

Taller de Resolución y Mediación de Conflictos en los Grupos Scouts



UNIDAD

Beatriz Gómez Márquez

David Castillo

Matalascañas, 20 de Junio de 2013

**Escuela de Tiempo Libre y Animación Sociocultural “Insignia de Madera”
Scouts de Andalucía**

Introducción de la memoria. Tema. Justificación. ¿Por qué has elegido este tema para tu proyecto de intervención?

1. Descripción general

Este proyecto está dedicado al desarrollo de un taller de mediación y resolución de conflictos con el objetivo fundamental de formar mediadores que funcionen como tal dentro del grupo scout y para que también extrapolen los conocimientos a otros ámbitos de su vida en las que le sean útiles o lo estimen oportuno.

Por ello, el taller se llevará a cabo en seis sesiones de 90 minutos cada sesión y siendo la última sesión la encargada de la entrega de “diplomas y algún distintivo” a aquellos participante que hayan superado con éxito los objetivos que se plantean en este taller.

Este proyecto está destinado a participantes de entre 14 y 17 años pertenecientes a la etapa escultas, para formarlos en el ámbito de la mediación y en la resolución de conflictos.

Como miembro del equipo de scouter, planteo este taller para formar a miembros del grupo (especialmente escultas) como mediadores de conflictos que puedan surgir dentro del grupo y a cualquiera de los niveles.

Muchos son los conflictos que pueden ocurrir dentro de un grupo scout debido a la convivencia durante los campamentos o los posibles conflictos surgidos fuera del grupo y que terminan saliendo a la luz tarde o temprano en alguna de nuestras actividades.

Es por eso que nace este proyecto, para resolver estos posibles conflictos que muchas veces son “malos entendidos” y que en la mayoría de los casos se hace presente el refrán “hablando se entiende la gente”.

Análisis de la realidad.

El Grupo Scout Matalascañas cuenta con unos sesenta miembros de los cuales aproximadamente cincuenta son educandos repartidos en tres secciones (manada, tropa y esculta) y diez son educadores.

Su localización se encuentra en Matalascañas, término municipal de Almonte, en pleno Parque Nacional de Doñana y que cuenta aproximadamente con 2.500 habitantes.

El grupo cuenta con un local con amplias zonas verdes para realizar actividades al aire libre y que está situado en el Parque Dunar. Este terreno fue cedido por el Ilmo. Ayto. De Almonte en 2005. Después de esto se han hecho algunas modificaciones por parte de los miembros del grupo como por ejemplo construcciones por secciones y una cabaña para el uso del grupo, además de baños, cocina, una zona para los actos comunitarios, dos almacenes, fregaderos en cada punto de agua y un huerto realizado por la sección scout.

El grupo scout Matalascañas celebrará en 2013 su trigésimo aniversario.

Formulación de objetivos de tu proyecto.

- Formar a los participantes como mediadores en la resolución de conflictos dentro de su grupo scout.
- Provocar en los participantes el interés en resolver las situaciones de conflictos que se creen en el grupo y fuera de él.
- Promover en los participantes un comportamiento basado en la igualdad, tolerancia y la paz.
- Conseguir que los participantes contribuyan al buen funcionamiento del grupo.

Metodología y actividades de tu proyecto.

Las actividades están divididas en seis sesiones con una duración aproximada de 90 minutos.

Todas las sesiones empezarán con algún juego de distensión, de contacto, danzas o cualquier otro tipo de actividad un poco más activa antes para dar comienzo a la sesión. Según el criterio del monitor en cada caso.

5.1 Actividad 1. Primera sesión: Introducción a la mediación.

Duración: 90 minutos **Nº Participantes:** 12-15 **Materiales:** Fotocopias anexo 2, bolígrafos y proyector.

En esta primera sesión se hará una breve explicación del contenido del curso, de lo que se necesita hacer para superar el mismo. A continuación procederemos con la teoría.

¿Qué es 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**”

El desarrollo de la mediación en España es de reciente data, su historia es breve si la comparamos con países como EEUU, Canadá o Gran Bretaña. El origen de la mediación se sitúa en EEUU en los años 70 en que justamente la proliferación de las separaciones matrimoniales hizo de La Mediación el método más exitoso.

En Europa el espaldarazo a la mediación lo encontramos en la Recomendación nº R (98) 1 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, por la cual se aconseja, o recomienda a los estado miembros la implementación de este método alternativo de resolución de conflictos.

¿Por qué mediar?

La participación en una mediación tiene una connotación positiva, en el sentido que frente al mundo, ello es percibido como un interés en la paz, y estabilidad internacionales. Querer mediar puede ir de la mano de motivaciones humanitarias, protección de los intereses propios o de los intereses que se comparten entre las partes involucradas.

¿Quién es el mediador? ¿Cuáles son sus funciones?

El mediador es una tercera persona imparcial que interviene en una discusión o enfrentamiento para encontrar una solución.

Las funciones del mediador son:

- Reducir la tensión
- Facilitar la comunicación entre las partes
- Ayudar en la formulación de propuestas positivas y acuerdos
- Promover la reflexión de las personas sometidas a tensiones y conflictos
- Generar confianza en las propias soluciones de las partes implicadas
- Derivar los casos hacia otros profesionales cuando la función mediadora resulte insuficiente o inadecuada: médicos, terapeutas, etc.

Características del mediador

El perfil del mediador capacitado para el manejo de conflictos debe revestir las siguientes cualidades:

- 1.- *Neutralidad*: La cualidad más importante de un mediador eficaz es su capacidad de mantener un papel imparcial y neutral en medio de una controversia.
- 2.- *Capacidad para abstenerse de proyectar su propio juicio*: El rol del mediador es ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo cuyos términos sean aceptables para ellas, aun cuando el mediador esté en desacuerdo con la sabiduría o con la justicia de la solución.
- 3.- *Flexibilidad*: Debe estimular la fluidez en las comunicaciones.
- 4.- *Paciencia*: Es importante que el mediador pueda esperar los tiempos necesarios según lo requieran las partes.
- 5.- *Empatía*: El mediador debe de ser capaz de valorar las percepciones, miedos e historia que cada parte revele en la discusión. La confianza se instala a partir de esta corriente personal.
- 6.- *Sensibilidad y respeto*: El mediador debe ser respetuoso con las partes y sensible a sus fuertes sentimientos valorativos, incluyendo sexo, raza y diferencias culturales.
- 7.- *Oyente activo*: Las partes deben sentir que el mediador ha oído las respectivas presentaciones y dichos.

8.- *Imaginativo y hábil en recursos*: Es importante que el mediador tenga capacidad de aportar y generar ideas nuevas.

9.- *Enérgico y persuasivo*: A través de la conducción del proceso, el mediador debe intervenir eficazmente para lograr flexibilidad en las partes, aunque debe dirigir la dinámica y controlar la audiencia sin ser autoritario.

10.- *Capacidad para tomar distancia en los ataques*: Si alguna de las partes hace un comentario despectivo o agresivo hacia el sistema de mediación o hacia el mediador, es conveniente no actuar a la defensiva, de lo contrario se establecería una nueva disputa.

11.- *Objetivo*: El mediador será más efectivo si permanece desligado del aspecto emocional de la disputa.

Para finalizar la sesión lanzamos al grupo la siguiente pregunta:

¿Tengo aptitudes para ser un buen mediador o mediadora?

Dejamos que cada participante conteste sin obligarlos a contestar.

Dejamos un tiempo de reflexión personal.

Actividad 2. Segunda sesión: El conflicto y cómo resolverlo.

Duración: 90 minutos **Nº Participantes:** 12-15 **Materiales:** folios, bolígrafos, proyector y el cuadernillo repartido en la primera sesión (anexo2).

Empezaremos esta sesión con el siguiente juego de rol:

Contexto: María es una chica de 15 años, que vive en Matalascañas, cursa 3º ESO en Almonte (un pueblo que está a 30 km de Matalascañas) y pertenece al grupo scout de su pueblo. Siempre ha sido una buena estudiante y a raíz de conocer amigos y amigas nuevas en el nuevo instituto está descubriendo la noche y las “juergas nocturnas” aunque esto no repercute en su rendimiento académico. María quiere acudir a la gran fiesta de la primavera que se celebrará en Almonte el próximo sábado. Anabel, compañera de clase de María (no scout), le ha ofrecido quedarse en su casa a dormir para poder acudir juntas a la fiesta. Al llegar a casa, María dice a sus padres que el próximo fin de semana lo pasará en casa de Anabel para poder ir a la fiesta. Sus padres contestan que no, que si quiere ir a la fiesta podrá estar en la fiesta hasta las 12 de la noche y que su padre irá a recogerla a esa hora en el sitio donde queden. María no quiere aceptar esa condición y sus padres no están por la labor de acceder a

su propuesta.

COMIENZA EL ROLE PLAY

Se reparten papeles con los siguientes personajes:

María (quiere ir a la fiesta y quedarse a dormir en casa de Anabel)

Madre (autoritaria y firme. No le hace mucha gracia la fiesta y mucho menos que esté "sola" en otro pueblo, sin saber a la hora que va a llegar, lo que va a hacer, si va a beber alcohol, etc)

Padre (piensa igual que la madre pero no es más pasivo y no participa tanto como la madre en la discusión.)

Hermano menor (no quiere que María vaya a la fiesta porque a él también le gustaría ir, pero al ser más pequeño sus padres nunca le dejarían)

Hermano mayor (ayuda a María, el año pasado el acudió en las mismas condiciones que ahora tiene su hermana pequeña)

Anabel (convence a María para salirse con la suya)

Se abre el debate y cada parte expondrá sus argumentos. Se deja 15 minutos para esta actividad, que se terminará cuando el conflicto esté en su punto más elevado.

¿Qué es el conflicto?

El conflicto es una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en oposición con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal enfrentamiento sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

Conflicto Vs Problema

Según su etimología latina, la palabra conflicto (con-flicto) significa «enfrentamiento con». La palabra problema hace énfasis en las dificultades que hay que superar para satisfacer una necesidad. La palabra conflicto refuerza más la situación con respecto a otras personas en una relación entre individuos con capacidades cognitivas y afectivas.

Conflicto Vs Violencia

La violencia es una forma de resolver los conflictos produciendo daño a las personas del enfrentamiento, pero hay muchos conflictos que se desarrollan sin violencia.

Los conflictos se producen cuando entran en juego diferentes intereses. También se deben a la diferente percepción de la realidad que tienen las personas implicadas, a pesar de estar ante una misma situación.

No debemos temer los conflictos, sino más bien aprender y desarrollar una serie de habilidades prácticas, afectivas y cognitivas, para saber qué podemos hacer para afirmar nuestra postura, aprender a amar las diferencias, cooperar en lugar de competir, y llegar a acuerdos creativos sin necesidad de crear tensiones. Aprenderemos a escuchar el punto de vista ajeno y a expresar el propio sin imponer nuestro criterio por la fuerza ni tampoco someternos a otros ni dejarnos avasallar.

Tengamos en cuenta también que un conflicto no resuelto nos seguirá afectando durante un largo periodo de tiempo hasta que no lo resolvamos.

Las situaciones conflictivas suelen ayudarnos a aclarar nuestras ideas y nuestro camino en la vida, ayudan a definir la identidad de las personas implicadas, estimulan la creatividad, generan nuevos vínculos y compromisos personales, forjan relaciones nuevas y constructivas.

Con frecuencia, la esencia de los problemas se encuentra en mecanismos internos como la competitividad, la falta de seguridad, autoestima y estima, el sentido del honor y orgullo, el sentido de poder o dominio, así como reacciones con carácter de obediencia o desobediencia. Por eso, potenciaremos los valores y actitudes que ayudan a crear un ambiente positivo en el grupo, en el que haya respeto, colaboración, objetividad, serenidad, se conozcan unas personas a otras...

¿Cómo resolver un conflicto? (Fases)

- Provencción. Valores básicos y habilidades previas
- Pausa. Relajación
- Análisis del conflicto. Conocerse.
- Comunicación. Expresarse. Escucha activa.
- Empatía. Solidaridad.
- Asertividad. Afirmación y autoestima.
- Toma de decisiones. Estrategias. Acuerdo mutuo.
- Mediación

A continuación se explica que cada uno de estos apartados lo iremos viendo más detenidamente en las próximas sesiones.

Para terminar esta sesión haremos un role play en el que el monitor hará el papel del mediador en la siguiente situación de las cuales dos chicos o chicas de los participantes también intervendrán en la representación.

Situación 1

En el campamento de verano dos lobatos entran en conflicto porque en el tiempo libre uno de las partes ha utilizado la cantimplora de la otra parte y empiezan así una discusión que termina con la primera de las partes llorando y la segunda de las partes se niega a colaborar en la aclaración de lo sucedido.

Actividad 3. Tercera sesión: Prevención, pausa y relajación. Análisis del conflicto. Comunicación, expresarse y escucha activa.

Duración: 90 minutos **Nº Participantes:** 12-15 **Materiales:** folios, bolígrafos, proyector y el cuadernillo repartido en la primera sesión (anexo2).

En esta sesión trabajaremos en profundidad sobre las 4 primeras fases de la resolución del conflicto.

Prevención

A esta fase no la llamamos “prevención”, porque su objetivo no es tanto evitar que se produzcan conflictos sino prepararnos como personas para poder enfrentarnos a ellos cuando se presenten.

La prevención se basa en dos elementos.

- a) Valores básicos de la convivencia: conocerse, desarrollar la confianza, la distensión, la estima, la cooperación, la relajación y la no competitividad.
- b) Habilidades básicas para la regulación de conflictos: que son las que estudiaremos más adelante y se explicarán poco a poco.

Pausa y relajación

La pausa es el momento en el que buscar un ambiente de relajación y serenidad que nos permita abordar el conflicto en las mejores condiciones de objetividad y creatividad. Frecuentemente, las personas se ponen nerviosas ante la presencia de un conflicto y contemplan su desarrollo como algo desagradable. Existe la tendencia a trabajar un conflicto en el momento en que se produce y esto tiene algunos inconvenientes.

Es difícil analizar la situación con objetividad, por eso es importante relajarse e incluso, esperar un tiempo para verlo con serenidad. Esto no quiere decir que cuando surge un conflicto no haya que hacer nada en el momento. Parece conveniente «congelar» el conflicto: tenerlo paralizado hasta que las partes implicadas sean capaces de tratar el tema con serenidad y sin carga emocional.

El momento de la PAUSA es necesario especialmente al principio, pero también podemos colocarlo en momentos críticos del proceso de regulación.

Algunos consejos cuando los nervios están muy alterados son los siguientes:

- Contar hasta cinco antes de dar una respuesta.
- Respirar hondo y despacio durante unos instantes.
- Relajarse despacio. Tragar saliva.
- Congelar todo movimiento en prevención de violencia física.
- Lavarse las manos y/o la cara.
- Beber agua.

El descanso habitual es una actividad relajante muy común y necesaria que nos predispone de una mejor manera para afrontar los conflictos.

Análisis del conflicto

El análisis del conflicto se realiza justo después de la pausa y en él tenemos que definir el conflicto con claridad y precisión, lo cual es mucho más difícil de lo que parece, si bien es lo más importante para iniciar el proceso de su regulación. Del análisis depende cómo vamos a actuar para regularlo. Determinaremos en qué consiste el conflicto, qué incidentes lo provocaron, cuándo se originó, con qué intensidad, si venía de atrás, cuáles son las necesidades y sentimientos de las demás personas implicadas, en qué momento y lugar se produjo, cuáles son las causas, las posibles consecuencias, etc.

Al describir los conflictos, nos damos cuenta de lo que nos ocurre, y este es el primer paso para poder analizarlos y razonarlos, viendo la implicación de cada persona, nuestro punto de vista, sentimientos y deseos de reconciliarnos y reparar aquello que nos ha separado. Esto nos permitirá empezar a pensar en formas de actuación para llegar a nuevos acuerdos y aprender habilidades que permitan afrontar nuevos conflictos. La descripción del conflicto es un proceso individual, que puede tratarse en grupo si se exponen en voz alta aquellos conflictos que voluntariamente los participantes quieran compartir.

Para analizar el conflicto podemos utilizar dinámicas de conocerse a uno

mismo como por ejemplo la dinámica “Soy y Creen que soy” en la que individualmente anotan en un papel algunas de sus características y adjetivos tanto positivos como negativos en una columna y en otra columna tendrán que anotar las características y adjetivos que creen que los demás ven en él o ella.

Comunicación

Como todos sabemos, la comunicación es esencial para las relaciones humanas. Y en la comunicación influyen varios elementos: el emisor, el receptor, el mensaje, el canal, el código y el contexto.

Tanto el emisor como el receptor se basan en sus experiencias previas a la hora de comunicarse y en las percepciones subjetivas.

Es fundamental para comunicar lo que nos pasa, cómo nos sentimos, lo que pensamos, también para comprender lo que les pasa, cómo se sienten y qué piensan los demás.

Frecuentemente, el hecho de comunicar nuestros conflictos alivia la situación, y el expresarlos con claridad y concreción facilita que nos entienda mejor quien escucha y así se evitan malentendidos que producen dificultades

Para conseguir que nuestra comunicación sea clara, precisa y constructiva estudiaremos los siguientes aspectos:

➤ En la **expresión oral**

- Aclarar las ideas previamente. Pensar antes de hablar.
- Ordenar las ideas. No salirse del tema.
- Manifestar sentimientos.
- No lanzar muchas ideas a la vez o excesiva información.
- Controlar el estado de ánimo.
- Cuidar el significado de las palabras y el uso del vocabulario.
- Cuidar el volumen de la voz. Ni muy bajo, ni gritar.
- Controlar la duración de la conversación. No abusar del turno de palabra. No interrumpir a quien habla.
- Ofrecerse a escuchar.
- Poner atención a la otra persona.
- Variar el tono de voz según preguntamos, respondemos, expresamos sentimientos.

➤ En el **lenguaje no verbal**

La comunicación no verbal apoya a la comunicación verbal, y tiene mucha mayor capacidad de transmisión. De hecho, es responsable de un 90% de la transmisión del mensaje.

Algunos de los elementos no verbales que tenemos que tener en cuenta a la hora de comunicarnos con los demás son:

- Mirar a la cara de la persona con la que hablamos.
- Mantener una distancia adecuada con quien hablamos.
- Adoptar una postura correcta.
- Hacer gestos coherentes con las manos para acompañar a las palabras que decimos.
- Cuidar la forma de vestir, pues dice mucho de la persona.
- Cuidar equilibradamente el contacto físico.

Elementos que pueden provocar dificultades.

Igual que los elementos anteriores pueden favorecer la transmisión del mensaje, los siguientes pueden obstaculizarla:

- Parpadear mucho y rápido.
- Mirar fijamente.
- No mirar.
- Mover el cuerpo o la cabeza en exceso.
- Taparse la boca al hablar.
- Manipular objetos o la propia ropa o jugar con ellos.
- Estar de espaldas a quien nos habla.
- Ruido excesivo de fondo.
- Rascarse.
- Bostezar.
- Hurgarse la nariz.
- Competir mentalmente: estar pensando en lo que vamos a responder, en lugar de prestar atención a lo que nos dicen.

➤ La **escucha activa**

En el proceso de la regulación de conflictos es importante escuchar activamente a las personas que nos expresan su conflicto para intentar entenderlo de la mejor manera posible.

Quien escucha activamente, habla lo menos posible, y pone atención no

solo a las palabras que oye, sino también a los gestos y a los sentimientos. No necesitamos estar de acuerdo con lo que oímos sino que hay que intentar entender cómo lo ve la otra persona, por qué lo siente así.

Escucharemos hasta que la persona que habla sienta que ha sido escuchada y entendida. La escucha activa ha de ser escucha empática. Esta escucha implica percibir los sentimientos de las demás personas hasta el punto de intentar sentir lo que sienten. Esta forma de escucha es muy útil para poder avanzar constructivamente en situaciones de conflicto. Quien escucha empáticamente intentará ponerse en el lugar de la otra persona.

Necesita control personal y emocional. Se necesita también fuerza para escuchar comprensivamente cosas que a nosotras nos podrían sorprender o contrariar.

Actividad 4. Cuarta sesión: Empatía. Asertividad. Toma de decisiones, estrategias y acuerdo mutuo.

***Duración:** 90 minutos **Nº Participantes:** 12-15 **Materiales:** Folios, bolígrafos, proyector y el cuadernillo repartido en la primera sesión (anexo2).*

Empatía

La empatía es la capacidad para conocer exactamente lo que le sucede a la otra persona y cómo se siente. Es una fase fundamental para regular los conflictos de forma positiva.

Para poder desarrollar la empatía es preciso desarrollar primero las habilidades básicas de la estima y la cooperación.

- La **estima** es la capacidad de aprecio y afecto por otras personas. Nos hace sentir parte del grupo, nos une a los demás, y nos proporciona seguridad. Para experimentar y desarrollar estas habilidades básicas utilizaremos las dinámicas que nos habitúan a manifestar afectos positivos hacia otras personas. Lo importante del desarrollo de la estima es aprender a disfrutar con «dar sin esperar recompensa». Usaremos la dinámica de “hacer halagos” en la que divididos por parejas, uno de cada pareja tendrá que halagar repetitivamente al otro y el otro no podrá hacer otra cosa que agradecer, pasados 3 minutos se intercambian los roles.
- La **cooperación** es la habilidad de participar en un grupo como individuo que aporta sus cualidades y destrezas personales sin competición. La fuerza cooperativa es aquella en la que todos los

participantes están implicados en el logro de un objetivo común y dan de sí para que este alcance su máximo nivel de manifestación. La cooperación se puede experimentar y desarrollar a través de los juegos cooperativos. Se pueden utilizar juegos de relevo, tirar de la soga, etc. para poner en práctica la cooperación grupal.

Para poner en práctica la empatía, haremos una dinámica muy sencilla en la que dos voluntarios saldrán y mediante mímica uno de ellos tendrá que expresar un sentimiento (ya sea negativo o positivo) y transmitírselo a la otra persona hasta que esta llegue al mismo sentimiento. Después se valorará en conjunto como se han sentido, que sentimiento estaba expresando uno, que sentimiento ha recibido el otro, si han llegado a notar la empatía. Si hubiera más interesados en hacer este role play, se puede volver a repetir.

Asertividad

Algunas veces resolvemos los conflictos sin tenernos en cuenta a nosotros y eso produce muchos inconvenientes a medio plazo.

Este aspecto nos lleva inmediatamente al tratamiento de la autoestima. La autoestima en la persona indica aprecio hacia sí misma, satisfacción de ser como es, no condicionado por la opinión de los demás. La persona con autoestima se siente querida y se respeta a sí misma, hace valer sus derechos y sus necesidades a la vez que tiene en cuenta los derechos y necesidades de la otra parte. También busca resolver los problemas y no huir para evitar el esfuerzo.

En la presentación de un conflicto, hay varios tipos de actitudes. Hay personas que permanecen pasivas y otras reaccionan de forma agresiva. Ninguna de estas actitudes es positiva y proponemos la forma asertiva.

- **La conducta pasiva**

- No defiende sus derechos. Hace lo que le dicen sin importar lo que piensa.
- Conducta no verbal: Ojos hacia abajo, voz baja, vacilaciones, gestos desvalidos, quita importancia a la situación, risitas falsas.
- Conducta verbal: «Quizás», «Te importaría mucho... », «No te molestes», «Realmente no es importante», «Me pregunto si... ».
- Efectos: irritación, resentimiento, baja autoestima, lástima, disgusto.
- Emocionalmente: persona deshonesto consigo misma, auto-negación.

- **La conducta agresiva**

- Pelea, acusa, interrumpe, amenaza, agrede a las demás personas sin tener

en cuenta sus sentimientos.

- Conducta no verbal: mirada fija, voz alta, gestos de amenaza, forma de hablar rápida y fluida, mensajes impersonales, postura intimidante.
- Conducta verbal: «No tienes cuidado», «Deberías», «Harías mejor en... », «Malo», «Debes estar bromeando».
- Efectos: tensión, descontrol, culpabilidad, mala auto-imagen, soledad, hiere a las demás personas, frustración.
- Actitud de las demás personas hacia el sujeto: enfado, deseo de venganza, resentimiento, humillación.
- Emocionalmente inapropiado, aunque honesto. Directo.

- **La conducta asertiva**

- Defiende sus propios intereses. Expresa opiniones y sentimientos libremente. Expresa sus deseos y necesidades. No permite que las demás personas se aprovechen. Es capaz de elogiar a las demás personas. Sabe pedir favores y hacer peticiones.
- Conducta no verbal: contacto ocular directo, habla fluida, gesto firme, mensaje en primera persona, respuestas directas, verbalizaciones positivas. Conoce sus derechos y los defiende.
- Conducta verbal: «Pienso... », «Siento...», «Quiero...», «Hagamos...», «¿Cómo podemos resolver esto?», «¿Qué piensas?», «¿Qué te parece?».
- Emocionalmente: satisfecha, segura, relajada, tiene autocontrol, se autovalora, respeta los derechos de las demás personas, resuelve los problemas.

Hay que intentar que los mensajes que se transmiten sean en primera persona «Yo me siento... », «Yo creo que...», «Pienso que...»

Y evitar en todo momento los mensajes en segunda persona «Tu deberías...», «Has hecho mal...», «Procura que la próxima vez...»

Toma de decisiones

Una vez que hemos seguido todos los pasos de los puntos anteriores, nos disponemos a generar alguna alternativa a la situación.

Con frecuencia, mostramos algunas de estas estrategias para abordar las decisiones:

- **Evitar.** No me preocupo por mis metas ni por las de la otra persona.
- **Acomodar o condescender.** Me preocupo por las metas de la otra persona y no por las mías.
- **Competir, dirigir.** Me preocupo por mis metas a costa de las de la otra

persona.

- **Negociar.** Repartimos por igual las ganancias y las pérdidas entre las dos partes.
- **Cooperar.** Procuramos que ambas partes ganen al máximo, de común acuerdo, con asertividad y cooperación.

Actividad 5. Quinta sesión: Mediación y evaluación.

***Duración:** 90 minutos **Nº Participantes:** 12-15 **Materiales:** Folios, bolígrafos, proyector y el cuadernillo repartido en la primera sesión (anexo2).*

La mediación es una técnica para el trabajo con conflictos en la que participan de forma voluntaria las personas enfrentadas. Participa también una tercera persona neutral, imparcial, que cumple la función de facilitar la comunicación y ayudar a superar las dificultades que se van presentando en la sucesión de las diferentes fases. Además, posibilita el muestreo de posibles soluciones y la llegada a un acuerdo.

El proceso de mediación se puede dividir en las siguientes fases:

- **La queja.** Es el primer momento del proceso. Nuestro papel de mediación se inicia con la escucha del problema de la persona que trae la queja. Después, acordamos con la persona afectada que vamos a hablar con la otra parte y recalcamos la confidencialidad de todo el proceso.
- **Posible reunión por separado con cada una de las partes.** Luego de haber hablado con la persona que trae la queja, hablamos con la otra niña o niño por separado, para pedirle información sobre lo ocurrido. Le decimos que es mejor resolver ese conflicto, por lo que quedamos en encontrarnos con las dos partes, en privado y en nuestra presencia, para hablar de ello, analizar lo sucedido y buscar la reconciliación y la reparación.

Es muy importante que la mediadora se reúna con cada una de las partes ya que la distancia que hay entre cada parte y el mediador es más corta que la distancia entre las partes enfrentadas. Así, se evita que las personas enfrentadas cuando hablen lo hagan a la defensiva y sin escucharse, y de este modo se potencia la objetividad, la flexibilidad y la creatividad. De todas maneras, la fase de solución consensuada ha de ser en presencia de todas las partes.

- **La sesión de mediación.** Interacción entre las partes. Lo primero que

hacemos es pedir a los niños que se saluden y que nos digan por qué nombre les gusta que se les llame. Luego, les recordamos que estamos allí voluntariamente para resolver la disputa y damos unas normas básicas: estar sentados, no interrumpir, no insultar, respetar que la persona mediadora ponga orden, respetar la confidencialidad. Se explica el proceso para que cada parte en disputa describa desde el comienzo del problema que nos trae a esta situación. Les pedimos a los niños que se miren cara a cara al hablar, en lugar de dirigirse a nosotros. Nuestro papel será escuchar, reflejar las ideas de las partes, y facilitar que se expresen con claridad y corrección. También les ayudamos a comunicarse, a ofrecer disculpas o hacer concesiones a la otra parte, y consolidamos las ideas con nuestras propias palabras. Si alguna de las partes nos dice algo importante directamente a nosotros, los mediadores, le pedimos que se lo diga a la persona con quien tiene el problema.

- **Descubrimiento de pautas comunes y acuerdo mutuo.** Pedimos a los niños que expongan lo que están pensando tras la primera conversación y que informen de sus nuevos pensamientos y sentimientos. Intentaremos reflexionar sobre lo escuchado y trataremos de sentir lo que siente la otra persona, descubrir qué otros problemas hay detrás del conflicto y buscar los elementos en común en ambas partes.

En este punto, en el que se ha expresado el conflicto y se ha hecho un análisis del mismo, empezamos la fase de tratamiento del conflicto. Para ello, pedimos a los niños ideas creativas, en forma de «lluvia de ideas». Lo importante en este momento es que ya no están actuando las emociones. Entonces, nos concentramos en propuestas concretas de actuación y reparación. Reflejamos las ideas por escrito en tres listas: una lista de soluciones procedentes de una de las partes, otra de la segunda parte, y una tercera lista con las soluciones comunes aportadas.

A continuación, reflexionamos sobre la posibilidad de aplicación de las ideas y si son verdaderamente satisfactorias. En caso de no haber soluciones comunes, vemos las propuestas de cada parte que más se parecen y si hay posibilidad de negociación, a través de concesiones por ambas partes. Escribimos los acuerdos a los que se ha llegado. Los niños se comprometen a cumplirlos.

Para demostrar su acuerdo y compromiso se dan un apretón de manos, un abrazo, un beso... como símbolo de conclusión del proceso.

- **Seguimiento del acuerdo: posible segunda sesión.** Quedamos con ellos para vernos otra vez y comprobar que se esté cumpliendo el compromiso. En caso negativo, revisaremos los pasos anteriores y corregimos lo necesario.

El papel de la persona mediadora es el siguiente.

Código de ética.

- A. Respeta la integridad y confidencialidad. No utilizará la información que se le ofrece en el proceso.
- B. Neutralidad. Debe abstenerse de mediar en un caso en el que tenga intereses personales con alguna de las partes.
- C. Terminará el proceso cuando perciba que una de las partes es incapaz de participar de buena fe.
- D. Jamás presionará o influirá para que las partes lleguen a un acuerdo.
- E. Ecuanimidad. Nunca debe convertirse en defensora de una determinada solución.

Escucha para:

- A. Preparar el lugar adecuado para comunicarse.
- B. Explicitar las causas que hay detrás del conflicto.
- C. Descubrir los intereses de las partes implicadas.
- D. Ver lo que hay en común entre las partes.
- E. Observar la caída de obstáculos.
- F. Observar la predisposición al acuerdo.

Habla para:

- A. Relajar a las partes.
- B. Asegurarse de que el proceso está claro y equilibrado.
- C. Mostrar que está escuchando y que entiende lo que se dice.
- D. Ayudar a las partes para que se escuchen unas a otras.
- E. Manejar las tensiones que surgen entre las partes.
- F. Comprobar la receptividad de cada parte ante las distintas opciones.
- G. Ayudar a las partes a ver objetivamente.
- H. Compartir las cosas positivas conseguidas.
- I. Mantener la moral de las partes en disputa.

El acuerdo.

- ¿Es claro y conciso?
- ¿Especifica qué, cuándo, dónde y cómo?
- ¿Crees que las partes están realmente de acuerdo?
- ¿Es una solución equilibrada?
- ¿Todas las partes en disputa se sienten responsables de que funcione?

- ¿Serían capaces de cumplir las partes lo que se han comprometido a realizar?
- ¿Esta solución resolverá el problema?
- ¿Resolverá el problema para bien?

Tras finalizar toda la teoría del curso, se procederá a pasar el cuestionario de evaluación (anexo2) a todos los participantes.

Actividad 6. Sexta sesión: Evaluación.

Duración: 90 minutos **Nº Participantes:** 12-15 **Materiales:**
Diplomas y pañoletas.

Esta sesión la dedicaremos a la exposición con su correspondiente *role play* de cada caso práctico elaborado por cada uno de los participantes en el taller.

Y en el acto comunitario al finalizar la reunión, será la entrega de diplomas de participación en el curso así como se impondrán las pañoletas blancas bordadas como símbolo visible para todos los miembros del grupo.

ANEXOS

Anexo1

CUESTIONARIO DE EVALUACION

Nombre:

Edad:

1) ¿Te ha gustado el taller?

Si _____ No _____

¿Por qué?

2) ¿Crees que lo que has aprendido en el taller te puede servir para futuras mediaciones? ¿Consideras que la formación es la necesaria?

3) ¿Crees que las dinámicas han sido las adecuadas? ¿Por qué?

- 4) ¿Antes de hacer el taller te preocupaba este tema?
- 5) ¿Y después de participar en este taller?
- 6) ¿Crees que puedes ser un buen mediador o una buena mediadora?

Anexo 2

CUADERNILLO PARA EL MEDIADOR

1. ¿Qué es 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**”

El desarrollo de la mediación en España es de reciente data, su historia es breve si la comparamos con países como EEUU, Canadá o Gran Bretaña. El origen de la mediación se sitúa en EEUU en los años 70 en que justamente la proliferación de las separaciones matrimoniales hizo de La Mediación el método más exitoso.

En Europa el espaldarazo a la mediación lo encontramos en la Recomendación nº R (98) 1 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, por la cual se aconseja, o recomienda a los estado miembros la implementación de este método alternativo de resolución de conflictos.

2. ¿Por qué mediar?

La participación en una mediación tiene una connotación positiva, en el sentido que frente al mundo, ello es percibido como un interés en la paz, y estabilidad internacionales. Querer mediar puede ir de la mano de motivaciones humanitarias, protección de los intereses propios o de los intereses que se comparten entre las partes

involucradas.

3. ¿Quién es el mediador? ¿Cuáles son sus funciones?

El mediador es una tercera persona imparcial que interviene en una discusión o enfrentamiento para encontrar una solución.

as funciones del mediador son:

- Reducir la tensión
- Facilitar la comunicación entre las partes
- Ayudar en la formulación de propuestas positivas y acuerdos
- Promover la reflexión de las personas sometidas a tensiones y conflictos
- Generar confianza en las propias soluciones de las partes implicadas
- Derivar los casos hacia otros profesionales cuando la función mediadora resulte insuficiente o inadecuada: médicos, terapeutas, etc.

4. Características del mediador

El perfil del mediador capacitado para el manejo de conflictos debe revestir las siguientes cualidades:

- 1.- *Neutralidad*: La cualidad más importante de un mediador eficaz es su capacidad de mantener un papel imparcial y neutral en medio de una controversia.
- 2.- *Capacidad para abstenerse de proyectar su propio juicio*: El rol del mediador es ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo cuyos términos sean aceptables para ellas, aun cuando el mediador esté en desacuerdo con la sabiduría o con la justicia de la solución.
- 3.- *Flexibilidad*: Debe estimular la fluidez en las comunicaciones.
- 4.- *Paciencia*: Es importante que el mediador pueda esperar los tiempos necesarios según lo requieran las partes.
- 5.- *Empatía*: El mediador debe de ser capaz de valorar las percepciones, miedos e historia que cada parte revele en la discusión. La confianza se instala a partir de esta corriente personal.

6.- *Sensibilidad y respeto*: El mediador debe ser respetuoso con las partes y sensible a sus fuertes sentimientos valorativos, incluyendo sexo, raza y diferencias culturales.

7.- *Oyente activo*: Las partes deben sentir que el mediador ha oído las respectivas presentaciones y dichos.

8.- *Imaginativo y hábil en recursos*: Es importante que el mediador tenga capacidad de aportar y generar ideas nuevas.

9.- *Enérgico y persuasivo*: A través de la conducción del proceso, el mediador debe intervenir eficazmente para lograr flexibilidad en las partes, aunque debe dirigir la dinámica y controlar la audiencia sin ser autoritario.

10.- *Capacidad para tomar distancia en los ataques*: Si alguna de las partes hace un comentario despectivo o agresivo hacia el sistema de mediación o hacia el mediador, es conveniente no actuar a la defensiva, de lo contrario se establecería una nueva disputa.

11.- *Objetivo*: El mediador será más efectivo si permanece desligado del aspecto emocional de la disputa.

5. ¿Qué es el conflicto?

El conflicto es una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en oposición con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal enfrentamiento sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

6. Conflicto Vs Problema

Según su etimología latina, la palabra conflicto (con-flicto) significa «enfrentamiento con». La palabra problema hace énfasis en las dificultades que hay que superar para satisfacer una necesidad. La palabra conflicto refuerza más la situación con respecto a otras personas en una relación entre individuos con capacidades cognitivas y afectivas.

7. Conflicto Vs Violencia

La violencia es una forma de resolver los conflictos produciendo daño a las personas del enfrentamiento, pero hay muchos conflictos que se desarrollan sin violencia.

Los conflictos se producen cuando entran en juego diferentes intereses. También se deben a la diferente percepción de la realidad que tienen las personas implicadas, a pesar de estar ante una misma situación.

No debemos temer los conflictos, sino más bien aprender y desarrollar una serie de habilidades prácticas, afectivas y cognitivas, para saber qué podemos hacer para afirmar nuestra postura, aprender a amar las diferencias, cooperar en lugar de competir, y llegar a acuerdos creativos sin necesidad de crear tensiones. Aprenderemos a escuchar el punto de vista ajeno y a expresar el propio sin imponer nuestro criterio por la fuerza ni tampoco someternos a otros ni dejarnos avasallar. Tengamos en cuenta también que un conflicto no resuelto nos seguirá afectando durante un largo periodo de tiempo hasta que no lo resolvamos.

Las situaciones conflictivas suelen ayudarnos a aclarar nuestras ideas y nuestro camino en la vida, ayudan a definir la identidad de las personas implicadas, estimulan la creatividad, generan nuevos vínculos y compromisos personales, forjan relaciones nuevas y constructivas.

Con frecuencia, la esencia de los problemas se encuentra en mecanismos internos como la competitividad, la falta de seguridad, autoestima y estima, el sentido del honor y orgullo, el sentido de poder o dominio, así como reacciones con carácter de obediencia o desobediencia. Por eso, potenciaremos los valores y actitudes que ayudan a crear un ambiente positivo en el grupo, en el que haya respeto, colaboración, objetividad, serenidad, se conozcan unas personas a otras...

8. ¿Cómo resolver un conflicto? (Fases)

- Provencción. Valores básicos y habilidades previas
- Pausa. Relajación
- Análisis del conflicto. Conocerse.
- Comunicación. Expresarse. Escucha activa.
- Empatía. Solidaridad.
- Asertividad. Afirmación y autoestima.
- Toma de decisiones. Estrategias. Acuerdo mutuo.
- Mediación

9. Provencción

A esta fase no la llamamos “prevención”, porque su objetivo no es tanto

evitar que se produzcan conflictos sino prepararnos como personas para poder enfrentarnos a ellos cuando se presenten.

La provención se basa en dos elementos.

a) Valores básicos de la convivencia: conocerse, desarrollar la confianza, la distensión, la estima, la cooperación, la relajación y la no competitividad.

b) Habilidades básicas para la regulación de conflictos: que son las que estudiaremos más adelante y se explicarán poco a poco.

10. Pausa y relajación

La pausa es el momento en el que buscar un ambiente de relajación y serenidad que nos permita abordar el conflicto en las mejores condiciones de objetividad y creatividad. Frecuentemente, las personas se ponen nerviosas ante la presencia de un conflicto y contemplan su desarrollo como algo desagradable. Existe la tendencia a trabajar un conflicto en el momento en que se produce y esto tiene algunos inconvenientes.

Es difícil analizar la situación con objetividad, por eso es importante relajarse e incluso, esperar un tiempo para verlo con serenidad. Esto no quiere decir que cuando surge un conflicto no haya que hacer nada en el momento. Parece conveniente «congelar» el conflicto: tenerlo paralizado hasta que las partes implicadas sean capaces de tratar el tema con serenidad y sin carga emocional.

El momento de la PAUSA es necesario especialmente al principio, pero también podemos colocarlo en momentos críticos del proceso de regulación.

Algunos consejos cuando los nervios están muy alterados son los siguientes:

- Contar hasta cinco antes de dar una respuesta.
- Respirar hondo y despacio durante unos instantes.
- Relajarse despacio. Tragar saliva.
- Congelar todo movimiento en prevención de violencia física.
- Lavarse las manos y/o la cara.
- Beber agua.

El descanso habitual es una actividad relajante muy común y necesaria que nos predispone de una mejor manera para afrontar los conflictos.

11. Análisis del conflicto

El análisis del conflicto se realiza justo después de la pausa y en él tenemos que definir el conflicto con claridad y precisión, lo cual es mucho más difícil

de lo que parece, si bien es lo más importante para iniciar el proceso de su regulación. Del análisis depende cómo vamos a actuar para regularlo. Determinaremos en qué consiste el conflicto, qué incidentes lo provocaron, cuándo se originó, con qué intensidad, si venía de atrás, cuáles son las necesidades y sentimientos de las demás personas implicadas, en qué momento y lugar se produjo, cuáles son las causas, las posibles consecuencias, etc.

Al describir los conflictos, nos damos cuenta de lo que nos ocurre, y este es el primer paso para poder analizarlos y razonarlos, viendo la implicación de cada persona, nuestro punto de vista, sentimientos y deseos de reconciliarnos y reparar aquello que nos ha separado. Esto nos permitirá empezar a pensar en formas de actuación para llegar a nuevos acuerdos y aprender habilidades que permitan afrontar nuevos conflictos. La descripción del conflicto es un proceso individual, que puede tratarse en grupo si se exponen en voz alta aquellos conflictos que voluntariamente los participantes quieran compartir.

Para analizar el conflicto podemos utilizar dinámicas de conocerse a uno mismo como por ejemplo la dinámica “Soy y Creen que soy” en la que individualmente anotan en un papel algunas de sus características y adjetivos tanto positivos como negativos en una columna y en otra columna tendrán que anotar las características y adjetivos que creen que los demás ven en él o ella.

12. Comunicación

Como todos sabemos, la comunicación es esencial para las relaciones humanas. Y en la comunicación influyen varios elementos: el emisor, el receptor, el mensaje, el canal, el código y el contexto.

Tanto el emisor como el receptor se basan en sus experiencias previas a la hora de comunicarse y en las percepciones subjetivas.

Es fundamental para comunicar lo que nos pasa, cómo nos sentimos, lo que pensamos, también para comprender lo que les pasa, cómo se sienten y qué piensan los demás.

Frecuentemente, el hecho de comunicar nuestros conflictos alivia la situación, y el expresarlos con claridad y concreción facilita que nos entienda mejor quien escucha y así se evitan malentendidos que producen dificultades

Para conseguir que nuestra comunicación sea clara, precisa y constructiva estudiaremos los siguientes aspectos:

➤ En la **expresión oral**

- Aclarar las ideas previamente. Pensar antes de hablar.
- Ordenar las ideas. No salirse del tema.
- Manifestar sentimientos.
- No lanzar muchas ideas a la vez o excesiva información.
- Controlar el estado de ánimo.
- Cuidar el significado de las palabras y el uso del vocabulario.
- Cuidar el volumen de la voz. Ni muy bajo, ni gritar.
- Controlar la duración de la conversación. No abusar del turno de palabra. No interrumpir a quien habla.
- Ofrecerse a escuchar.
- Poner atención a la otra persona.
- Variar el tono de voz según preguntamos, respondemos, expresamos sentimientos.

➤ En el **lenguaje no verbal**

La comunicación no verbal apoya a la comunicación verbal, y tiene mucha mayor capacidad de transmisión. De hecho, es responsable de un 90% de la transmisión del mensaje.

Algunos de los elementos no verbales que tenemos que tener en cuenta a la hora de comunicarnos con los demás son:

- Mirar a la cara de la persona con la que hablamos.
- Mantener una distancia adecuada con quien hablamos.
- Adoptar una postura correcta.
- Hacer gestos coherentes con las manos para acompañar a las palabras que decimos.
- Cuidar la forma de vestir, pues dice mucho de la persona.
- Cuidar equilibradamente el contacto físico.

13. Elementos que pueden provocar dificultades.

Igual que los elementos anteriores pueden favorecer la transmisión del mensaje, los siguientes pueden obstaculizarla:

- Parpadear mucho y rápido.
- Mirar fijamente.
- No mirar.
- Mover el cuerpo o la cabeza en exceso.

- Taparse la boca al hablar.
- Manipular objetos o la propia ropa o jugar con ellos.
- Estar de espaldas a quien nos habla.
- Ruido excesivo de fondo.
- Rascarse.
- Bostezar.
- Hurgarse la nariz.
- Competir mentalmente: estar pensando en lo que vamos a responder, en lugar de prestar atención a lo que nos dicen.

➤ **La escucha activa**

En el proceso de la regulación de conflictos es importante escuchar activamente a las personas que nos expresan su conflicto para intentar entenderlo de la mejor manera posible.

Quien escucha activamente, habla lo menos posible, y pone atención no solo a las palabras que oye, sino también a los gestos y a los sentimientos.

No necesitamos estar de acuerdo con lo que oímos sino que hay que intentar entender cómo lo ve la otra persona, por qué lo siente así.

Escucharemos hasta que la persona que habla sienta que ha sido escuchada y entendida. La escucha activa ha de ser escucha empática. Esta escucha implica percibir los sentimientos de las demás personas hasta el punto de intentar sentir lo que sienten. Esta forma de escucha es muy útil para poder avanzar constructivamente en situaciones de conflicto. Quien escucha empáticamente intentará ponerse en el lugar de la otra persona.

Necesita control personal y emocional. Se necesita también fuerza para escuchar comprensivamente cosas que a nosotras nos podrían sorprender o contrariar.

14. Empatía

La empatía es la capacidad para conocer exactamente lo que le sucede a la otra persona y cómo se siente. Es una fase fundamental para regular los conflictos de forma positiva.

Para poder desarrollar la empatía es preciso desarrollar primero las habilidades básicas de la estima y la cooperación.

- La estima es la capacidad de aprecio y afecto por otras personas. Nos hace sentir parte del grupo, nos une a los demás, y nos proporciona seguridad. Para experimentar y desarrollar estas habilidades básicas utilizaremos las dinámicas que nos habitúan a manifestar afectos positivos hacia otras personas. Lo importante

del desarrollo de la estima es aprender a disfrutar con «dar sin esperar recompensa». Usaremos la dinámica de “hacer halagos” en la que divididos por parejas, uno de cada pareja tendrá que halagar repetitivamente al otro y el otro no podrá hacer otra cosa que agradecer, pasados 3 minutos se intercambian los roles.

- La cooperación es la habilidad de participar en un grupo como individuo que aporta sus cualidades y destrezas personales sin competición. La fuerza cooperativa es aquella en la que todos los participantes están implicados en el logro de un objetivo común y dan de sí para que este alcance su máximo nivel de manifestación. La cooperación se puede experimentar y desarrollar a través de los juegos cooperativos. Se pueden utilizar juegos de relevo, tirar de la soga, etc. para poner en práctica la cooperación grupal.

15. Asertividad

Algunas veces resolvemos los conflictos sin tenernos en cuenta a nosotros y eso produce muchos inconvenientes a medio plazo.

Este aspecto nos lleva inmediatamente al tratamiento de la autoestima. La autoestima en la persona indica aprecio hacia sí misma, satisfacción de ser como es, no condicionado por la opinión de los demás. La persona con autoestima se siente querida y se respeta a sí misma, hace valer sus derechos y sus necesidades a la vez que tiene en cuenta los derechos y necesidades de la otra parte. También busca resolver los problemas y no huir para evitar el esfuerzo.

En la presentación de un conflicto, hay varios tipos de actitudes. Hay personas que permanecen pasivas y otras reaccionan de forma agresiva. Ninguna de estas actitudes es positiva y proponemos la forma asertiva.

- La conducta pasiva

- No defiende sus derechos. Hace lo que le dicen sin importar lo que piensa.
- Conducta no verbal: Ojos hacia abajo, voz baja, vacilaciones, gestos desvalidos, quita importancia a la situación, risitas falsas.
- Conducta verbal: «Quizás», «Te importaría mucho... », «No te molestes», «Realmente no es importante», «Me pregunto si... ».
- Efectos: irritación, resentimiento, baja autoestima, lástima, disgusto.
- Emocionalmente: persona deshonesto consigo misma, auto-negación.

- La conducta agresiva

- Pelea, acusa, interrumpe, amenaza, agrede a las demás personas sin tener en cuenta sus sentimientos.

- Conducta no verbal: mirada fija, voz alta, gestos de amenaza, forma de hablar rápida y fluida, mensajes impersonales, postura intimidante.
- Conducta verbal: «No tienes cuidado», «Deberías», «Harías mejor en... », «Malo», «Debes estar bromeando».
- Efectos: tensión, descontrol, culpabilidad, mala auto-imagen, soledad, hiere a las demás personas, frustración.
- Actitud de las demás personas hacia el sujeto: enfado, deseo de venganza, resentimiento, humillación.
- Emocionalmente inapropiado, aunque honesto. Directo.

- La conducta asertiva

- Defiende sus propios intereses. Expresa opiniones y sentimientos libremente. Expresa sus deseos y necesidades. No permite que las demás personas se aprovechen. Es capaz de elogiar a las demás personas. Sabe pedir favores y hacer peticiones.
- Conducta no verbal: contacto ocular directo, habla fluida, gesto firme, mensaje en primera persona, respuestas directas, verbalizaciones positivas. Conoce sus derechos y los defiende.
- Conducta verbal: «Pienso... », «Siento...», «Quiero...», «Hagamos...», «¿Cómo podemos resolver esto?», «¿Qué piensas?», «¿Qué te parece?».
- Emocionalmente: satisfecha, segura, relajada, tiene autocontrol, se autovalora, respeta los derechos de las demás personas, resuelve los problemas.

Hay que intentar que los mensajes que se transmiten sean en primera persona «Yo me siento... », «Yo creo que...», «Pienso que...»

Y evitar en todo momento los mensajes en segunda persona «Tu deberías...», «Has hecho mal...», «Procura que la próxima vez...»

16. Toma de decisiones

Una vez que hemos seguido todos los pasos de los puntos anteriores, nos disponemos a generar alguna alternativa a la situación.

Con frecuencia, mostramos algunas de estas estrategias para abordar las decisiones:

- **Evitar.** No me preocupo por mis metas ni por las de la otra persona.
- **Acomodar o condescender.** Me preocupo por las metas de la otra persona y no por las mías.
- **Competir, dirigir.** Me preocupo por mis metas a costa de las de la otra persona.
- **Negociar.** Repartimos por igual las ganancias y las pérdidas entre las dos

partes.

- **Cooperar.** Procuramos que ambas partes ganen al máximo, de común acuerdo, con asertividad y cooperación.

17. Mediación, y evaluación

La mediación es una técnica para el trabajo con conflictos en la que participan de forma voluntaria las personas enfrentadas. Participa también una tercera persona neutral, imparcial, que cumple la función de facilitar la comunicación y ayudar a superar las dificultades que se van presentando en la sucesión de las diferentes fases. Además, posibilita el muestreo de posibles soluciones y la llegada a un acuerdo.

El proceso de mediación se puede dividir en las siguientes fases:

- La queja. Es el primer momento del proceso. Nuestro papel de mediación se inicia con la escucha del problema de la persona que trae la queja. Después, acordamos con la persona afectada que vamos a hablar con la otra parte y recalamos la confidencialidad de todo el proceso.
- Posible reunión por separado con cada una de las partes. Luego de haber hablado con la persona que trae la queja, hablamos con la otra niña o niño por separado, para pedirle información sobre lo ocurrido. Le decimos que es mejor resolver ese conflicto, por lo que quedamos en encontrarnos con las dos partes, en privado y en nuestra presencia, para hablar de ello, analizar lo sucedido y buscar la reconciliación y la reparación.

Es muy importante que la mediadora se reúna con cada una de las partes ya que la distancia que hay entre cada parte y el mediador es más corta que la distancia entre las partes enfrentadas. Así, se evita que las personas enfrentadas cuando hablen lo hagan a la defensiva y sin escucharse, y de este modo se potencia la objetividad, la flexibilidad y la creatividad. De todas maneras, la fase de solución consensuada ha de ser en presencia de todas las partes.

- La sesión de mediación. Interacción entre las partes. Lo primero que hacemos es pedir a los niños que se saluden y que nos digan por qué nombre les gusta que se les llame. Luego, les recordamos que estamos allí voluntariamente para resolver la disputa y damos unas normas básicas: estar sentados, no interrumpir, no insultar, respetar que la persona mediadora ponga orden, respetar la confidencialidad. Se explica el proceso para que cada parte en disputa describa desde el comienzo del problema que nos trae a esta situación. Les pedimos a los niños que se miren cara a cara al hablar, en lugar de dirigirse a

nosotros. Nuestro papel será escuchar, reflejar las ideas de las partes, y facilitar que se expresen con claridad y corrección. También les ayudamos a comunicarse, a ofrecer disculpas o hacer concesiones a la otra parte, y consolidamos las ideas con nuestras propias palabras. Si alguna de las partes nos dice algo importante directamente a nosotros, los mediadores, le pedimos que se lo diga a la persona con quien tiene el problema.

- Descubrimiento de pautas comunes y acuerdo mutuo. Pedimos a los niños que expongan lo que están pensando tras la primera conversación y que informen de sus nuevos pensamientos y sentimientos. Intentaremos reflexionar sobre lo escuchado y trataremos de sentir lo que siente la otra persona, descubrir qué otros problemas hay detrás del conflicto y buscar los elementos en común en ambas partes.

En este punto, en el que se ha expresado el conflicto y se ha hecho un análisis del mismo, empezamos la fase de tratamiento del conflicto.

Para ello, pedimos a los niños ideas creativas, en forma de «lluvia de ideas». Lo importante en este momento es que ya no están actuando las emociones. Entonces, nos concentramos en propuestas concretas de actuación y reparación. Reflejamos las ideas por escrito en tres listas: una lista de soluciones procedentes de una de las partes, otra de la segunda parte, y una tercera lista con las soluciones comunes aportadas.

A continuación, reflexionamos sobre la posibilidad de aplicación de las ideas y si son verdaderamente satisfactorias. En caso de no haber soluciones comunes, vemos las propuestas de cada parte que más se parecen y si hay posibilidad de negociación, a través de concesiones por ambas partes. Escribimos los acuerdos a los que se ha llegado. Los niños se comprometen a cumplirlos.

Para demostrar su acuerdo y compromiso se dan un apretón de manos, un abrazo, un beso... como símbolo de conclusión del proceso.

- Seguimiento del acuerdo: posible segunda sesión. Quedamos con ellos para vernos otra vez y comprobar que se esté cumpliendo el compromiso. En caso negativo, revisaremos los pasos anteriores y corregimos lo necesario.

El papel de la persona mediadora es el siguiente.

Código de ética.

A. Respetar la integridad y confidencialidad. No utilizará la información que se le ofrece en el proceso.

- B. Neutralidad. Debe abstenerse de mediar en un caso en el que tenga intereses personales con alguna de las partes.
- C. Terminará el proceso cuando perciba que una de las partes es incapaz de participar de buena fe.
- D. Jamás presionará o influirá para que las partes lleguen a un acuerdo.
- E. Ecuanimidad. Nunca debe convertirse en defensora de una determinada solución.

Escucha para:

- A. Preparar el lugar adecuado para comunicarse.
- B. Explicitar las causas que hay detrás del conflicto.
- C. Descubrir los intereses de las partes implicadas.
- D. Ver lo que hay en común entre las partes.
- E. Observar la caída de obstáculos.
- F. Observar la predisposición al acuerdo.

Habla para:

- A. Relajar a las partes.
- B. Asegurarse de que el proceso está claro y equilibrado.
- C. Mostrar que está escuchando y que entiende lo que se dice.
- D. Ayudar a las partes para que se escuchen unas a otras.
- E. Manejar las tensiones que surgen entre las partes.
- F. Comprobar la receptividad de cada parte ante las distintas opciones.
- G. Ayudar a las partes a ver objetivamente.
- H. Compartir las cosas positivas conseguidas.
- I. Mantener la moral de las partes en disputa.

El acuerdo.

- ¿Es claro y conciso?
- ¿Especifica qué, cuándo, dónde y cómo?
- ¿Crees que las partes están realmente de acuerdo?
- ¿Es una solución equilibrada?
- ¿Todas las partes en disputa se sienten responsables de que funcione?
- ¿Serían capaces de cumplir las partes lo que se han comprometido a realizar?
- ¿Esta solución resolverá el problema?
- ¿Resolverá el problema para bien?

Anexo3



Materiales

Los materiales que vamos a necesitar:

- Fotocopias del anexo 2 (cuadernillo teórico para los participantes del taller)
- Cañón proyector y ordenador
- Bolígrafos
- Folios
- Diplomas
- Pañoletas con la imagen (anexo 3) serigrafiada.

PRESUPUESTO			
CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
Fotocopias	225	0,05	11,25
Cañón proyector	1	0	0
Bolígrafos	20	0,25	5
Folios	1	3	3
Diplomas	15	1	15
Pañoletas	15	4	60
TOTAL			

Evaluación.

La evaluación del taller se hará en mediante tres fuentes:

- Observación por parte del monitor que imparte el taller y será tomada en cuenta la total implicación de los participantes en el taller tanto en la asistencia a la totalidad de las sesiones como en las prácticas que se vayan a realizar en dichas sesiones.
- Cuestionario (anexo 1) para que los participantes puedan evaluar el taller de manera más personal y para poder hacer todo tipo de modificaciones posibles para futuras ediciones de este taller.
- Exposición del caso práctico.

Conclusiones.

Este proyecto y su contenido pueden ser adaptables a todas las secciones de los grupos para que (llegado el momento y si se estima oportuno) se formen mediadores en todas las ramas del grupo; así los mediadores y mediadoras estarán en contacto directo con el conflicto.

Este proyecto también puede ser puesto en marcha dentro del campamento de verano o de cualquier otro que pueda tener las 6 sesiones y que no sea demasiado extenso y cargante para los participantes.

Bibliografía.

- Proyecto piloto. Aula de convivencia IES Doñana (Almonte)
- <http://www.mediacionfamiliarcofdecanarias.es/web/formacion/libros-recomendados.html>
- <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Mediaci%C3%B3n>

- <http://www.cop.es/colegiados/PV00520/mediacion.pdf>
- Mediación y solución de conflictos : habilidades para una necesidad emergente / Helena Soletto Muñoz y Milagros Otero Parga (coordinadoras) ; autores, Ramón Alzate Sáez de Heredia
- Los Mediadores / Deborah M. Kolb
- <httpwww.educarueca.orgspip.phparticle691>