa. Nunca mandas deberes y para una vez que los mandas... Yo sí los había hecho. No pude ir a casa porque soy de un pueblo. Yo te dije que me creyeras que no te iba a engañar.

Como no me hiciste caso y no me atendías, pasó lo que pasó.

El bolígrafo se me cayó al sacarlo del estuche, ¡te lo dije!, pero ya me mirabas mal...

A Enrique le estaba diciendo que me dijera la última frase que habías dictado porque no me había enterado. ¡Claro que estaba hablando!, pero era de cosas de la clase; si te lo digo a ti, seguro que te enfadas más.

Y lo último era consecuencia de lo anterior. No me enteré de lo que estabas hablando porque preguntaba a Enrique la frase que acababas de decir.

Has cometido conmigo una injusticia muy grande. Quiero que me quites la amonestación.

CASO 5

Jennifer:

Tú y tus amigas sois unas hijas de puta. Os creéis que porque seáis un poco mayores y encima tú seas la subdelegada de clase podéis hacer lo que te dé la gana. Estoy hasta los mismísimos ovarios de ti.

El otro día estuviste toda la hora de tutoría mirándome, haciendo comentarios y riéndote de mí. Lógicamente, al salir de clase para ir a la optativa, cómo no te iba a insultar. No voy a permitir más que te rías de mí. La próxima vez que me digas otra cosa no te voy a insultar, te voy a tirar de los pelos y darte unas hostias. Además, no va a ser a ti sola, tus amigas también van a recibir. Pero tú la que más, porque eres la cabecilla y la que las dirige contra mí.

Andrea:

Lo que me llamaste el otro día lo eres tú, yo no soy ni una hija de puta, ni una cabrona, ni una puta,... Pero, ¿tú de qué vas? Todo eso lo eres tú. Tú te crees que eres el centro del mundo y todo tiene que girar a tu alrededor, y tú no eres más que una mierda.

El otro día, como tú dices, estuve en la clase de tutoría mirándote, pero fue una o a lo sumo dos veces. ¿Te crees que voy a mirar esa cara de cerda que tienes? Como si no tuviera otras cosas que mirar... Mis amigas están hasta las narices de ti, como no tienes

amigas no andas más que detrás de ellas y de mí para que andemos contigo; y, ¿sabes lo que te digo...?, que te jodas, porque nadie quiere ir contigo.

Me encaré contigo porque eso a mí no me lo dices otra vez a la cara. Tuviste suerte de que pasó por allí la profesora de Francés y nos separó, porque si no ibas a pasarlo muy mal.

CASO 6

Marco Antonio:

El otro día al salir al recreo José Manuel me empujó dentro de la clase, me insultó llamándome “sudaca”, “mono peruano”, “perro sudamericano” y, además de los insultos, me escupió.

Hacía varios días que se estaba metiendo conmigo, pero nunca había llegado hasta este extremo.

Yo cumplo, traigo hechos los deberes todos los días, quiero participar en la clase y me relaciono bien con las chicas.

No salí al recreo, busqué por el instituto a mi tutor para comentarle lo que me había pasado. Lo encontré y me dijo que fuera a hablar con Jefatura. Así lo hice.

José Manuel:

¿Para qué has venido aquí? Eres un “chivato”.

El otro día, al salir de clase me retrasé y cuando iba a salir estabas tú en la puerta. Ya estoy harto de que seas el chico “mimado” de los profesores. Siempre te están poniendo de ejemplo porque haces los deberes, te presentas voluntario y sacas buenas notas. Y eres un “sudaca”.

Yo no te escupí. Sí puede ser que te insultara, pero ¿llamar “sudaca” a uno es un insulto? ¿tú no eres peruano? Pues... yo soy de la Robla. Tú eres un “sudaca” y no te queda más remedio que aceptarlo. Además, nadie te dijo que vinieras.

Tú también me has insultado. Me llamaste “español de mierda” y me miraste con cara de desprecio. Te tenía que poner en tu sitio. Porque... ya vale de ir por ahí mostrando una cara de “buenín”. Todos sabemos lo que tú eres

Actividad: La Estrategia Disney (Desarrollada por Robert Dilts, 1994)

La persona creativa tiene que desdoblarse en tres personalidades (idealista, realista y crítico).

Características de las tres personalidades:

Idealista:

- Visión optimista de la realidad.
- No piensa con lógica.
- Gran imaginación.
- No hay nada que se le "ponga por delante".
- Muy comunicativa.
- La pregunta que mejor la define es: ¿qué?

Realista:

- Visión real de la realidad.
- Piensa con lógica.
- Antes de actuar hay que pensar la acción.
- Reservada en sus relaciones con los demás.
- La pregunta que mejor la define es: ¿cómo?

Crítico:

- Visión crítica de la realidad.
- No todo vale.
- Antes de actuar hay que valorar y analizar la acción (estudiar los "pros y los contras").
- Hay que tener en cuenta los intereses personales.
- La pregunta que mejor la define es: ¿por qué?

Preguntas relacionadas con cada una de las tres personalidades:

Idealista:

- ¿Qué es lo que quiero hacer?
- ¿Qué voy a conseguir si la realizo?
- ¿Qué cambios nos aporta para la persona o para la institución?
- ¿Qué beneficios nos va a reportar?
- ¿Qué futuro nos espera?

Realista:

- ¿Cómo lo queremos hacer?
- ¿Qué necesitamos para "poner en marcha" la acción?
- ¿Qué personas van a implicarse?
- ¿Con qué recursos materiales y económicos contamos?
- ¿Cómo habremos llegado a su consecución?

Crítico:

- ¿Por qué hay que realizar esta acción?
- ¿Cómo nos afecta esta acción?
- ¿Qué puedo yo (nosotros) aportar a esa acción?
- ¿Qué aspectos hay que cambiar para llevar a cabo esa acción?
- ¿Qué necesitaremos en el futuro para seguir manteniendo esta acción?