



MANUAL PARA LA FORMACION EN MEDIACION ESCOLAR



Manual elaborado y aplicado en el Proyecto de Prevención de la Violencia y Promoción de Conductas 1
Prosociales en Establecimientos Educativos del Programa Chile + Seguro del Ministerio de Interior
Región Metropolitana
2008 - 2009

	INDICE	PAGINA
	PRESENTACIÓN	3
I.	CONSIDERACIONES FUNDAMENTALES	6
	1.1 Las Instituciones Educativas y la Mediación Escolar	6
	1.2 Restricciones de la Mediación Escolar	8
	1.3 Condiciones básicas para la Mediación Escolar	10
II.	METODOLOGÍA	13
III.	SESIONES DEL ENTRENAMIENTO EN MEDIACIÓN ESCOLAR	14
	Sesión N° 1: ¿Cómo puedo abordar un conflicto?	16
	Sesión N° 2: Comenzando a dialogar	27
	Sesión N° 3: Aclarando el problema	34
	Sesión N° 4: Resolviendo el conflicto	50
	Sesión N. 5: ¡Ya queremos ser mediadores y mediadoras!	59
IV.	Anexo: Sugerencia de actividades de dinamización para las sesiones	64

PRESENTACIÓN

El MANUAL, ENTRENAMIENTO EN MEDIACIÓN ESCOLAR está dirigido a los Equipos de Gestión en quienes se deposita la tarea de velar por la instalación del sistema de Mediación en las instituciones educativas.

Tiene como propósito proporcionar material para la formación y adiestramiento en Mediación Escolar, considerada como una técnica privilegiada, en tanto facilita la resolución pacífica de conflictos y sirve como mecanismo de prevención de los conflictos de mayor gravedad, favoreciendo progresivamente la instalación de una cultura pacífica de convivencia.

Los objetivos de este Manual son:

Objetivo General:

- Proporcionar información y elementos básicos para el entrenamiento de docentes y alumnos/as en mediación escolar.

Objetivos Específicos:

- Promover la instalación de la Mediación Escolar en los establecimientos educacionales, como una técnica alternativa para la resolución pacífica de conflictos y como herramienta para la promoción de una buena convivencia.

- Desarrollar contenidos que permitan conocer y comprender el proceso de la Técnica de Mediación Escolar.
- Ejercitar y manejar las técnicas básicas propias de la mediación escolar.

El Manual consta de cuatro Capítulos:

I: Consideraciones Fundamentales para la instalación de la Mediación en contextos Educativos.

II: Metodología

III: Sesiones del entrenamiento en Mediación Escolar.

IV: Anexo: Dinámicas Grupales para las sesiones.

El marco orientador de este Manual, es la cultura de los Derechos Humanos. En cada uno de sus módulos, se reconoce que el espacio-tiempo de la escuela constituye la ocasión privilegiada para adquirir y profundizar una cultura de derechos.

Alumnos/as y docentes, requieren, en los prolongados e intensos años escolares, de una convivencia conforme a una cultura de derechos humanos, que incluya la formación y el desarrollo de capacidades que permitan, la promoción, la protección, el ejercicio y la profundización estos derechos. Tarea que puede y debe ser desarrollada en cada establecimiento educacional en pos de nuevas generaciones de ciudadanos/as, donde el quehacer y el convivir promuevan -y sean expresión de:

1. Niñas, niños y adolescentes ejercitando sus derechos
2. Derechos humanos de cada docente respetados

3. Un establecimiento educacional que promueve y defiende la vigencia de los derechos humanos más allá de la escuela, como ejercicio pleno de una profundización democrática.
4. Docentes, familias y alumnos/as promueven y defienden la vigencia de los derechos humanos, su extensión para todas las personas, y su profundización.



El desarrollo de la cultura de los Derechos Humanos, necesariamente demanda que se desarrollen Sistemas Alternativos Pacíficos y Democráticos de Resolución de Conflictos, surgiendo la Mediación Escolar como un instrumento al servicio de los Derechos Humanos y la convivencia democrática, donde los conflictos constituyen una oportunidad de crecimiento y de resolución a través del diálogo y el consenso, donde cada persona es considerada y tratada como tal, valorándose el aporte de cada una de ellas.

I. CONSIDERACIONES FUNDAMENTALES

I.1 LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y LA MEDIACIÓN ESCOLAR

Se reconoce a las instituciones educativas como un espacio privilegiado de convivencia interpersonal, social y organizacional, profundamente modelador de los estilos de relación entre los niños, niñas y adolescentes. Institución educativa que, como parte de un macro sistema social, ha experimentado transformaciones, que dan cuenta de profundos cambios, de nuevas demandas y modos de relacionarse. En tal sentido, la invisibilidad social de los niños/as y adolescentes que los mantenía en una condición de dependencia y de “protección social a los menores”, insertos en una cultura adulto céntrica, ha dado paso a una nueva forma de relación, propia del siglo XXI, donde los niños/as y adolescentes son sujetos de derecho, progresivamente capaces, responsables y autónomos.

Este cambio, reclama el diálogo, que precisamente recoge la técnica de la Mediación Escolar, que corresponde a un modelo educativo y profundamente democratizador.



El **conflicto** emerge en toda situación social en la que se comparten espacios, actividades, normas y distintos tipos de poder. La escuela es, en este sentido, un espacio en el que la convivencia demanda disponer de herramientas y medios para resolver los conflictos que no se solucionan espontáneamente.

LA MEDIACIÓN ESCOLAR

La mediación escolar, es una forma de resolución pacífica de conflictos en el que las partes en conflicto, son ayudadas por un tercero neutral - llamado/a mediador/a - para llegar a un acuerdo de solución.

Es una experiencia de aprendizaje para quienes participan de ella, conectando a las personas con sus valores, sentimientos, el respeto por el otro, la generación y evaluación de opciones alternativa a la disputa y la violencia.



PRINCIPIOS:

- **PROTAGONISMO:** Es un procedimiento absolutamente basado en el protagonismo de las partes.
- **IMPARCIALIDAD:** El mediador/a deberá observar permanente y rigurosa imparcialidad.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Se realiza bajo estricta confidencialidad de las partes.
- **IGUALDAD** de condiciones de las partes involucradas en el conflicto.



I.2 RESTRICCIONES DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR.

La Mediación Escolar constituye una vía para la resolución pacífica de conflictos, dando lugar a una gestión solidaria, autónoma y participativa que contribuye al fomento de vínculos más democráticos, sobre la base de una educación para la paz. No obstante, observa algunas restricciones, que tienen relación con algunos comportamientos no mediables y que demandan otras vías de solución y/o tratamiento.

Es aquí cuando la Mediación, denota la importancia de su quehacer preventivo, es decir, lograr aplicar el sistema antes del agravamiento de las conductas y, por otro lado, la extinción de otras por la valoración de un método pacífico de resolución, que se inserta en una comunidad que observa en términos implícitos en su quehacer estilos relacionales y de resolución de conflictos, antagónica a la violencia.

Las restricciones de la Mediación Escolar, dicen relación con:



- **Asimetría de poder insalvable y dañino para una de las partes.**
- **Cuadros psicopatológicos incapacitantes de una de las partes.**
- **Maltrato grave y/o prolongado entre pares.**

La mediación se constituye efectivamente en un proceso de ayuda en situación de reciprocidad psicológica o de simetría pero, en situación de **violencia grave y/o prolongada**, no se observa equilibrio de fuerzas psicológicas o de poder. El alumno/a víctima de un acoso prolongado no está en condiciones de igualdad con su agresor/a.

En estas circunstancias, la mediación no es recomendable, ya que podría llegar a aumentar la asimetría, especialmente si recordamos el sentimiento de indefensión que produce una situación de maltrato prolongada y sostenida, llevando a la víctima al convencimiento de “que nada puede hacer para que la situación cambie, sino más bien es imposible superar la fuerza y dominio de su agresor/a”

- **Restricciones ante conductas infractoras de ley.**

Por otro lado, la mediación está restringida respecto de aquellas conductas sancionadas legalmente como las establecidas en la Ley 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente, contemplándose Crímenes, Delitos y Faltas Calificadas.

Entre las Faltas Calificadas están:

- Desórdenes en espectáculos públicos
- Amenaza con arma blanca o uso de ellas en riña
- Lesiones leves
- Incendio en bienes menos de 1 UTM
- Daños menores a 1 UTM
- Hurto
- Ocultamiento de identidad ante la autoridad
- Tirar piedras u otros, en parajes públicos, o a casas o edificios
- Aspectos relativos a la Ley 20.000 de Drogas

Frente a tales faltas, corresponderá a las instancias judiciales aplicar la/s sanciones correspondientes, permaneciendo un alto e importante rol de la escuela en la formación del o la adolescente que ha cometido tales faltas y, por tanto, demanda de la institución educativa observar una organización y mecanismos de funcionamiento que den respuesta a dicha tarea.

La escuela o liceo es una instancia participante en el proceso reparatorio de su estudiante/a, de su formación, socialización y de su adecuada integración social.

I.3 CONDICIONES BÁSICAS PARA LA MEDIACIÓN ESCOLAR

Se deben considerar algunos aspectos básicos para la implementación de la Mediación Escolar, tales como:

- a) **Adherencia al Sistema de Mediación Escolar:** Ciertamente, demanda en primer lugar de la capacidad de lograr el consenso y la resolución pacífica desde y entre los agentes educativos, ya que fuese cual fuese la intención y actitud individual, el adulto es un modelador de comportamientos frente a sus educandos, lo que lleva a un desarrollo permanente de su rol formativo. No contemplar estas circunstancias y sólo generar y contar con la participación de alumnos/as como mediadores escolares, implica y genera volver a la actitud adultocéntrica, en el sentido de que se deposita en los/as estudiantes la responsabilidad de un sistema de resolución que demanda una disposición y mecanismos de participación y apoyo más allá de sus posibilidades, aún con todo el ánimo y vigor que observen en su tarea pero, que ciertamente no podrán concluirla exitosamente de no contar con el apoyo requerido.

- b) **El establecimiento debe disponer de condiciones físicas y medioambientales mínimas, pero suficientes para que los procesos de mediación sean factibles de desarrollar.** Entre otros aspectos, debe dar cuenta de: Un Sistema de Mediación Escolar aceptado y validado como alternativa pacífica de resolución de conflictos por la estructura y organización del establecimiento escolar y de cada uno de las partes del Liceo (Estudiantes, Dirección, Equipo de Gestión, Docentes, Administrativos, Padres y Apoderados) y, del Reconocimiento de los estudiantes como sujetos con capacidades y derechos.

- c) **Desarrollar actividades de Sensibilización e información:** El programa de mediación debe ser reconocido como instrumento útil para la solución de los conflictos y conocido por todo el liceo o escuela.

Es muy necesaria una etapa de difusión del sistema de mediación, que dé a conocer a quiénes va dirigido y las ventajas del mismo, las posibilidades y limitaciones que ofrece y cómo acceder al sistema de mediación, entre otros. Para lo anterior, se pueden desplegar diversas estrategias, tales como: carteles informativos, folletos, difusión a través de los mismos agentes educativos, profesores/as y paradocentes, o del propio equipo de Gestión, Talleres de sensibilización dirigido a docentes, paradocentes, alumnos/as y padres, madres y apoderados/as.

También pueden participar en esta etapa de difusión, alumnos/as que quieran voluntariamente ayudar, quienes posteriormente podrían capacitarse como mediadores: así, los/as alumnos/as que estén interesados/as en participar en el sistema de mediación lo podrán hacer de una u otra manera.

- d) Selección adecuada de las figuras mediadoras:** La participación de adultos y alumnos/as es muy importante, ello permite el reconocimiento de la estrategia de resolución pacífica de conflictos en los distintos estamentos de la institución y al mismo tiempo fortalece el espíritu democrático y el trabajo en equipo, respetando diferencias y capacidades, todas al servicio de ambientes pacíficos y no violentos.

Una modalidad para seleccionar a los agentes mediadores es a través del Equipo de Gestión del establecimiento, el cual propone a los/as candidatos/as de acuerdo a las cualidades y habilidades que requiere un agente mediador, básicamente que tengan, tanto los adultos como los/as alumnos/as, relaciones cálidas y democráticas con la comunidad escolar. Otra, es que sus propios pares los elijan democráticamente.

La selección de los/as personas mediadores/as debe responder a los siguientes criterios mínimos:

- Actividad voluntariamente aceptada
- Actitudes y habilidades sociales positivas.
- Reconocimiento positivo de entre sus pares y/o aceptación social en su Liceo
- Poseer actitudes solidarias
- Con capacidad de diálogo.
- Disponibilidad de tiempo, tanto para la capacitación y entrenamiento en mediación como para desarrollar procesos de medición, cuando el sistema este funcionando en su comunidad escolar.
- Que su nivel de autoestima sea adecuado, evitándose con ello, la búsqueda permanente del reconocimiento social que implique riesgo de perder la esencia del rol de mediador/a escolar.

II METODOLOGÍA

La metodología utilizada es la activa-participativa y conversacional, desde el modelo aprender-haciendo, y que en la ejercitación de la técnica de mediación se traduce en la aplicación de los contenidos a situaciones reales y vivenciadas en los establecimientos, bajo supervisión directa de los/as profesionales encargados/as de la formación en mediación. Uno de los principios fundamentales de esta metodología es respetar la dinámica de los grupos, lo que implica modificaciones y negociaciones grupales continuas y necesarias, en pro de la convivencia y el aprendizaje individual y grupal.

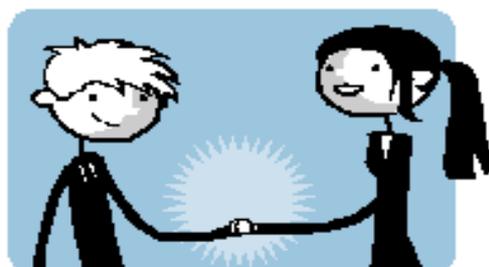
El entrenamiento está diseñado para trabajar en grupos cerrados de 15 participantes. 12 alumnos/as y 3 adultos, que además de cumplir su rol de mediadores/as, apoyan y acompañan la labor de los/as estudiantes mediadores/as en su gestión.

El entrenamiento contempla tres sesiones de 90 minutos cada una y dos Jornadas de Trabajo de 120 minutos cada una. Esta estructura permite una adecuada comprensión y reflexión de los contenidos, como también su aplicación y entrenamiento. Las sesiones se realizan en el establecimiento escolar, en días, horario y frecuencia (semanal o quincenal), previamente acordado con las direcciones.

Cada sesión contempla tres hitos:

1. Entrega de conocimientos e ideas claves de la sesión.
2. Aplicación o puesta en práctica de los conocimientos adquiridos.
3. Actividad para realizar entre cada sesión -a modo de tarea- y que permite una continuidad del aprendizaje.

III. SESIONES DEL ENTRENAMIENTO EN MEDIACION ESCOLAR



MATRIZ DEL ENTRENAMIENTO O CAPACITACIÓN EN MEDIACIÓN ESCOLAR

SESIONES	OBJETIVOS	ACTIVIDADES
<p>Sesión 1</p> <p>“¿Cómo puedo abordar un conflicto?”</p> <p>90’ minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Comprender la Mediación como un sistema Alternativo de Resolución de Conflictos. Conocer las características del proceso de mediación escolar. Discernir situaciones y materias en conflicto susceptibles de ser mediadas respecto de aquellas en que no es recomendable este método de resolución de conflictos. Reflexionar sobre los elementos éticos vinculados a la mediación escolar 	<p>1: Presentación y dinámica de integración y rompe hielo</p> <p>2: El conflicto</p> <p>3: El proceso de la mediación escolar.</p> <p>4: Presentación de la estructura del proceso de mediación:</p>
<p>Sesión 2.</p> <p>“Comenzando a dialogar”</p> <p>90’ minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Comprender la Mediación como un sistema Alternativo de Resolución de Conflictos. Conocer las características del proceso de mediación escolar. 	<p>1: Dinámicas de Dinamización.</p> <p>2: Puesta en común de la tarea entregada en la sesión anterior.</p> <p>3: Etapas de la Mediación: Premediación, Presentación y reglas del juego.</p>

SESIONES	OBJETIVOS	ACTIVIDADES
<p>Sesión 3.</p> <p>“Aclarando el problema”</p> <p>120’ minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer y manejar técnicas del proceso de mediación escolar. • Identificar las habilidades y destrezas básicas tanto del proceso de Mediación como de la persona del mediador. • Observar mayores destrezas y habilidades para la mediación. 	<p>1: Dinámica de Dinamización.</p> <p>2: Puesta en común de la tarea entregada en la sesión anterior.</p> <p>3: ¿Qué es Aclarando el Problema?: Etapas III “Cuéntame” y Etapa IV Clarificación de intereses y necesidades.</p> <p>4: Recursos del Mediador</p>
<p>Sesión 4.</p> <p>“Resolviendo el conflicto”</p> <p>90’ minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el proceso de mediación escolar y manejar técnicas propias del sistema • Promover gradualmente en los Centros educativos programas de Resolución Alternativa de Conflictos entre los distintos actores de la comunidad 	<p>1: Dinámica de Dinamización.</p> <p>2: Puesta en común de la tarea entregada en la sesión anterior</p> <p>3: ¿Qué es Resolver el conflicto?: Proponer soluciones, Llegar a acuerdos</p>
<p>Sesión 5.</p> <p>“Ya queremos ser Mediadores y Mediadoras”</p> <p>120’ minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y reflexionar respecto la organización del sistema de mediación Escolar en el Liceo • Evaluar logros • obtenidos en el proceso de formación como mediadores escolares 	<p>1: Dinámica de Bienvenida: Se consulta por el estado de ánimo con que llegan a esta última sesión</p> <p>2: Puesta en común de la tarea entregada en la sesión anterior</p> <p>3: Identificando aspectos a considerar en la organización del sistema de mediación escolar en nuestro Liceo.</p> <p>4: Evaluación, Cierre y despedida.</p>

SESIÓN N° 1:

¿CÓMO PUEDO ABORDAR UN CONFLICTO?

OBJETIVOS:

- Comprender la Mediación como un sistema Alternativo de Resolución Pacífica de Conflictos.
- Conocer las características del proceso de mediación escolar.
- Discernir situaciones y materias en conflicto susceptibles de ser mediadas respecto de aquellas en que no es recomendable este método de resolución de conflictos.

ACTIVIDADES:

1. PRESENTACIÓN Y DINÁMICA DE INTEGRACIÓN. (VER ANEXO DE DINÁMICAS).

2: EL CONFLICTO

Pregunte a modo de lluvia de ideas que entienden por conflicto.

Complete: un conflicto es una situación en la que dos o más personas están en desacuerdo porque sus posiciones, sus intereses y necesidades más profundas, sus deseos o sus valores parecen incompatibles. En un conflicto surgen emociones y sentimientos.

Existen diversas maneras de afrontar un conflicto: ignorándolo, cediendo completamente de nuestra parte, luchando sin ceder o colaborando en su solución, poniéndose de acuerdo con la otra parte para solucionarlo.

Causa

La causa es el origen o aquello de donde surge un conflicto. Por ejemplo, un comportamiento inadecuado en clase es la causa u origen de una anotación negativa para un alumno/a.

Las causas que provocan conflictos son diversas y pueden ser.

- a) Personales, por ejemplo, la antipatía entre dos personas, opiniones distintas frente a un tema, creencias religiosas o políticas diferentes etc.,
- b) Sociales, por ejemplo la discriminación por ser de grupos musicales diferentes, discriminación por ser mapuche, peruano, etc. por ser de otra clase social, etc.
- c) Estructurales, sistema social, estilo de organización de un establecimiento, clima laboral, formas de trabajo distinta, etc.

Consecuencia

La consecuencia es lo que resulta de una causa. Siguiendo con el ejemplo anterior, la anotación es la consecuencia de una mala conducta que es la causa. También la separación de una familia por pensar diferente. No juntarse con un compañero/a por ser más pobre, etc.

Una vez aclarados los conceptos forme dos grupos e invítelos a realizar el siguiente ejercicio.

EJERCICIOS



Concepto Clave: CONFLICTO

Un conflicto en una situación en la que dos o más personas están en desacuerdo porque sus posiciones (lo que se reclama de inmediato), sus intereses y necesidades más profundos, sus deseos o sus valores parecen incompatibles. En un conflicto son muy importantes las emociones y los sentimientos. Los protagonistas, su relación, sus sentimientos, valores, necesidades, el momento mismo en que se encuentran (es al comienzo del conflicto o ya ha pasado un tiempo), etc. Son los elementos que hay que analizar para conocer el conflicto de forma adecuada y enfrentarse con él.

EJERCICIO 1

Poner en común una situación problema observada en el liceo, sucedida entre compañeros. Analizar ¿A qué tipo de conflicto correspondería? :

Conflicto de relación:

Opiniones distintas:

Necesidades o intereses enfrentados:

Creencias diferentes:

Formas de trabajo distinta:

EJERCICIO 2

Según el siguiente cuadro ¿Cómo se ha enfrentado el conflicto identificado?: Marca dónde corresponda y luego comparte el análisis con el grupo.

COMO ENFRENTAMOS UN CONFLICTO			
(+) Con preocupación por sí mismo o misma	Competitivamente		Colaborando en la solución
		Comprometiéndome en la solución	
	Evitándolo		Acomodándome a lo beneficioso
(-)	(-) Con preocupación por la otra persona (+)		

3. EL PROCESO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR:

Una vez finalizado el ejercicio anterior pregúnteles:

¿Qué entienden por Mediación escolar?

Complete:

La Mediación es la intervención de una tercera persona neutral para ayudar a las partes que están en conflicto a que lo superen por sí mismas mediante acuerdos. Esta tercera persona es decir el o la mediador/a es aceptada por las partes en conflicto.

Por lo tanto:

- Una mediación no puede existir si alguna de las partes se opone.
- Las partes, aunque no están de acuerdo, deben hacer todos los esfuerzos posibles para comunicarse y llegar a acuerdos justos para todos.
- Es un procedimiento no adversarial y pacífico de resolución de conflictos.
- Proceso voluntario en que mediadores profesores/as o estudiantes ayudan a sus pares a resolver conflictos.
- Ofrece la facilitación del diálogo para que las partes puedan encontrar soluciones adecuadas.
- Fomenta el respeto por las diferencias, la responsabilidad, la toma de decisiones
- y la participación de los niños/as y adolescentes.

Principios de la Mediación Escolar

- A.** Es un procedimiento absolutamente basado en el Protagonismo de las partes.
- B.** Igualdad de condiciones de las partes involucradas en el conflicto.
- C.** El mediador/a deberá observar permanente y rigurosa imparcialidad

D. Se realiza bajo estricta confidencialidad de las partes.

Restricciones de la Mediación Escolar:

- Asimetría de poder insalvable y dañino para una de las partes.
- Violencia grave.
- Uso de armas o drogas.
- Venta de drogas
- Abuso sexual.
- Violencia física reiterada.
- Ley de Responsabilidad Penal Adolescente 20.084: Delitos y
- Faltas calificadas comprendidas en ella: Desórdenes en espectáculos públicos. Amenaza con arma blanca o uso de ellas en riña. Lesiones leves. Incendio en bienes menos de 1 UTM. Daños menores a 1 UTM. Hurto-falta. Ocultamiento de identidad ante la autoridad. Tirar piedras u otros, en parajes públicos, o a casas o edificios. Ley 20.000: Drogas



Concepto Clave: VOLUNTARIEDAD E IGUALDAD DE CONDICIONES

Las partes involucradas en el conflicto, aceptan voluntariamente ser mediadas y se encuentran en igualdad de condiciones

¿Quiénes son las Personas Mediadoras?

- Son las que controlan el proceso de resolución del Conflicto pero no lo resuelven ellas mismas.
- Dejan a las partes que lleguen a su solución sin emitir juicios valorativos.
- Ayudan a identificar intereses, planteamientos, problemas, que las partes se comprendan y tengan las mismas oportunidades de exponer sus planteamientos.
- Intentan crear un espacio de confianza para que el diálogo resulte más cómodo
- aunque en principio parezca imposible.



Concepto Clave: LA PERSONA MEDIADORA

La persona mediadora controla el proceso de resolución del conflicto, pero no lo resuelve ella misma. Deja a las partes que lleguen a la solución, sin juzgarlas. Ayuda a las partes en conflicto a identificar intereses, problemas, planteamientos, etc.

También apoya a que las partes se comprendan y tengan las mismas oportunidades de exponer sus planteamientos. Ayuda a que se dé la confianza necesaria para que las partes en conflicto logren dialogar.

Es neutral y ayuda a las personas para que lleguen a un acuerdo de solución del conflicto que los afecta.

EJERCICIO 3:

A través de la Técnica Lluvia de ideas, el grupo desarrolla, establece y finalmente analiza las características que requiere tener la persona del mediador

Algunas características esperables de observar en una persona mediadora:

En el capítulo I., se señalaron criterios para la selección de los/as personas mediadores/as, éstos – a su vez – constituyen también características esperables, reconociéndose que si bien muchas de ellas son posibles de desarrollar con una adecuada formación, no es menos cierto que se deben poseer a lo menos en su expresión más básica.

Es recomendable que el grupo en entrenamiento en mediación, analice las características aquí expuestas, las confronte con los resultados del Ejercicio N°3 y pueda concluir reflexivamente este punto:

PERFIL DEL MEDIADOR O MEDIADORA:

- Imparcial, Neutral.
- Objetivo/a en sus apreciaciones y expresiones.
- Con aceptación de la diversidad (Sin Juicios).
- Con capacidad para liderar y motivar a la toma de acuerdos.
- Con capacidad para adaptarse a las distintas características individuales de las personas en conflicto. Flexible.
- Persona propositiva y creativa para llegar a acuerdos.
- Persona perseverante y persuasivo/a.
- Respetuoso/a y honesto/a.
- Con capacidad de Humor, como factor protector fundamental.

4. PRESENTACIÓN DEL PROCESO Y ESTRUCTURA DE LA MEDIACIÓN:

FASES DE LA MEDIACION	
<p>Las fases que se señalan a continuación, son las que forman parte de un proceso de mediación formal.</p> <p>Siempre están en este orden y es importante desarrollarlas todas, sin que falte ninguna.</p> <p>Son necesarias para que la Mediación se desarrolle adecuadamente.</p>	
Pre – mediación	<p>Ha surgido la posibilidad de un proceso de mediación, entonces, se habla con las partes en conflicto por separado y se comprueba si ambas aceptan voluntariamente la mediación. Si es así, se acuerda una próxima reunión en conjunto para dar comienzo al proceso de mediación.</p>
Etapa I Presentación y reglas de juego:	<p>Fase dedicada a crear confianza entre el equipo de mediación y las personas mediadas. En esta fase los/as mediadores/as y las partes a mediar se presentan.</p> <p>El/la mediador/a explica cómo será el proceso (voluntario, confidencial, respetuoso), las reglas a seguir (no violencia verbal, física ni emocional, entre otras), y se aclara muy firmemente el rol de los/as mediadores/as, quienes no van a obligar a ningún acuerdo sino ayudarles a llegar a el y supervisar que todo se dé bien.</p>
Etapa II: Cuéntame:	<p>Se invita a cada una de las partes a contar sus versiones del problema, sus sentimientos, cómo ha cambiado la relación entre ellos/as, sus preocupaciones. Los/as mediadores/as utilizan la escucha activa (aclarar,</p>

	parafrasear, reflejar, resumir).
Etapa III: Aclarar el problema:	<p>El mediador/a, a través de preguntas trata que se clarifique cuál es el problema.</p> <p>Es muy importante conocer de las personas en conflicto, cuáles son sus posiciones, intereses y valores que están presentes. Finalmente, el mediador/a, les presenta un resumen con las posturas de las partes respecto del conflicto que existe entre ambos/as.</p>
Etapa IV: Proponer Soluciones:	<p>El mediador/a debe consultarle a las partes cómo estiman que podrían encontrar una solución, qué estarían dispuestos/as a hacer para lograrlo, sus necesidades, qué proponen.</p> <p>Se escucha a cada parte con la misma importancia, se analiza y valora cada propuesta desde la perspectiva de que resulten justas para cada una de las partes y no provoque daño a terceras personas.</p>
Etapa V: Llegar a Acuerdo:	<p>Se ayuda a las partes mediadas, para que definan claramente su acuerdo de solución del conflicto. El acuerdo logrado debe ser leído por el mediador/a y, se firma por cada una de las partes y el mediador /a.</p> <p>Se entrega una copia del acuerdo a cada una de las partes, y una tercera copia queda en poder del mediador/a.</p> <p>Es importante felicitar a las partes por el acuerdo logrado, resaltando sus beneficios.</p> <p>Al terminar, se debe establecer un plazo para tener un nuevo encuentro entre las partes y mediador/a, para evaluar el cumplimiento del acuerdo.</p>

NO OLVIDAR:

Entregue a cada participante la hoja con la tarea que debe realizar y traer la próxima sesión.

TAREA INTER – SESIÓN

Indicaciones:

1. Observar en las distintas partes del liceo, como patios, sala de clases, comedor, etc., Cómo se relacionan tus compañeros y compañeras.
2. ¿Son cordiales o se agreden?, ¿Cómo son cordiales?, ¿Cómo se agreden?
3. Describe un conflicto entre compañeros o compañeras que hayas podido Observar.
4. ¿Tú crees que ese conflicto que observaste es posible de solucionar con la Mediación ¿porqué?

Te solicitamos que realices esta tarea durante la semana, ya que te ayudara a comprender y aprender mejor los contenidos de este Curso Taller.

Por favor, trae la tarea terminada para la próxima sesión, ya que tus aportes serán muy importantes.

SESIÓN N° 2

COMENZANDO A DIALOGAR

OBJETIVOS

- Comprender la etapa de pre-mediación y la etapa I de la técnica de Mediación.
- Ejercitar las habilidades adquiridas para implementar la etapa I.

ACTIVIDADES

1: DINÁMICAS DE DINAMIZACIÓN

La sesión debe comenzar dando una alegre y cálida bienvenida a todos los participantes, dinamizándolos o motivándolos para este segundo encuentro. (ver anexo de Dinámicas).

2: PUESTA EN COMÚN DE LA TAREA ENTREGADA EN LA SESIÓN ANTERIOR

RECUÉRDELES QUE LOS CONFLICTOS SON NATURALES

Los conflictos forman parte de la vida cotidiana y no es posible eliminarlos. Lo importante es poder solucionarlos de la forma más pacífica posible. Muchas veces se requiere de la ayuda de una tercera persona neutral para encontrar la solución o el punto de acuerdo y, esa figura es la del Mediador o de la Mediadora.

3: APLICACIÓN DE LAS FASES DE LA MEDIACIÓN

a) ¿Qué Es La Etapa de Premediación?:

Es la parte previa al proceso de mediación propiamente tal.

Situaciones posibles:

- ¿Es derivado por un profesor u otra persona?
- ¿Solicita la mediación personalmente?
- ¿Llena hoja de solicitud para depositarla en un buzón de petición?

Puede ser solicitada la mediación por cualquiera de esas vías u por otras. Lo importante es que habiéndose conocido una situación que requiere de Mediación, los o las personas mediadoras se presentan y hablan con cada una de las partes involucradas en el conflicto, por separado. Se les consulta si están dispuestas a participar de una mediación para ayudarles a resolver sus conflictos. Se les explica que es voluntario y confidencial.

Si ambas parten aceptan, se acuerda un encuentro para efectos de desarrollar la Mediación. Por lo tanto, se debe tener absoluta claridad de cómo se va a funcionar, quienes, en que horario, dónde.

En esta Etapa es muy importante ya que constituye el primer contacto con quienes están en conflicto. **Se les debe motivar para que solucionen sus problemas pacíficamente y, la Mediación es una oportunidad**

(Estas últimas interrogantes se deberán despejar antes de que se comience a ofrecer la Mediación como una alternativa de solución de conflictos. Por el momento, a los

estudiantes que participan en el Taller, se les invita a seguir adelante, organizándose y creando las condiciones para que se desarrolle la mediación al interior del Liceo).

Ejercicio 1:

Utilizando la Técnica Lluvia de Ideas, todo el grupo trabaja creando una consigna o una forma de expresarse para invitar a cada una de las partes, por separado, a ser mediados.

Se sugiere integrarlo en la realización de un Rol Playing.

b) Etapa I Presentación y reglas del juego

En esta Etapa, el equipo mediador se presenta en conjunto a las partes y ellas hacen lo mismo.

Se comenta cómo va a ser el proceso (voluntario, confidencial, respetuoso, colaborador), qué reglas se van a seguir y cuál es el papel de las y los mediadores, que no van a forzar ningún acuerdo sino acompañarlos para que se pongan de acuerdo en la superación del conflicto.

Etapa dedicada a crear confianza entre el equipo de mediación y los mediados, y para el Discurso del Mediador: se presenta el proceso y las normas a seguir en la mediación (discurso inicial).

Ejercicio 2: Construyendo el Discurso del mediador:

A través de una lluvia de ideas, se construye el Discurso del Mediador/a, que corresponde al “encuadre” del proceso de mediación

Indicaciones:

En la elaboración del Discurso, se debe contemplar: Explicar que es la Mediación. Es importante explicar claramente que el Mediador es neutral y que ellos o ellas en conflicto deben ser capaces de ponerse de acuerdo sin violencia de ningún tipo. El/la Mediador/a acompaña y ayuda a las partes a ponerse de acuerdo

También deben explicarse las normas y reglas: No se aceptarán descalificaciones de ningún tipo; Que es Voluntaria, Nadie participa presionado ni obligado. Que es confidencial. (Pueden también surgir consultas de las personas pero, AUN NO se habla del conflicto en sí mismo).

Ejercicio 3: Rol Playing: Iniciándose como Mediador o Mediadora:

Indicaciones generales

Se solicitan voluntarios para que desarrollen la Situación A y B. Se les ayuda punteando aquello que deben desarrollar. A medida que se avanza el grupo le hace observaciones que ayuden al rol de mediador/a, esta acción permite clarificar también al grupo.

Indicaciones a los/as mediadores

Primera Parte: Usted como mediador/a tiene que hablar con cada una de las partes por separado para cumplir con lo que se señalo en la etapa de Premediación.

Segunda Parte: Usted como mediador/a tiene que desarrollar lo visto en la Etapa II Integrando Presentación, reglas del juego, o sea Discurso del Mediador o Mediadora.

Material de Apoyo: Situaciones a representar

Situación A:

Alumno/A:

Ud. es alumno o alumna nuevo/a del 2º medio C y le ha sido muy difícil adaptarse. Aunque tiene un pequeño grupo de amigos, es constantemente hostigado por la gran mayoría de sus compañeros/as, le han puesto sobrenombres, robado sus pertenencias e incluso agredido físicamente. Lo último que ha pasado y lo tiene muy atribulado es que en las paredes de los baños del liceo aparecen constantes rayados llamándolo “maricón” y si bien nadie se lo ha dicho en su cara, Ud. se da cuenta cuando hablan a sus espaldas y se ríen de cualquiera de sus gestos.

El viernes pasado durante la clase de gimnasia, tras unos ejercicios, otro alumno del liceo le grita: “buena, pluma gay”, comentario que le da mucha rabia, sin pensarlo y en pocos segundos se lanza sobre su compañero golpeándolo, como si con eso se vengara de todos los que lo molestaban.

Luego de separarlos, el profesor de Educación Física lo llevó a Inspectoría, donde se le sugirió que asistiera a Mediación junto al compañero con el que tuvo la pelea.

Situación B:**Alumno/B:**

Ud. es alumno o alumna del 2° medio E, lleva varios años en ese liceo al que llega porque todos sus hermanos mayores han pasado por ahí, su familia es toda una institución en el establecimiento. Todos sus amigos están ahí y si bien no es un/a alumno/a estrella ha sabido equilibrar un buen rendimiento académico con una activa vida social, es querido por sus compañeros/as y algo popular con sus compañeros/as.

No es un líder y en general sigue las modas y lo que la masa haga, por eso cuando estaba en una clase de gimnasia y vio como los del 2° C molestaban a un compañero y se reían de sus gestos y movimientos Ud., sin una razón aparente, le grita a la víctima de las burlas: “buena, pluma gay”. Todos se rieron y Ud. se sintió el centro de atención.

Sin embargo, no poca sería su sorpresa al ver que el compañero del 2° C reaccionó, según Ud., de una manera exagerada y brutal, ya que se le vino encima y comenzó a golpearlo con pies y puños.

Luego de separarlos, el profesor de Educación Física lo llevó a Inspectoría, donde se le sugirió que asistiera a Mediación junto al compañero con el que tuvo la pelea.

TAREA INTER – SESION

Esta semana nuestra tarea será:

- A.- Identificar qué palabras, gestos y actitudes me ayudan a conversar mejor con mis compañeros, compañeras, profesores/as y paradocentes.

- B. Qué palabras o forma de hablar son las que más me sirven cuando intento calmar a algún compañero o compañera que está en problemas o en conflicto con otro compañera o compañero.

- C. Cuando pienso en que puedo llegar a Mediar a dos compañeros o compañeras en conflicto ¿qué tipo de palabras o de preguntas creo que les podría decir para lograr entender qué les pasa?.

SESIÓN N° 3

ACLARANDO EL PROBLEMA

OBJETIVOS

- Conocer y manejar técnicas a implementar en las etapas II y III del proceso de mediación escolar.
- Comprender la importancia de la Escucha Activa en el proceso de Mediación.
- Ejercitar las habilidades y destrezas básicas para un escucha activa de un/a mediador
- Observar mayores destrezas y habilidades para la mediación.

ACTIVIDADES

1: DINÁMICA DE DINAMIZACION

Se recomienda comenzar la sesión con una dinámica que movilice y motive a trabajar al grupo en formación. (ver anexo de Dinámicas).

2: PUESTA EN COMÚN DE LA TAREA ENTREGADA EN LA SESIÓN ANTERIOR

3: ACLARANDO EL PROBLEMA

Tanto la Etapa II “Cuéntame” como la Etapa III “Aclarando el problema”, son parte de la aclaración del problema, por lo tanto, son muy dinámicas en su desarrollo. Sin embargo, han de desarrollarse gradual y secuencialmente, una primero que la otra, es decir, conozco

la versión de los hechos para que se aclaren sus posiciones y encuentren puntos de interés común que posteriormente en la Etapa IV, les permita llegar a un acuerdo de solución.

Lo primero para aclarar el problema es conocer la versión de los hechos para que se aclaren sus posiciones y encuentren puntos de interés común que les permita llegar a un acuerdo de solución.

RECUÉRDELES QUE:

La Etapa II Cuéntame:

Es aquella, en que las personas que son mediadas exponen su versión del conflicto. Se anima a las partes a contar sus versiones y lo que han sentido, sus preocupaciones, cómo ha cambiado y/o cómo está actualmente la relación entre ellas, etc.



Concepto Clave: ESCUCHA ACTIVA

Para poder conocer la perspectiva de cada parte e identificar sus intereses y necesidades. Se necesita de una Escucha Activa.

“Me gustaría escuchar lo que piensa y siente cada uno de Uds. de qué ha pasado o sucedido, cómo Uds. se han afectado y si hay más personas implicada o afectada”.

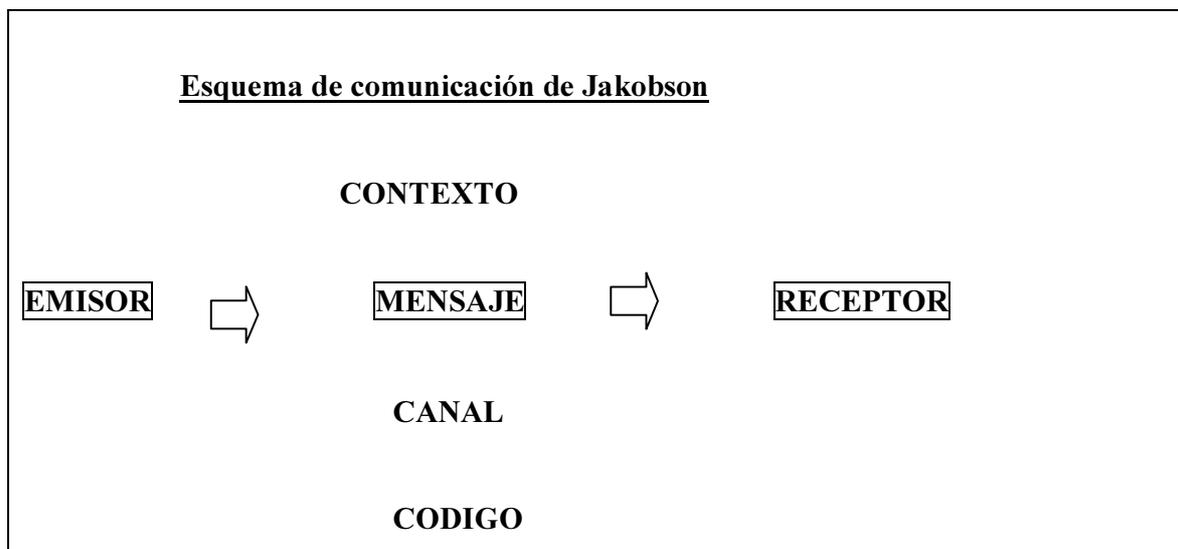
Para lograr que las partes aclaren el problema y encuentren puntos comunes que les permita replantearse la situación.

En la Etapa III: Clarificación de intereses y necesidades (negociación) es una etapa dedicada a aclarar el problema, a identificar los nudos conflictivos, los puntos de coincidencia y de divergencia del conflicto, según cada parte:

- Las personas mediadoras hacen preguntas para concretar aspectos poco claros en el cuéntame.
- Es importantísimo descubrir qué posiciones, intereses, sentimientos y valores entran en juego.
- Se realiza un resumen con las posturas de las partes.

RECURSOS DEL MEDIADOR

1. COMUNICACIÓN



Partes de la comunicación

- **El emisor** es la persona que toma la iniciativa de comunicar.
- **El receptor** es la persona a quien va dirigido el mensaje.
- **El mensaje** es el núcleo de información.
- **El contexto** es la situación donde se desarrolla la comunicación.
- **El código** es el conjunto de normas y símbolos que sirven para transmitir el mensaje, y debe ser comprendido por el receptor.
- **El canal** es el medio a través del cual se emite el mensaje (auditivo-oral, gráfico-visual).

Una buena comunicación es imprescindible a la hora de resolver los conflictos escolares. Algunos de los mecanismos facilitadores de la comunicación, o que la hacen más eficaz, son:

- La empatía
- Feed-back
- Asertividad
- Escucha activa

2. ESCUCHA ACTIVA:

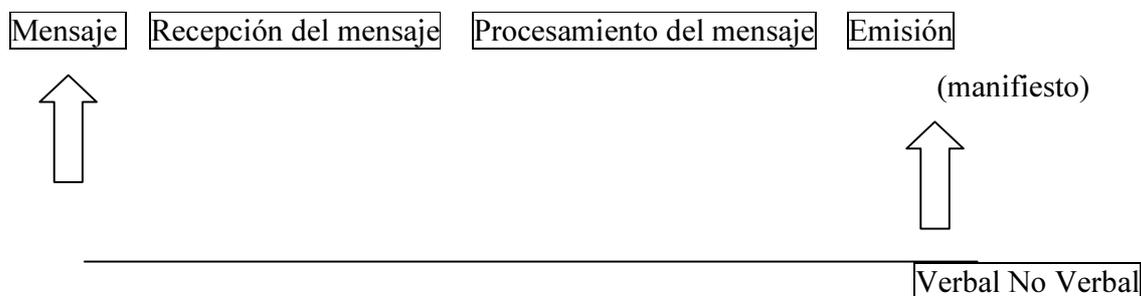
¿Estamos realmente escuchando o solamente esperando que llegue nuestro turno para hablar?



La **escucha activa** implica dejar de lado el propio punto de vista para “sintonizar” con el del interlocutor (empatía). Cuando escuchamos activamente estamos preguntando, parafraseando, pidiendo aclaraciones, reflejando, sintetizando, contextualizando.

La Escucha Activa incluye tres procesos:

Recibir – Procesar - Emitir nuevo mensaje



Elementos no verbales de la comunicación

- Mirada - Contacto Ocular.
- Sonrisa - Gestos - Expresión Facial.
- Postura.
- Distancia - Contacto Físico.

- Expresión Corporal.
- Asentimientos Con La Cabeza.
- Orientación.
- Movimientos De Las Piernas.
- Movimientos Nerviosos De Manos.
- Apariencia Personal.
- Latencia De Respuesta.

Elementos paraverbales de la comunicación.

Voz: Volumen, Entonación, Claridad, Velocidad, Timbre.

Perturbaciones del Habla.

Pausas/silencios en la conversación.

Muletillas - Vacilaciones.

Fluidez del Habla.

TÉCNICAS DE ESCUCHA ACTIVA

a) Clarificación:

- La clarificación es una pregunta que se utiliza frecuentemente después de un mensaje ambiguo: “¿Quieres decir que?” – “¿Estás diciendo que?”
- Favorece la elaboración del mensaje, clarifica los mensajes vagos o confusos y comprueba hasta qué punto hemos entendido al otro.

b) Parafrasear

Parafrasear significa **expresar en palabras propias las ideas de la persona que habla**. Es una técnica que sirve para reconocer a quienes van participando y lo que dicen pero, a la vez, para avanzar en el acuerdo.

- Se define como la repetición de la parte del contenido (apartado cognitivo) del mensaje que describe una situación, un acontecimiento, a una persona o a una idea. Es decir, luego de escuchar activamente lo que cuenta una de las partes, el Mediador/a, reformula el contenido del mensaje, exponiendo las principales ideas/hechos y emociones.
- Ayuda a que la persona que relata lo que le ocurre, se centre en el contenido de su mensaje y se eliminen las autodefensas iniciales.

c) Reflejo

- Repetición de los sentimientos o de la parte afectiva del mensaje del otro.
- Ayuda a que el otro se sienta comprendido, anima a expresar sentimientos, a ser más conscientes de ellos.

d) Síntesis

- Se define como la suma de dos o más paráfrasis o reflejos que contienen los mensajes de la otra persona (lo cognitivo y afectivo)
- El objetivo de la síntesis es unir los elementos que surgen en los mensajes de la otra persona.

ALGUNAS CLAVES DE LA ESCUCHA ACTIVA

- Actitud de respeto y escucha, no interrumpir, prestar atención, no cambiar de tema.
- Preocuparse de que el lugar sea adecuado para el diálogo.
- Comprender empáticamente, es decir, poniéndose en el lugar del otro.
- Tener congruencia entre lo que se dice verbalmente y lo que se expresa de manera no verbal.
- Hacer preguntas que faciliten la comunicación, pero tampoco es convertirlo en un interrogatorio.
- Repetir lo que se considere que es el punto principal.
- Respetar los silencios
- No aconsejar, diagnosticar, amenazar, sermonear, criticar u hostigar.
- No pensar por adelantado lo que va a decir el otro (interpretar).
- No ignorar o negar los sentimientos de la otra persona.
- No fingir que se ha comprendido si no es así.
- Preguntar cuáles son sus necesidades, preocupaciones, ansiedades y dificultades.
- No hablar de uno mismo.

¿QUÉ NOS RESTA EFICACIA PARA ACERCARNOS AL OTRO?

- Apuro
- Impaciencia
- Temor
- Inseguridad
- Desinterés
- Cansancio
- Ansias de ayudar

Lo que nos lleva a:

- aconsejar
- instruir
- enjuiciar
- descalificar
- chantajear
- amenazar
- presionar



Concepto Clave: Escucha Activa

Muchas de las habilidades para negociar tienen que ver con el lenguaje. El Mediador o Mediadora debe ser capaz de **ponerse en el lugar de las partes que están en el conflicto** y comprender sus intereses si queremos que ambas comprendan los de la otra.

Se debe saber parafrasear, **mostrar interés** (con los gestos y las palabras), **aclarar** los mensajes, intentar saber **qué sienten** las partes ante el conflicto, **resumir** y **dejar de lado todo interés de ser protagonista o mostrarse como el sabio o capo**. Lo importante son las personas que necesitan ponerse de acuerdo y resolver de buena forma sus conflictos o problemas.

EJERCICIOS

EJERCICIO N.1 “¿CÓMO ME COMUNICO?”

Se solicita a los participantes que se dividan en grupos. A cada grupo se entrega la definición de los diferentes estilos de comunicación: asertivo, agresivo y pasivo:

Comunicación asertiva:

Es aquella comunicación fluida, generalmente en primera persona, que escucha atentamente al otro, sin enjuiciarlo, que permite el intercambio de diferentes perspectivas y es un diálogo generativo en el sentido que amplía los significados de los participantes.

Comunicación agresiva:

Este tipo de comunicación se caracteriza por actitudes que implican agredir a los demás sin tener en cuenta los sentimientos de éstos. Así, las personas que utilizan este estilo comunicativo usan el ataque, el enojo y las peleas como formas de mostrar que no están de acuerdo con algo y frases en segunda persona (eres un... qué te crees... deja de...)

Comunicación pasiva:

Una persona con estilo pasivo reacciona evitando la confrontación, ignorando la situación a la que se enfrenta o aceptando pasivamente el punto de vista del otro, a pesar de no estar de acuerdo con ello. Las personas con este estilo utilizan frases indirectas, poco claras (quizás, no sé, tal vez).

Por separado se les explica que deben presentar ante sus compañeros/as una determinada situación en base a la definición entregada. Por tanto, cada grupo prepara un rol-playing (escena representada) que grafique situaciones cotidianas en que se utilicen estos estilos comunicativos y lo presenta frente a sus compañeros/as.

Luego de ser representadas las escenas, se realiza un plenario donde se solicita a los/as participantes que vayan nombrando ventajas y desventajas de cada estilo y la forma en que se podría mejorar y hacer más eficaz la comunicación en cada una de las escenas planteadas. El/la profesional anota en un pápelografo todos los elementos que salgan como propuestas de “mejorar la comunicación”.

EJERCICIO N° 2 IDENTIFICACIÓN DE TÉCNICAS DE ESCUCHA ACTIVA

Clasifique como clarificación, paráfrasis, reflejo de sentimientos o síntesis cada una de las respuestas de escucha que se entregan a continuación. Las respuestas que ud. entregue serán contrastadas con el grupo y posteriormente analizadas en plenario.

CASO 1:

Estudiante, 18 años: “¿Cómo pueden esperar que yo esté contento con la vida que llevo? He trabajado y estudiado duramente y siempre he tenido muy poco reconocimiento de lo que hago.”

Respuesta A: ¿Podrías decirme exactamente quienes son los que no reconocen tus esfuerzos?

Respuesta B: Durante toda tu vida has trabajado y estudiado duramente, pero crees que nadie reconoce tus esfuerzos.

Respuesta C: Pareces muy decepcionado, ya que nadie reconoce los esfuerzos que haces para surgir.

CASO 2:

Estudiante, 15 años: “Me siento muy nerviosa cuando tengo que hacer una exposición frente a mis compañeros.”

Respuesta A: “Sientes ansiedad cuando tienes que hablar frente a un grupo de personas”.

Respuesta B: ¿Podrías contarme qué significa para ti estar nerviosa?”

CASO 3:

Estudiante, 14 años: “Desde hace meses que me molestan mis compañeros. Sinceramente no sé como solucionarlo”

Respuesta A: “¿Podrías decirme a qué te refieres con solucionarlo?”

Respuesta B: “Has soportado durante meses que tus compañeros te molesten.”

CASO 4:

Estudiante, 17 años: “¡Hasta cuando me van a acusar de armar los conflictos! Yo le pegué a Martín porque él empezó primero a molestarme. Estoy aburrido de toda esta cuestión”.

Respuesta A: “Pareces estar muy enojado porque siempre te acusan de armar los conflictos.”

Respuesta B: “Dices estar aburrido de toda esta cuestión ¿a qué te refieres?”

Respuesta C: “Parece que la situación que estás viviendo te resulta intolerable. Sientes que te acusan de armar conflictos, mientras tú sólo te defiendes de las agresiones de los demás”

CASO 5:

Estudiante, 13 años: “Yo le dije a mi prima: si agarramos a la Clara afuera de clases le sacamos la cresta no más porque no tiene que andarte molestando todo el día.”

Respuesta A: “Entiendo que quieres pegarle a Clara porque molesta a tu prima”

Respuesta B: “¿A qué te refieres con que Clara molesta a tu prima todo el día?”

Respuesta C: “Suena como si estuvieras muy enojada porque molestan a tu prima”.

EJERCICIO N° 3 CLASIFICACIÓN DE TÉCNICAS DE ESCUCHA ACTIVA

En grupo, lea atentamente y discuta cada uno de los casos presentados. Luego, frente a cada situación, hay que elaborar un ejemplo de cada una de las respuestas de escucha activa que se ha revisado hasta ahora.

Caso 1:

Adolescente, 15 años: “Estoy harta de mis compañeros/as. Me pegan, me acosan, me insultan. Me aburrí tanto que el otro día le pegué a la María. Por culpa de ella perdí a mis amigos/as, porque los pone en contra mía. No sirvo para nada, todo es un caos.”

Clarificación:

Paráfrasis:

Reflejo:

Síntesis:

Estudiante, 18 años: “Parece que no puedo arreglarme con mis amigas. Siempre me están hostigando, diciéndome qué hacer. A veces me enoja tanto que me gustaría pegarles, pero no lo hago porque eso sólo serviría para empeorar la situación.”

Clarificación:

Paráfrasis:

Reflejo:

Síntesis:

Adolescente, 15 años: “Han estado escribiendo cosas en el fotolog de la Karina. Dicen que soy nerd, que me odian y que mejor me vaya del Liceo, parece que me tendré que ir no más.”

Clarificación:

Paráfrasis:

Reflejo:

Síntesis:

EJERCICIO N° 4 **ROLL PLAYING: APLICADO A UN CASO**

Los/as participantes se separan en grupos de cuatro personas. Le corresponderá a cada uno de ellos realizar alguno de los siguientes roles:

Personaje 1: Mediador/a.

Personaje 2 y 3: Personas en conflicto.

Personaje 4: Observador/a.

En conjunto se decide representar un conflicto escolar. Las personas que estarán a cargo de representar la disputa, llegan a ver al mediador/a, quien los recibe y escucha, en lo posible integrando los recursos de la escucha activa.

El/la observador/a tendrá la tarea de anotar los rasgos centrales de la conversación en términos de:

- Análisis de aspectos verbales del discurso del mediador: utilización de técnicas de escucha activa (preguntas de clarificación, parafraseo, reflejo, síntesis).
- Análisis de aspectos no verbales del discurso del mediador (contacto ocular, sonrisa, gestos, expresión facial, postura, distancia, contacto físico, expresión corporal, asentimientos con la cabeza, orientación, movimientos de las piernas, movimientos de manos, latencia de respuesta).
- Elementos paraverbales de la comunicación (voz: volumen, entonación, claridad, velocidad, timbre; pausas/silencios en la conversación, muletillas, vacilaciones, fluidez del habla).

La labor de el/la observador/a es fundamental en tanto, sus observaciones y apuntes serán utilizados para discutir y analizar posteriormente la labor de los/as mediadores/as.

TAREA INTER – SESION

Esta semana nuestra tarea será:

Hasta este momento, en general, hemos revisado:

1. Presentarse y preguntarle a cada una de las partes si aceptan la mediación.
2. Establecer las reglas del procedimiento de Mediación, como por Ej.: No Interrumpir al otro/a cuando habla. No insultar. Ser sincero/a. Tener real interés en llegar a una solución.
3. A cada una de las partes en conflicto, se le pedirá una descripción de la situación problema.
4. Parafrasear lo que se ha escuchado, para llegar a aclarar cuál es el problema.

En todo ello, es muy importante practicar la ESCUCHA ACTIVA, por lo tanto, esta semana, tu tarea consistirá que en cada conversación que tu desarrolles, deberás identificar elementos verbales y no verbales utilizados tanto por ti como por la (s) otra (s) persona (s).

¿Cuál de ellos fue el que tuvo más impacto en la conversación?

¿Cuál tú usas más? ¿Te sirve? ¿Para qué?

SESIÓN N. 4

RESOLVIENDO EL CONFLICTO

OBJETIVOS:

- Promover gradualmente en los Centros educativos programas de Resolución Alternativa de Conflictos entre los distintos actores de la comunidad.
- Ejercitar el cómo llegar acuerdos y evaluar.
- Elaborar protocolos de acuerdos

ACTIVIDADES

1: DINÁMICA DE DINAMIZACION

La sesión debe comenzar dando una alegre y cálida bienvenida a todos los participantes, dinamizándolos o motivándolos para este segundo encuentro. (Ver anexo de Dinámicas).

2: PUESTA EN COMÚN DE LA TAREA ENTREGADA EN LA SESIÓN ANTERIOR

3. ¿QUÉ ES RESOLVIENDO EL CONFLICTO?:

En relación a la ETAPA IV: Proponer soluciones:

Se pregunta a las partes sobre el modo en que podrían encontrar una solución y lo que estarían dispuestas a hacer, sus necesidades, sus propuestas. También, es importante que los mediadores pregunten sobre aspectos que no hayan quedado muy claros cuando relataron su problema, es decir, en la etapa anterior.

El mediador o mediadora debe conocer las posturas que los afectados tienen de su problema, sus intereses, sentimientos y valores que entran en juego y, debe hacer un resumen con las posturas de las partes en conflicto.

Se pregunta a las partes sobre el modo en que podrían encontrar una solución y lo que estarían dispuestas a hacer, sus necesidades, sus propuestas. Se debe considerar:

Todas las opiniones son importantes, las que se analizan todas.

Ejemplo: ¿Qué piensan Uds. que tiene que darse u ocurrir para que su problema pueda resolverse? ¿Cómo podrían cambiar esta situación?

Se debe optar por aquellas propuestas, ideas, que resulte justas para ambas partes y, que sea posible de llevarla a cabo.

La propuesta elegida, debe significar igualdad de responsabilidad en ambas partes para cumplirla.

La propuesta elegida, no debe dañar a terceros, ni directa ni indirectamente.

EL ACUERDO ES DE LAS PARTES

Acuerdos equilibrados, claros y posibles de realizar, que surgen del diálogo y encuentro de las partes en conflicto, NO del mediador o mediadora.

El único acuerdo que vale, es el elegido por las partes. Si no hay acuerdo ni reconciliación, se debe respetar la postura.

Etapas V Llegar a acuerdos:

Se ayuda a las partes a definir claramente el acuerdo. El acuerdo se escribe, se lee y se firma por las partes. Por lo tanto, el mediador o mediadora debe ayudar a las partes a escribir su acuerdo.

Quienes han mediado darán una copia a cada una y archivarán el original.

Es importante felicitarlas por lo que han conseguido y poner un plazo para evaluar si el acuerdo se cumple como se acordó y, plantear en el mismo acuerdo, cómo se resolverá la situación si el acuerdo no se cumple, por ejemplo: *“dado el incumplimiento del acuerdo por cualquiera de las partes o por ambas, la situación será evaluada por la Orientadora del Liceo”*

Finalmente, es adecuado sugerirle a las partes que informen a sus amigos y amigas que han llegado a un acuerdo, que el conflicto está superándose.



Concepto Clave: AYUDAR.....EVALUAR

Ayudar: A las partes a elaborar el acuerdo

Evaluar: Es importante realizar un seguimiento de los acuerdos, para poder efectivamente dar por terminado el conflicto y prevenir su agravamiento.

Contenidos mínimos de un acuerdo:

- * Nombre de las partes
- * Fecha del acuerdo
- * Puntos del Acuerdo (clara y concreta)
- * Fecha de evaluación del cumplimiento del acuerdo
- * Alternativa de solución si no se cumple el acuerdo
- * Nombre y firma de cada una de las partes: Personas que llegaron al acuerdo y mediador o mediadora

A continuación, se presenta algunos ejemplos de formato de acuerdo. Sin embargo, la idea es que cada equipo de mediadores, diseñe su material de trabajo.

Ejercicio N.1: Redacte un protocolo de acuerdo en base a la siguiente situación

Felipe y Rodrigo, se han puesto de acuerdo en lo siguiente:

- Felipe apoyara a Rodrigo en sus tareas cuando éste se lo solicite y, si no puede acordarán otra hora u otro día para estudiar.
- Rodrigo señala que pedirá la ayuda a Felipe con tiempo y no a última hora.
- Rodrigo se compromete a devolverle los dos libros que le tiene a Felipe, porque él pensaba que no le quería ayudar y fue una “venganza”, ahora entiende que debe conversar y no dañar a su amigo.

Ejercicio N.2: Estudiantes en conflicto.

El ejercicio, consiste en aplicar la técnica de la mediación para la resolución del conflicto. Se desarrollan cada una de las etapas comprendidas en el proceso, para concluir en un protocolo de acuerdos.

Alumno/A: Ud. es alumno/a nuevo/a del 2º medio C y le ha sido muy difícil adaptarse. Aunque tiene un pequeño grupo de amigos es constantemente hostigado por la gran mayoría de sus compañeros, le han puesto sobrenombres, robado sus pertenencias e incluso agredido físicamente. Lo último que ha pasado y lo tiene muy atribulado es que en las paredes de los baños del liceo aparecen constantes rayados llamándolo “maricón” y si bien nadie se lo ha dicho a la cara, Ud. se da cuenta cuando hablan a sus espaldas y se ríen de cualquiera de sus gestos. El viernes pasado durante la clase de gimnasia, tras unos ejercicios, otro alumno del liceo le grita: “buena, pluma gay”, comentario que es la gota que rebalsa el vaso y en pocos segundos está sobre su compañero golpeándolo como si con eso se vengara de todos quienes lo molestaban. Luego de separarlos, el profesor de Educación Física lo llevó a Inspectoría, donde se le sugirió que asistiera a Mediación junto al compañero con el que tuvo la pelea.

Alumno/B: Ud. es alumno del 2° medio E, lleva varios años en ese liceo al que llega porque todos sus hermanos mayores han pasado por ahí, su familia es toda una institución en el establecimiento.

Todos sus amigos están ahí y si bien no es un alumno estrella ha sabido equilibrar un buen rendimiento académico con una activa vida social, es querido por sus compañeros y algo popular con sus compañeras. No es un líder y en general sigue las modas y lo que la masa haga, por eso cuando estaba en una clase de gimnasia y vio como los del 2° C molestaban a un compañero y se reían de sus gestos y movimientos

Ud., sin una razón aparente, le grita a la víctima de las burlas: “buena, pluma gay”. Todos se rieron y Ud. se sintió el centro de atención.

Sin embargo, no poca sería su sorpresa al ver que el compañero del 2° C reaccionó, según Ud., de una manera exagerada y brutal, ya que se le vino encima y comenzó a golpearlo con pies y puños. Luego de separarlos, el profesor de Educación Física lo llevó a Inspectoría, donde se le sugirió que asistiera a Mediación junto al compañero con el que tuvo la pelea.

TAREA INTER – SESION

Esta semana nuestra tarea será:

1. Presentarse y preguntarle a cada una de las partes si aceptan la Mediación.
2. Establecer las reglas del procedimiento de Mediación, como por Ej.: No interrumpir al otro/a cuando habla. No insultar. Ser sincero/a. Tener real interés en llegar a una solución.
3. A cada una de las partes en conflicto, se le pedirá una descripción de la situación problema.
4. Parafrasear lo que se ha escuchado, para llegar a aclarar cuál es el problema.
5. Apoyar a las partes para que den ideas de cómo solucionar el conflicto
6. Preguntarle a cada parte, que idea considera mejor para ella y cómo puede aportar a la solución.
7. Parafrasear lo que han dicho, con miras a la solución.
8. Ayudar a las partes a seleccionar la “alternativa más correcta” y posible de hacer.
9. Ayudar a las partes a elaborar un acuerdo
10. Sugerirles que compartan con sus amigos la solución del problema
11. Se les reconoce su esfuerzo y buena disposición

Se necesita tu opinión:

¿En que horario y espacio físico crees tu que podrías realizar Mediación entre tus pares?
¿Qué necesitas del Liceo, para poder mediar entre tus pares?

SESIÓN N. 5

¡YA QUEREMOS SER MEDIADORES Y MEDIADORAS!

OBJETIVOS

- Revisar y reflexionar respecto a la organización del sistema de mediación Escolar en el establecimiento.
- Evaluar logros obtenidos en el proceso de formación como mediadores escolares

ACTIVIDADES

1. DINÁMICA DE BIENVENIDA:

Se consulta por el estado de ánimo con el que llegan a esta última sesión

2. PUESTA EN COMÚN DE LA TAREA ENTREGADA EN LA SESIÓN ANTERIOR

3. IDENTIFICANDO ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR EN NUESTRO LICEO

Claves a considerar

1. *Desarrollo de un plan de difusión sobre la práctica de la resolución pacífica de conflictos entre pares (Mediación Escolar)*

- Informar a los profesores y para docentes en su conjunto en una reunión general liderada por Dirección y Jefe de UTP

- Orientador u Orientadora reforzara la información en reuniones técnicas– Pedagógica
- Informar a los/as alumnos a través de una reunión de representantes de cursos y Centro de Alumno/a
- Informar a los/as apoderados/as en las primeras reuniones de Padres, madres y apoderados/as
- Informar a la Comunidad Educativa a través de carteles colocados en puntos importantes del centro.

2.- Aspectos contextuales para la puesta en marcha el sistema de mediación Escolar.

La Dirección del establecimiento acepta el desarrollo de la Mediación familiar

El Equipo de gestión del Liceo será un soporte para los/as mediadores/as

El Departamento de Orientación apoyará a los/as mediadores/as

El Equipo de gestión del establecimiento se preocupara de habilitar los espacios y de poner a disposición los recursos necesarios para desarrollar las funciones alternativas de resolución de conflictos

El Departamento de Orientación apoyará la derivación de casos a la Red Social externa.

3. Preparación de los documentos necesarios de implementar

- a. Cuaderno registro peticiones de Mediaciones
- b. Ficha de mediación
- c. Protocolo de acuerdos (Documento en que se escriben los acuerdos, fecha de seguimiento en entrevista para evaluar los resultados)

Ejercicio N.1: Creando y recreando condiciones mínimas necesarias para el funcionamiento de la Mediación Escolar

1. Lluvia de ideas, Construcción colectiva de las condiciones y soporte necesario para profundizar.
2. Confección del listado de necesidades que permitan el funcionamiento del Sistema de mediación escolar

4. Evaluación del taller y cierre

Evaluación de las Sesiones de entrenamiento en Mediación Escolar.

Se recomienda el uso de documentos de evaluación. Ha continuación se presentan dos sugerencias de sistematización evaluativos.

El cierre, ha de considerarse realizarlo en presencia de la comunidad escolar a fin de reconocer el esfuerzo de los agentes mediadores y posibilitar su identidad en la institución educativa.

1. Cada sesión es registrada por el capacitador a través de la siguiente pauta, con el fin de ir evaluando, reformulando, y adecuando las actividades, acorde a la dinámica del grupo:

PAUTA DE EVALUACIÓN ENTRENAMIENTO EN MEDIACION ESCOLAR	
N° SESIÓN	
N° PARTICIPANTES	
% ASISTENCIA	
FECHA DE SESIÓN	
PROFESIONAL QUE INFORMA	
Descripción de la sesión en cuanto al cumplimiento de objetivos y actividades.	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Ajustes introducidos ¿cuáles? ¿Por qué?	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Sugerencias próxima sesión	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Otros	
<hr/> <hr/> <hr/>	

Documento de Evaluación 2:

Indicaciones: Por favor, evalúa cada pregunta utilizando una de las calificaciones señaladas, según la más próxima a tu opinión.

	1 Muy mal	2 Mal	3 Regular	4 Bien	5 Muy bien
¿Cómo evalúas tu interés por la Mediación Escolar después de este entrenamiento o capacitación?					
¿Cómo evalúas las explicaciones teóricas sobre el conflicto y la Mediación Escolar?					
¿Cómo evalúas las actividades?					
¿Cómo evalúas el trabajo en grupo desarrollado?					
¿Cómo evalúas tu trabajo individual?					
¿Cómo evalúas el material de esta capacitación o entrenamiento?					
Sugerencias:					
Evalúa cada una de las sesiones					
1. ¿Cómo puedo abordar un conflicto?					
2. Comenzando a dialogar					
3. Resolviendo el conflicto					
4. ¡Ya queremos ser Mediadores y Mediadoras!					
Sugerencias:					

IV. ANEXO:

SUGERENCIA DE ACTIVIDADES DE DINAMIZACION PARA LAS SESIONES

Dinámica La pelota:

La presentación tiene un rol central para comenzar a construir un vínculo grupal e instalar una confianza de base. Para ello, el/la profesional pedirá al grupo que se instale en círculo, sentados o de pie. El/la profesional explica que el alumno que reciba la pelota tiene que decir: *“su nombre, su lugar de procedencia (o curso), algunos gustos, algunos deseos”*. Para modelar la actividad, el/la profesional debe presentarse primero y contar de manera espontánea aspectos personales que guíen e inviten a los demás a realizar una presentación en el mismo sentido. Cuando termina esta primera presentación, el/la profesional lanza la pelota a otra persona que continuará el juego.

Dinámica “Mi reflejo”

Es una actividad en la que todos deben estar atentos. Se ponen los participantes por parejas, cara a cara, formando dos filas. El/la profesional da una señal de inicio del juego y entonces, los participantes de una de las filas comienzan a realizar movimientos y ademanes. Los de la otra fila, que se encuentran frente a frente, deberán imitar a su pareja lo mejor posible, como si fueran su reflejo. Está prohibido reírse a menos que lo haga el jugador imitado. Pasado un tiempo, los papeles se intercambian.

Dinámica ¡Ca-chi-pún!

Se pide al grupo que formen dos filas paralelas, una frente a la otra. Cada una de estas filas formará un equipo distinto. El juego consiste en realizar un cachipún en grupo. Los grupos se ponen de acuerdo secretamente y deciden qué elemento jugarán: rifle (todos ponen los

brazos a modo de rifle), león (todos ponen sus manos como garras y rugen como leones) o cazador (manos cruzadas sobre el pecho).

Una vez tomada la decisión grupal, se forman de espaldas en filas paralelas, una frente a la otra y el/la profesional gritará: ¡Ca-chi-pún! En ese momento cada grupo se da vuelta y toma la posición correspondiente. La escopeta le gana al león, el león le gana al cazador y el cazador le gana la escopeta. El juego se repite hasta que un grupo vence al otro en tres o más juegos.

Actividad de Motivación: Guiñando el Ojo

Desarrollo

Se deben disponer sillas en un número que corresponda a la mitad de los participantes más una.

Se dividen los participantes en dos grupos., el segundo grupo con un participante más. El primer grupo representa a los “prisioneros”, los cuales están sentados en las sillas. Hay una silla que queda vacía.

El segundo grupo representa a los “guardianes” que deberán estar de pié, atrás de cada silla.

La silla vacía tiene un guardián. Este guardián debe guiñarle el ojo a cualquiera de los prisioneros, el cual tiene que salir rápidamente de su silla a ocupar la silla vacía, sin ser tocado por su guardián. Si es tocado debe permanecer en su lugar.

Si el prisionero logra salir, el guardián que se quede con la silla vacía es al que le toca guiñar el ojo a otro prisionero.

Se debe hacer con mucha rapidez.

Actividad de Motivación: “Mi Reflejo”

Es una actividad en la que todos deben estar atentos. Se ponen los participantes por parejas, cara a cara, formando dos filas. El/la profesional da una señal de inicio del juego y entonces, los/as participantes de una de las filas comienzan a realizar movimientos y ademanes. Los de la otra fila, que se encuentran frente a frente, deberán imitar a su pareja lo mejor posible, como si fueran su reflejo. Está prohibido reírse a menos que lo haga el jugador imitado. Pasado un tiempo, los papeles se intercambian

Actividad de Motivación: “Las Lanchas”

Se dispersan hojas de diarios en el piso. Se le dice al grupo: *“Ustedes están en un barco que ha empezado a hundirse, las hojas de papel en el suelo representan lanchas en el mar y las personas se van a salvar según la orden que yo les dé”*.

Las órdenes pueden ser las siguientes: *“Las lanchas salvan a 4...”* Los participantes tienen que pararse en las hojas de papel de 4 en 4 participantes, las personas que no hayan encontrado lugar en las "lanchas" irán saliendo del juego. El número de salvados variará según la orden que dé el que dirige el juego: *“Las lanchas salvan a 3, a 2, etc.”*

Al final del juego, el/la profesional propiciará una reflexión respecto a cómo se sintieron los participantes al no encontrar lugar en la "lancha" o cómo se sintieron al no poder ayudar a sus compañeros a "salvarse".

“¡Atentos, congelados!”

El/la profesional pone una música animada, los/as alumnos/as bailan se mueven o se desplazan libremente mientras la música esté sonando. La música debe cortarse súbitamente y todos

deben quedar “congelados”, sin mover un músculo ni reírse. La música se inicia nuevamente, sin previo aviso, y todos se mueven otra vez. Los/as participantes que se vayan moviendo van saliendo del grupo.

“León, Rifle, Cazador”

Se realiza la pregunta de inicio “¿Cómo estamos hoy?, ¿Cómo llegué hoy?” para sondear la posibilidad de tratar problemas emergentes o solucionar aspectos relacionados con el trabajo grupal.

Posteriormente, se propone al grupo un juego de motivación. Se pide al grupo que formen dos filas paralelas, una frente a la otra. Cada una de estas filas formará un equipo distinto.

El juego consiste en realizar un cachipún en grupo. Los grupos se ponen de acuerdo secretamente y deciden qué elemento jugarán: rifle (todos ponen los brazos a modo de rifle), león (todos ponen sus manos como garras y rugen como leones) o cazador (manos cruzadas sobre el pecho).

Una vez tomada la decisión grupal, se forman de espaldas en filas paralelas, una frente a la otra y el/la profesional gritará: ¡Ca-chi-pún! En ese momento cada grupo se da vuelta y toma la posición correspondiente. La escopeta le gana al león, el león le gana al cazador y el cazador le gana la escopeta. El juego se repite hasta que un grupo vence al otro en tres o más juegos.

Una vez terminado el juego, el/la profesional solicitará reflexionar respecto a las formas que tuvo cada grupo para ponerse de acuerdo. Para ello, utilizará algunas preguntas, tales como: *¿Qué estrategia usó el grupo para jugar? ¿Tuvieron dificultades para ponerse de acuerdo? ¿Hubo algún líder que ordenara a los demás?* La idea es poder graficar de qué manera nos comunicamos efectivamente y cuáles son las mejores formas de dirigirnos a los demás para llegar a un consenso.

El Bosque Viviente:

- El grupo se ubica en la sala como un tupido bosque a través del cual no es fácil cruzar con los ojos cerrados; dos o tres participantes lo cruzan con los ojos cerrados o vendados.
- Luego en pequeños grupos cada uno describe que actitud tomó para cruzar el bosque y como vio que lo hicieron los demás.
- Finalmente cada uno señalará la relación que podría haber entre cómo cruzó el bosque y cómo enfrenta la vida.

Se puede repetir hasta que todos, quienes deseen cruzar el bosque humano lo hagan. Los "árboles humanos" una vez que el participante los cruza pueden reubicarse para esperar a ser nuevamente cruzados durante la misma experiencia. Sugerir a los "árboles humanos", no tocar, no empujar, no tironear.

Don Chucho

El animador invita a los presentes a hacer un círculo y empieza cantando el siguiente estribillo:

- Don Chucho tiene un chino, que le saluda achí, achí, achí.
- Se ríe achí, achí, achí.
- Baja achí, achí, achí.
- Sube achí, achí, achí.
- Baila achí, achí, achí.
- Pelea achí, achí, achí

Se pueden agregar otras expresiones con los movimientos, representando un chino con gestos graciosos.