

UNED

Facultad  
de Educación

## Mediación de conflictos en centros educativos

Juan Carlos Torrego Seijo  
Silvina Funes Lapponi  
Juan Manuel Moreno Olmedilla

Universidad Nacional de Educación a Distancia





**JUAN CARLOS TORREGO SEIJO  
SILVIA FUNES LAPPONI  
JUAN MANUEL MORENO OLMEDILLA**  
Con la colaboración del IES PRADOLONGO

**MEDIACIÓN  
DE CONFLICTOS  
EN CENTROS  
EDUCATIVOS**

---

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

---

150188DV01A01

© UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE EDUCACIÓN A DISTANCIA - Madrid, 2008

Librería UNED: C/ Bravo Murillo, 38 - 28015 Madrid  
Tels.: 91 398 75 60 / 73 73, e-mail: [libreria@adm.uned.es](mailto:libreria@adm.uned.es)

ISBN: 978-84-362-5253-8  
Depósito legal: M-25613-2008

Impresión: GRÁFICAS MARCAR, S.A.  
C/ Ulises, 95 - 28043 Madrid

- ROZENBLUM DE HOROWITZ, S. (1998): *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Ed. Aique, 1998, Buenos Aires.
- TORREGO, J. C., Coord. (2000): *Resolución de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores*. Ed. Narcea.
- TORREGO, J. C. (en prensa): «Nuevos enfoques de actuación ante el conflicto y la convivencia escolar». En FERNÁNDEZ Isabel (coord.): *Guía para la convivencia en el aula*. Ed. Escuela Española.
- URANGA, M. (2000): «Al andar se hace el camino», Madrid, rev. *Organización y Gestión Educativa* núm. 4.
- URANGA, M. (1999): «Mediación, negociación y habilidades para el conflicto en el marco escolar», en CASAMAYOR (coord.): *Cómo dar respuesta a los conflictos*, Barcelona, Graó, pp. 143-159.
- URANGA M. (coord.) (1994): *Transformación de conflictos y Mediación como propuesta de desarrollo de la educación para la paz en el sistema educativo vasco*. Ed. Gernika Gogoratuz. Centro de Investigación por la Paz, Guernica.
- VEIGA, R. y OTROS (1999): *Ensayo sobre mediación educativa*, Buenos Aires, Instituto Superior de Investigaciones Psicológicas.

## ÍNDICE

I. Primera parte: fundamentación teórica ....	5
I.1. Definición y características de la mediación .....	5
I.2. Fases del proceso de mediación .....	6
I.3. Habilidades en la mediación .....	7
II. Segunda parte. Propuesta didáctica .....	12
II.1. Diseño de la propuesta didáctica: .....	12
II.1.1. Objetivos .....	12
II.1.2. Contenidos .....	12
II.1.3. Materiales .....	13
II.1.4. Actividades .....	13
II.2. Documentos de apoyo a la "propuesta didáctica" .....	16
Documento I. A. Observación de las fases de la mediación .....	16
Documento I. B. Análisis del caso de mediación .....	17
Documento I. Observación de las habilidades de la mediación .....	18
Documento III. Contrato del acuerdo de mediación .....	19
III. Tercera parte: transcripción del vídeo .....	20
IV. Bibliografía básica sobre mediación .....	29

## BIBLIOGRAFÍA BÁSICA SOBRE MEDIACIÓN

- BRANDONI, F. (coord.) (1999): *Mediación escolar. Propuestas reflexiones y experiencias*. Buenos Aires, Paidós.
- GASCÓN, P. (2000): «La mediación», *Barcelona, Cuadernos de Pedagogía* núm. 287, pp. 72-76.
- FLAYER ACLAND, A. (1993): *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Ed. Paidós, Barcelona.
- FUNES, S.,(1999): «Negociación escolar», *Madrid, Comunidad Educativa* núm. 263, pp. 12-14.
- FUNES, S. y Saint-Mezard, D. (2000): «La dimensión comunicativa en los conflictos y su resolución (I) y (II)», *Revista M/E, Monitor Educador* núms. 77 y 78. Ene.-Feb., pp. 20-29, y Mar.-Abr. pp. 8-17.
- MARTÍNEZ DE MURGUÍA, Beatriz (1999): *Mediación y resolución de conflictos: una guía introductoria*. México, Paidós,.
- MITCHEL, CH.: *La promesa de la mediación*, Ed. Granica, Buenos Aires., 1996.
- MOORE, C. (1986): *El proceso de la mediación*. Ed. Granica, 1995, Buenos Aires.
- SIX, J. F. (1997): *Dinámica de la mediación*. Ed. Paidós, Barcelona.
- SUARES, M.: *Mediación (1996). Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Ed. Paidós, Buenos Aires.

amigos, a no meterse en lo que hacen, ni influir en sus opiniones y decisiones, y que Alberto se compromete a no ligar con más de una persona en el grupo?

ALBERTO Y JUANJO: Sí.

ANDRÉS: Si surgiera algún problema, estaríais dispuestos a intentar solucionarlo entre vosotros?

ALBERTO: Sí, podríamos hablarlo entre nosotros.

JUANJO: Sí, me parece bien.

SARA: Pues vamos a redactar el acuerdo. Cuando lo hayáis leído, lo podéis firmar. ¿De acuerdo?

ALBERTO Y JUANJO: De acuerdo.

SARA: Dentro de un tiempo, un mes o así si queréis, os llamaremos para ver si todo va bien. Me gustaría agradecer vuestra colaboración, el haber sido capaces de llegar a un acuerdo. Os felicito de verdad.

## I. PRIMERA PARTE: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### I.1. Definición y características de la mediación

La mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador. Los mediadores pueden ser alumnos, profesores, padres. No son ni jueces ni árbitros, no imponen soluciones ni opinan sobre quién tiene la verdad, lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de unos sencillos pasos en los que, si las partes colaboran, es posible llegar a una solución en la que todos ganen o, al menos, queden satisfechos.

Experiencias como éstas se están llevando a cabo actualmente en algunos centros educativos y, más allá de la solución a los problemas interpersonales, lo que promueve es un modelo de convivencia más pacífico.

La mediación es **VOLUNTARIA**, es **CONFIDENCIAL**, y está basada en el **DIÁLOGO**.

La mediación puede resolver conflictos relacionados con la transgresión de las normas de convivencia, amistades que se han deteriorado, situaciones que desagraden o parezcan injustas, malos tratos ó cualquier tipo de problemas entre miembros de la comunidad educativa.

## I.2. Fases del proceso de mediación

La mediación sigue una serie de fases en las que se promueve la comunicación y el entendimiento entre las partes en conflicto. Enriquece la utilización del reglamento disciplinario del centro, ofreciendo alternativas a través del diálogo, y evitando la pérdida de relaciones interesantes y la vivencia de sentimientos de desencuentro que influyan negativamente en el proceso educativo.

**PREMEDIACIÓN:** Fase previa a la mediación propia de dicha, en ella se crean las condiciones que facilitan el acceso a la mediación. En ella se habla con las partes por separado, se explica el proceso a seguir y se solicita su consentimiento para acudir a la mediación.

### **MEDIACIÓN:**

1. Presentación y reglas de juego. Fase dedicada a crear confianza entre el equipo de mediación y los mediados, también se presenta el proceso y las normas a seguir en la mediación.
2. Cuéntame. Fase en la que las personas que son mediadas exponen su versión del conflicto con los sentimientos que le acompañan. Las partes han de ser escuchadas.
3. Aclarar el problema. Fase dedicada a identificar los nudos conflictivos, los puntos de coincidencia y de divergencia del mismo. Se trata de establecer una plataforma común sobre los temas más importantes que han de ser solucionados.
4. Proponer soluciones. Fase dedicada a la búsqueda creativa de soluciones y a la evaluación de las mismas por las partes.
5. Llegar a un acuerdo. Fase dedicada a definir con claridad los acuerdos. Estos han de ser equilibrados, específicos, posibles. También se suele dedicar un tiempo a consensuar algún procedimiento de revisión y seguimiento de los mismos.

ANDRÉS: Alberto, ¿tú entiendes que estar con dos chicas a la vez puede ser un problema para el buen funcionamiento del grupo, podrías evitarlo?

ALBERTO: Sí, puede ser. Tampoco yo voy por la vida de ligarme a todas las chicas. Ha pasado y ha pasado, nada más, y Juanjo se ha puesto a controlar.

ANDRÉS: ¿Tienes alguna propuesta que hacer?

ALBERTO: Sí, que Juanjo no vaya de líder y no quiera controlar tanto.

ANDRÉS: Juanjo, ¿qué piensas de eso?

JUANJO: Pues que no es verdad, que yo no voy de líder, las decisiones las tomamos entre todos.

ANDRÉS: Pero ¿reconoces que quizás en esta situación has intentado controlar?

JUANJO: Puede ser, pero mi intención sólo era evitar problemas.

ANDRÉS: ¿Qué estarías dispuesto a hacer para evitar esa actitud de control por tu parte?

JUANJO: Intentaría no meterme en lo que hace Alberto y... intentaría no influir tanto en las opiniones de los demás del grupo.

SARA: Bueno, Alberto va a intentar no ligar con dos chicas a la vez, y Juanjo va a intentar no controlar tanto lo que hagan las demás personas del grupo. Si esto se cumpliera, ¿pensáis que podríais convivir sin problemas en el grupo?

ALBERTO Y JUANJO: Sí.

SARA: Bien, pues si pensáis que esto puede ser una solución, ¿creéis que podemos elaborar un acuerdo con estas propuestas?

ALBERTO Y JUANJO: Sí

## Acuerdo

ANDRÉS: Entonces, ¿podemos redactar un acuerdo en el que Juanjo se compromete a no controlar tanto a sus

para que no haya problemas hay que hacer cosas que ayuden a entenderse, como habéis demostrado aceptando hablarlo en esta mediación. A ver, Juanjo, cuando Alberto intenta ligar con dos chicas del grupo, ¿tú cómo te sientes?

JUANJO: Mal, porque ellas no saben lo que está pasando y si se enteran pueden tener problemas entre ellas y con los demás.

ANDRÉS: ¿Y a ti qué te gustaría?

JUANJO: Que no ligue con dos chicas del grupo, porque entre colegas eso no es legal, y los colegas estamos para ayudarnos, por eso. Si yo veo lo que pasa, ¿qué hago, me calló? Eso no es meterme en la vida de nadie, también es ayudar a que una amiga no tenga problemas, a que no la engañen.

ANDRÉS: Alberto, ¿qué piensas tú de lo que dice Juanjo?

ALBERTO: Hombre, viéndolo así, puede que tenga razón, pero creo que no debería meterse.

SARA: Parece que a ninguno os gusta que haya problemas en el grupo, que estáis dispuestos a hacer esfuerzos por que se mantenga el buen rollo. Alberto, ¿qué te gustaría que sucediera, cuál sería para ti la solución?

ALBERTO: Para mí, volver al grupo y que no opinen sobre lo que hago o dejo de hacer.

SARA: ¿Y para ti, Juanjo, cuál sería la solución?

JUANJO: Que Alberto no vuelva al grupo y que deje en paz a las chicas.

SARA: Juanjo, a ti no te molesta Alberto, lo que te molesta es cuando intenta ligar con dos chicas del grupo a la vez, ¿no es cierto? JUANJO AFIRMA Y piensas que su actitud puede traer problemas a otras personas del grupo, ¿qué se te ocurre a ti para resolver la situación?

JUANJO: Sí, lo que he dicho. Si a él le gusta una chica, pues bien, pero que no juegue con los sentimientos de dos chicas a la vez.

### 1.3. Habilidades en la mediación

Las principales habilidades para la mediación son:

#### 1. Escucha activa

- a) Mostrar interés
- b) Clarificar
- c) Parafrasear
- d) Reflejar
- e) Resumir

#### 2. Estructurar

#### 3. Ponerse en lugar del otro

#### 4. Mensajes en primera persona

##### 1. Escucha activa

La escucha activa consiste en esforzarse por comprender, lo más matizadamente posible, lo que las personas están expresando, y que esto sea evidente para ellas. Distintos modos de realizar esta escucha activa son: mostrar interés, aclarar, parafrasear, reflejar, resumir.

##### a) Mostrar interés

Mostrar interés se refiere a que las intervenciones realizadas por la persona que escucha estén encaminadas a establecer una relación de cordialidad. Un ejemplo es:

SARA: ¿Y cómo te has sentido tú con todo este asunto?

ALBERTO: Al principio bien, porque tenía un grupo de amigos, conocía a chicas... y si me puedo enrollar con ellas pues me enrolló. Cuando empezaron a meterse conmigo y a pasar de mí, no entendía nada, es como que se controlan entre ellos. Y a mí no me gusta que me controlen, ni que tengan que controlar lo que hace Laura, ya sabrá ella lo que quiere hacer ¿no?

SARA: ¿Quieres contar algo más?

ALBERTO: No, de momento no.

## b) Clarificar

Clarificar hace referencia a las intervenciones realizadas por la persona que escucha y que permite precisar qué se dijo o sucedió, cómo ocurrió (hechos, datos, etc.) y también, ayudar a ver otros puntos de vista. Un ejemplo que se puede observar en el vídeo es:

SARA: Juanjo, a ti no te molesta Alberto, lo que te molesta es cuando intenta ligar con dos chicas del grupo a la vez, ¿no es cierto? Juanjo afirma y piensas que su actitud puede traer problemas a otras personas del grupo, ¿qué se te ocurre a ti para resolver la situación?

## c) Parafrasear

Parafrasear consiste en repetir en palabras propias las principales ideas o pensamientos expresados por la persona que habla. Un ejemplo es:

SARA: Entonces, Alberto, si he entendido bien, ¿para ti es muy importante tener amigos, ...?

ALBERTO: Sí, porque no me gusta que se metan en mis asuntos.

SARA: (calmando) ¿Quieres decir que crees que nadie debe meterse en una relación entre un chico y una chica?

## e) Reflejar

Reflejar consiste en indagar sobre el o los sentimientos que han afectado a la persona que estamos escuchando. Un ejemplo es:

SARA: Entonces, Alberto, si he entendido bien, ¿... te ha molestado sentirte controlado por ellos por querer ligar a unas chicas del grupo?

ALBERTO: Sí, porque no me gusta que se metan en mis asuntos.

ALBERTO: Lo que pasa es que lo quieres controlar todo y si Laura está ahora conmigo pues, ya sabes ¿no?

JUANJO: De eso nada, y tú lo sabes, lo que pasa es que estás engañando a Laura, eso es lo que pasa.

ANDRÉS: Un momento, un momento, os habéis comprometido a cumplir unas reglas, no os insultéis, por favor.

SARA: Y además cada uno tiene su momento para hablar, no os interrumpáis. Vamos a ver, Alberto, tú piensas que Juanjo se está metiendo en tu vida y que si quieres ligar con dos chicas a la vez es cosa tuya. Ahora, intenta ponerte en su lugar, ¿cómo crees que se puede sentir Juanjo?

ALBERTO: Pues no sé.

SARA: Inténtalo. Ahora que has escuchado su parte, intenta explicarlo.

ALBERTO: Pues que él se siente un buen amigo de Laura y le parece que lo que estoy haciendo no está bien, que no estoy actuando bien.

ANDRÉS: Juanjo, y tú, parece que es muy importante para ti que la gente del grupo respete unas reglas, que sea legal. Pero, teniendo en cuenta lo que ha dicho Alberto sobre tu intento de control, ¿Cuentanos tú ahora cómo crees que se ha sentido él?

JUANJO: Pues que él está bien con un grupo de gente, pero que no le gusta que los demás estemos pendientes de sus historias, y que para él lo que está haciendo no es chungo.

SARA: Supongo que ambos queréis que en el grupo haya buen rollo. Ahora lo que teneis que pensar es ¿cómo podemos seguir los dos en el mismo grupo sin que nos dé mal rollo?

## Proponer soluciones

ANDRÉS: Vamos a ver, para los dos es importante tener un grupo de colegas, y estaréis de acuerdo en que

amiga, y pensé que tenía que ayudarla porque Alberto no estaba jugando limpio con ella. Se lo estaba buscando y el otro día le tiré el balón con todas mis ganas.

ANDRÉS: ¿Puedes decirnos cómo te has sentido?

JUANJO: Muy mosqueado. Otro colega del grupo me ha dicho que estoy celoso, pero no, yo sólo quería ayudar a Laura.

ANDRÉS: ¿Quieres añadir algo más, Juanjo?

JUANJO: No, nada más

## Aclarar el problema

SARA: Entonces, Alberto, si he entendido bien, ¿para tí es muy importante tener amigos, pero te ha molestado sentirte controlado por ellos por querer ligar a unas chicas del grupo?

ALBERTO: Sí, porque no me gusta que se metan en mis asuntos.

SARA (calmando): ¿Quieres decir que crees que nadie debe meterse en una relación entre un chico y una chica?

ALBERTO: Ni en eso ni en nada que no tenga que ver él.

SARA (volviéndose a Juanjo): Y tú Juanjo ¿estás de acuerdo si digo que para tí tus amigos son muy importantes y que hay que jugar limpio con ellos?

JUANJO: Sí, no creo que esté bien lo que hace, no es legal.

ANDRÉS: Por lo que ambos decís, para los dos es importante la amistad. Para tí, Alberto es importante tener un grupo de amigos, y no te parece mal si intentas ligar con dos chicas del grupo a la vez, ¿no?

ALBERTO: Es que no tiene que ver una cosa con otra.

ANDRÉS: Y para tí, Juanjo, lo importante es ser legal con los amigos, y por eso crees que está mal intentar ligar con dos chicas a la vez, ¿no es así?

JUANJO: Sí, sobre todo porque Laura es mi mejor amiga y Juanjo se está pasando con ella.

## d) Resumir

Resumir consiste en agrupar, ordenar y sintetizar la información que da el que habla tanto en relación a sentimientos como a hechos. Un ejemplo es:

ANDRÉS: Por lo que ambos decís, para los dos es importante la amistad. Para tí, Alberto es importante tener un grupo de amigos, y no te parece mal si intentas ligar con dos chicas del grupo a la vez, ¿no?

ALBERTO: Es que no tiene que ver una cosa con otra.

ANDRÉS: Y para tí, Juanjo, lo importante es ser legal con los amigos, y por eso crees que está mal intentar ligar con dos chicas a la vez, ¿no es así?

JUANJO: Sí, sobre todo porque Laura es mi mejor amiga y Juanjo se está pasando con ella.

## 2. Estructurar

Estructurar. Es una habilidad que utiliza el mediador para llevar la conducción de la mediación. Consiste en realizar intervenciones encaminadas a mantener el orden y la dirección del proceso de mediación y alcanzar los objetivos específicos de cada una de sus fases, gestionando el flujo y la intensidad de la comunicación hacia la desescalada del conflicto. Un ejemplo es:

SARA: Cada uno váis a tener un turno para hablar, así que intentad escuchar, no interrumpir al otro...Y, por supuesto, estaréis de acuerdo en que es importante que no os insultéis ni os ofendáis.

ALBERTO Y JUANJO: De acuerdo

## 3. Ponerse en lugar del otro

Ponerse en el lugar del otro. Es una habilidad importante en la mediación que pretende promover entre las dos partes del conflicto expresiones que demuestran a la per-

sona que está hablando que la estamos comprendiendo, haciendo que quien está escuchando repita con sus propias palabras lo que la otra parte nos ha contado. Un ejemplo es:

SARA: Vamos a ver, Alberto, tú piensas que Juanjo se está metiendo en tu vida y que si quieres ligar con dos chicas a la vez es cosa tuya. Ahora, intenta ponerte en su lugar, ¿cómo crees que se puede sentir Juanjo?

ALBERTO: Pues no sé.

SARA: Inténtalo. Ahora que has escuchado su parte, intenta explicarlo.

ALBERTO: Pues que él se siente un buen amigo de Laura y le parece que lo que estoy haciendo no está bien, que no estoy actuando bien.

ANDRÉS: Juanjo, y tú, parece que es muy importante para ti que la gente del grupo respete unas reglas, que sea legal. Pero, teniendo en cuenta lo que ha dicho Alberto sobre tu intento de control, ¿Cuéntanos tú ahora cómo crees que se ha sentido él?

JUANJO: Pues que él está bien con un grupo de gente, pero que no le gusta que los demás estemos pendientes de sus historias, y que para él lo que está haciendo no es chungo.

#### **4. Mensajes en primera persona**

En la mediación debe facilitarse que el que habla se exprese utilizando mensajes en primera persona, intentando comunicar de forma no agresiva la situación que le afecta, diciendo qué sentimientos le produce, explicando por qué le afecta de ese modo y expresando su necesidad o deseo personal. Un ejemplo en el que el mediador colabora en que las partes se expresen de este modo es el siguiente:

ANDRÉS: Vamos a ver, para los dos es importante tener un grupo de colegas, y estaréis de acuerdo en que para

ALBERTO: Pues, lo que ha pasado es que yo empecé en el Instituto este curso y al principio no conocía a nadie. Conocí al grupo de Juanjo y empecé a ir con ellos. A mí me gusta una chica que se llama Laura, pero también estoy mucho con otra, con Nuria. Juanjo y su grupo me empezaron a decir que me estaba pasando y que no querían que fuera más con ellos. En Nochevieja les dije que si podía ir a su fiesta y me dijeron que sí, y estuve todo el rato con Laura y muy bien. Pero yo noté que Juanjo se estaba cabreando conmigo, porque no le gusta verme con ella. Y yo creo que le gusto y estamos bien juntos, y en eso ni Juanjo ni nadie tiene porqué meterse. Desde la fiesta no hemos vuelto a hablar. Y el otro día, en la clase de Educación Física, estábamos jugando a baloncesto, nos fuimos picando, Juanjo fue a por mí, y me tiró un balonazo en toda la cara, y yo no me pude aguantar y le pegué un puñetazo.

SARA: ¿Y cómo te has sentido tú con todo este asunto?

ALBERTO: Al principio bien, porque tenía un grupo de amigos, conocía a chicas... y si me puedo enrollar con ellas pues me enrollo. Cuando empezaron a meterse conmigo y a pasar de mí, no entendía nada, es como que se controlan entre ellos. Y a mí no me gusta que me controlen, ni que tengan que controlar lo que hace Laura, ya sabrá ella lo que quiere hacer ¿no?

SARA: ¿Quieres contar algo más?

ALBERTO: No, de momento no.

SARA: Muy bien, pues ahora es tu turno, Juanjo, cuéntanos ahora tú lo que ha pasado.

JUANJO: Bueno, pues cuando Alberto llegó nuevo al instituto, parecía un buen tío y empezó a ir con nosotros. A los pocos días empezó a atosigar a Laura, que había sido mi novia, ya lo habíamos dejado. Yo veía que intentaba pasarse con ella, y además que intentaba ligarse también a Nuria, y me parecía mal. Aunque yo ya no salga con Laura, le tengo mucho cariño y sigue siendo mi mejor

ros a que encontréis una solución. ¿Sois Alberto y Juanjo ¿no? (se equivoca al señalar)

ALBERTO: No, yo soy Alberto.

JUANJO: Y yo Juanjo.

SARA: Cada uno vais a tener un turno para hablar, así que intentad escuchar, no interrumpir al otro y..., por supuesto, estaréis de acuerdo en que es importante que no os insultéis ni ofendáis.

ALBERTO y JUANJO: De acuerdo.

ANDRÉS: Sabéis que todo lo que se diga aquí, aquí se va a quedar, nadie va a comentar fuera de aquí lo que hablemos, y las notas que vayamos tomando las romperemos al final ¿os parece bien?

ALBERTO y JUANJO: Sí.

SARA: Bueno, primero vais a contar cada uno el problema desde su punto de vista y nosotros os haremos algunas preguntas para aclarar lo que ha sucedido y estar seguros de que os hemos entendido bien.

ANDRÉS: También seguro que cada uno tendréis una idea, una solución posible. Os preguntaremos sobre estas ideas y con ellas intentaremos encontrar una buena solución para los dos. Ni Sara ni yo vamos a opinar de lo que creamos que está mejor ó peor, sois vosotros mismos los que tenéis que llegar a un pacto, ¿de acuerdo?

ALBERTO y JUANJO: Sí, sí.

SARA: Con la que para vosotros sea la mejor solución, elaboraremos un acuerdo con las condiciones que vosotros decidáis, lo escribiremos y lo firmareis, de modo que podamos hacer un seguimiento, si es necesario. ¿Alguna pregunta?

## Cuéntame

ANDRÉS: Entonces, si os parece, vamos a empezar contando el problema. Alberto, ¿empiezas tú, y nos cuentas lo que ha pasado?

que no haya problemas hay que hacer cosas que ayuden a entenderse, como habéis demostrado aceptando hablarlo en esta mediación. A ver, Juanjo, cuando Alberto intenta ligar con dos chicas del grupo, ¿tú cómo te sientes?

JUANJO: Mal, porque ellas no saben lo que está pasando y si se enteran pueden tener problemas entre ellas y con los demás.

ANDRÉS: ¿Y a ti qué te gustaría?

JUANJO: Que no ligue con dos chicas del grupo, porque entre colegas eso no es legal, y los colegas estamos para ayudarnos, por eso. Si yo veo lo que pasa, ¿qué hago, me callo? Eso no es meterme en la vida de nadie, también es ayudar a que una amiga no tenga problemas, a que no la engañen.

lo tira a Alberto fuerte y a la cara. Alberto va a por Juanjo y se enzarzan en una pelea.

## **Introducción**

La mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador. Los mediadores pueden ser alumnos, profesores, padres. No son ni jueces ni árbitros, no imponen soluciones ni opinan sobre quién tiene la verdad, lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciendo el proceso por medio de unos sencillos pasos en los que, si las partes colaboran, es posible llegar a una solución en la que todos ganen o, al menos, queden satisfechos.

Experiencias como éstas se están llevando a cabo actualmente en algunos centros educativos y, más allá de la solución a los problemas interpersonales, lo que promueven es un modelo de convivencia más colaborativo y autónomo.

Podemos ver cómo aplicar este modelo en un caso concreto. Dos compañeros de un Instituto de Educación Secundaria han tenido una pelea, y para solucionar su problema recurren a la mediación. Veamos cómo esta situación puede ser abordada a través de la ayuda que presta un equipo de mediación, formado en este caso por alumnos del centro.

## **Presentación y reglas del juego**

SARA: Hola, mi nombre es Sara, y Andrés y yo vamos a ser vuestros mediadores en este problema que habéis tenido.

ANDRÉS: Yo soy Andrés y, bueno, vosotros acordásteis con el tutor que en lugar de un parte preferíais intentar arreglarlo hablando, así que supongo que pondréis de vuestra parte, ¿no? Y Sara y yo estamos aquí para ayuda-

## **II. SEGUNDA PARTE. PROPUESTA DIDÁCTICA**

### **II.1. Diseño de la propuesta didáctica**

Incluimos en este apartado algunas sugerencias para organizar actividades de formación sobre la mediación de conflictos. Creemos que una forma de mejorar nuestras habilidades naturales para mediar en conflictos puede consistir en seguir las instrucciones que se efectúan en las actividades que a continuación presentaremos. Para favorecer un manejo adecuado de la mediación es muy recomendable que posteriormente al desarrollo de las actividades propuestas en esta unidad didáctica se traslade a la práctica lo aprendido.

#### **II.1.1. Objetivos**

- Dar a conocer los aspectos más relevantes de la realización de mediaciones en contextos educativos.
- Proporcionar habilidades para la realización de sesiones de mediación.
- Promover la reflexión sobre las actitudes de quien dirige la mediación y su influencia en un proceso de resolución de conflictos.
- Promover la valoración de la mediación como un recurso útil para favorecer el encuentro interpersonal y la resolución de conflictos.

#### **II.1.2. Contenidos**

- La mediación como herramienta de resolución de conflictos en contextos educativos.

### III. TERCERA PARTE: TRANSCRIPCIÓN DEL VÍDEO

#### **Pelea en el vestuario**

Alberto está dejando sus libros en la taquilla del vestuario. Llega Juanjo y va hacia él.

JUANJO: ¿Tú de qué vas, tío? ¿Por quién has tomado a las tías?

ALBERTO: ¿De qué vas tú? ¿Qué dices?

JUANJO: Pues que de ahora en adelante no te acerques a mis colegas y que dejes a Laura y a Nuria en paz ¿te enteras?

ALBERTO: ¿Y tú quién eres para echarme y para decirme lo que tengo que hacer? Lo que haga yo con las tías es cosa mía, tío.

JUANJO: Cosa tuya... Como le diga a Laura y a Nuria que estás intentando ligar con las dos a la vez, a ver qué te parece.

ALBERTO: Tú te vas a callar la boca. Qué pasa, ¿qué te da envidia, o qué?

JUANJO: ¿Envidia, de qué, de ser un cerdo como tú?

Cuando están a punto de pelearse los separa otro chico.

CHICO: Basta ya tíos, ¿qué queréis, que os metan un parte?

En la cancha de baloncesto, Alberto y Juanjo están picados entre ellos. En uno de los pases de balón, Juanjo se

- Las fases de la mediación.
- Las habilidades del mediador.
- La actitud básica del mediador.

#### **II.1.3. Materiales**

Con esta guía didáctica y el vídeo que la acompaña, se facilitan los recursos necesarios para organizar actividades de formación.

En el apartado «Propuesta Teórica» se recogen reflexiones que consideramos que pueden ser de interés para fundamentar el sentido y el papel del mediador durante el proceso de mediación. Esta «Propuesta Didáctica» se presenta acompañada de «documentos de apoyo». En cada actividad, se indica cuál es el material necesario para realizarla y en qué documento viene recogido.

#### **II.1.4. Actividades**

En este apartado realizamos una propuesta de actividades para trabajar con el vídeo. Explicamos el tiempo de que se dispone y la forma de trabajo que se ha previsto. Señalar las ventajas que tiene para el clima del aula y del centro el proporcionar canales de diálogo para la resolución de conflictos.

##### **II.1.4.1. Visionado del vídeo (introducción)**

Escena primera

##### **II.1.4.2. Lectura del apartado en fundamentación teórica: «Definición y características de la mediación»**

La primera escena sirve para saber qué es y para qué sirve la mediación. También podrían activarse ideas previas sobre casos que haya oído hablar en los que se intentó recurrir a la mediación para resolver los conflictos tanto en el ámbito educativo como en el familiar, laboral, internacional, etc.

II.1.4.3. Lectura del documento I. a. y b. Observación de las fases de la mediación

Se lee la guía de observación para realizar un segundo visionado más pormenorizado y orientado a responder las preguntas de los cuestionarios.

II.1.4.4. Visionado del vídeo

Visionado del vídeo completo hasta el apartado de *Habilidades de la mediación*.

II.1.4.5. Cumplimentación y reflexión a partir de la guía de observación

Observación detallada y análisis de las intervenciones de los mediadores con la finalidad de provocar una reflexión posterior a partir del registro realizado con las guías de observación (documento I a y b).

II.1.4.6. Lectura del documento teórico: «*Habilidades en la mediación*»

Resaltar qué es lo importante en las intervenciones de los mediadores y cómo han de llevarse a cabo.

II.1.4.7. Lectura del Documento II. Observación de las habilidades de la mediación

Se lee la guía de observación con la finalidad de entender las cuestiones que plantea y que posteriormente serán objeto de observación.

II.1.4.8. Visionado del vídeo

Se pasa a visionar de nuevo el vídeo hasta el final de la mediación, en este caso centrando la observación en los aspectos relativos a las habilidades de la mediación que se desarrollan en la guía de observación (documento II).

**Documento III. Contrato de acuerdo de mediación**

Nosotros, \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_

estamos de acuerdo en resolver el conflicto y para que estos problemas no vuelvan a repetirse en el futuro, debemos hacer lo siguiente:

Debido a nuestro compromiso de confidencialidad nos exigimos mutuamente que ...

De ser necesario, volveremos a revisar los acuerdos en el plazo de ...

Al firmar este acuerdo nos comprometemos a llevar a cabo todo lo Anteriormente expuesto.

Fdo:

Fdo:

Mediadores:

FECHA

## **Documento II. Observación de las habilidades de la mediación**

1. Señala una situación en la que el mediador utiliza la habilidad de mostrar interés.
2. Señala una situación en la que el mediador utiliza la habilidad de parafrasear.
3. Señala una situación en la que el mediador utiliza la habilidad de resumir.
4. Señala una situación en la que el mediador utiliza la habilidad de reflejar.
5. Señala una situación en la que el mediador utiliza la habilidad de estructurar.
6. Señala una situación en la que el mediador promueva que una parte se ponga en el lugar de la otra.
7. Señala una situación en la que el mediador promueva la utilización de mensajes en primera persona.

### II.1.4.9. Cumplimentación y reflexión a partir de la guía de observación

Observación detallada y análisis de las intervenciones de los mediadores a partir del registro realizado en la guía de observación correspondiente.

### II.1.4.10. Elaboración del contrato de mediación (docto. Nº III)

### II.1.4.11. Cierre de la unidad didáctica y reflexión sobre la puesta en marcha de la mediación en un centro

Analizar qué aspectos y recursos habría que tener en cuenta para ser mediadores, formar mediadores y para organizar un servicio de mediación en el aula/centro <sup>1</sup>.

---

1. Ver en Torrego 2000, apartado la mediación en marcha, p. 115-117.

## II.2. Documentos de apoyo a la «propuesta didáctica»

### Documento I.a.

#### Observación de las fases de la mediación

1. Los mediadores ¿explicaron las características, normas y fases de la mediación en la Presentación y reglas del juego?
2. ¿Estaban Juanjo y Alberto están dispuestos a colaborar?
3. ¿Cómo se desarrolló la fase del Cuéntame...?
4. Cuando estaban aclarando el problema ¿qué hicieron?
5. Y cuando proponían soluciones ¿qué promovieron y qué evitaron?
6. ¿Se llegó a un acuerdo? ¿Cuál fue y qué te pareció?
7. El acuerdo fue...  
Realista?  
Equilibrado?  
Concreto?  
Abierto al futuro?  
Justifícalo y realiza propuestas de mejora.
8. En cuanto a la actuación de los mediadores:
  - a) ¿Trabajó la pareja de mediadores como un equipo?
  - b) ¿Se mantuvieron los mediadores neutrales?
  - c) ¿Qué hicieron los mediadores para ayudar a Juanjo y a Alberto a resolver el conflicto?

### Documento I.b. Análisis del caso de mediación <sup>1</sup>

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

Rellena las siguientes casillas		
ELEMENTOS	PROTAGONISTA «A»	PROTAGONISTA «B»
<b>PROTAGONISTAS</b> - ¿Quiénes son los protagonistas? - ¿Qué influencia ejercen terceros?		
<b>POSICIONES</b> - ¿Qué posición tienen, qué demandan?		
<b>RELACIÓN</b> - ¿Qué relación tiene A con B y viceversa? - Poca relación /Mucha relación - Confianza/Desconfianza - Amistad/Hostilidad - Huida/Enfrentamiento - Calma/Emocionalidad		
<b>SENTIMIENTOS</b> - ¿Cómo se siente?		
<b>VALORES</b> - ¿Cuáles son sus valores?		
<b>INTERESES NECESIDADES</b> - ¿Qué le interesa resolver fundamentalmente? ¿Por qué o para qué lo pide?		
<b>PROCESO Y MOMENTO DEL CONFLICTO</b> - ¿Cuánto tiempo lleva el conflicto? - ¿El conflicto está? Polarizado, enquistado, relajado, latente. Otros?		
<b>SOLUCIONES</b> - ¿Qué propone para resolverlo?		

1. Tomado a partir de Torrego 2000. Pág. 32.