



FACULTAD DE EDUCACIÓN DE PALENCIA
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

**MÁSTER DE PROFESOR EN EDUCACIÓN SECUNDARIA
OBLIGATORIA Y BACHILLERATO, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y ENSEÑANZA DE IDIOMAS**

FORMACIÓN DE ALUMNOS AYUDA

**TRABAJO FIN DE MÁSTER
ESPECIALIDAD INTERVENCIÓN SOCIOCOMUNITARIA**

AUTOR/A: Paula Sastre Fernández

TUTOR/A: Eduardo Fernández Rodríguez

Palencia, julio 2014

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	pág 3
2. JUSTIFICACIÓN.....	pág 4
3. OBJETIVOS.....	pág 5
4. MARCO TEÓRICO.....	pág 6
4.1. Ayuda entre iguales y modalidades.....	pág 7
4.2. La formación de alumnos ayuda.....	pág 10
5. DISEÑO DE INTERVENCIÓN.....	pág 14
5.1. Contextualización.....	pág 14
5.2. Objetivos.....	pág 14
5.3. Plan de trabajo.....	pág 15
5.4. Evaluación y cierre de la formación.....	pág 26
6. CONCLUSIONES.....	pág 27
7. BIBLIOGRAFÍA	pág 29

1. INTRODUCCIÓN

Los conflictos entre iguales es una problemática que afecta al buen clima de los centros escolares. Comienzan a nacer planes de convivencia y de mediación para reducir este tipo de adversidades y prevenir posibles conflictos futuros.

Parece fundamental que en estos planes de mediación colaboren alumnos para, tratar desde la igualdad, de solucionar los conflictos de una forma pacífica y consensuada entre las partes implicadas.

Estos alumnos mediadores deben recibir una formación que les capacite para llevar a cabo esta tarea tan importante y favorecedora de la buena convivencia.

En una institución educativa hay conflictos entre iguales con mucha frecuencia, en muchas ocasiones, se generan por no saber transmitir lo que queremos decir o por no saber escuchar atentamente lo que los demás nos dicen, la empatía es una cualidad que poseemos cuando lo ponemos en práctica.

En la mayoría de los casos, en los centros se da importancia a que exista la figura de mediador, pero una buena mediación solo es posible cuando los alumnos que van a ejercer esta función han recibido una formación adecuada, que les ayude a valorar los desencuentros y saber actuar de un modo ajustado y en el momento oportuno.

Lo que se pretende en este trabajo es enmarcar teóricamente en qué consiste la mediación, la ayuda entre iguales y los alumnos ayuda y diseñar una propuesta de intervención formativa para este tipo de alumnado, lo más ajustada posible a las pautas pedagógicas, al entorno y a la situación actual.

2. JUSTIFICACIÓN

La elección del tema ha estado influenciada por más de un factor. El principal, que me ha hecho decantarme por la Interacción entre Iguales han sido las prácticas, pues al haberlas realizado en ciclos de Formación Profesional donde se trataba dentro del currículo no solo la mediación escolar, sino también la familiar y la comunitaria, obviamente la más relacionada con este master es la mediación dentro del centro.

Una vez decidida cuál iba a ser la línea de desarrollo del TFM y gracias al asesoramiento de mi tutor, me pareció interesante, como aspecto innovador y quizá poco difundido, la interacción entre iguales, centrándome en la formación de Alumnos Ayuda.

Antes de iniciar este trabajo han sido consultadas fuentes bibliográficas que han sentado las bases teóricas para una buena intervención.

Los estudiantes del “Master de Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional e Idiomas” debemos desarrollar y adquirir unas competencias generales que nos doten de conocimientos, estrategias y actitudes que ayuden a desarrollar nuestra tarea profesional.

Siendo competentes en los contenidos curriculares propios del master y en la especialidad “Intervención Sociocomunitaria” y sabiendo planificar, desarrollar y evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje adecuando al nivel del alumnado y en colaboración con otros docentes y profesionales del centro, podemos hacer una concreción del currículo, aplicar metodologías (individuales y grupales) que se adapten a los estudiantes del centro. También sabemos diseñar y desarrollar espacios propios de aprendizaje, siendo respetuosos con la igualdad de oportunidades y sin ningún tipo de discriminación, que faciliten la toma de decisiones y la vida en sociedad y favorezcan la convivencia.

Además debemos conocer los procesos de interacción y comunicación para fomentar en los alumnos destrezas y habilidades sociales que le ayuden a abordar problemas de disciplina y resolución de conflictos.

Es necesario que seamos competentes a la hora de estimular el esfuerzo de los estudiantes para que sean capaces de aprender por sí mismos y con el grupo, desarrollando habilidades que faciliten su confianza, autonomía e iniciativa personal.

Como docentes tenemos la responsabilidad de conocer la normativa y organización institucional del sistema educativo, la propia organización del centro y la interrelación con la realidad social del entorno.

No podemos prescindir de la información y el asesoramiento a las familias como pilar básico del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Es misión nuestra orientar a los alumnos y a sus familias, tanto en aspectos personales como en los académicos y profesionales de los alumnos.

Si nos consideramos competentes en todo esto la formación de nuestro alumnado será garantía de calidad.

3. OBJETIVOS

- Mostrar la realidad de la conflictividad escolar, dar a conocer la Mediación Escolar y presentar la interacción entre iguales.
- Exponer las pautas de la formación de alumnos ayuda.
- Elaborar una planificación de unas jornadas formativas de alumnos mediadores y crear métodos de evaluación para esta intervención.
- Reflexionar sobre la trascendencia del trabajo y su posible puesta en práctica.

4. MARCO TEÓRICO

Los conflictos escolares son una problemática que ha adquirido una relevancia importante en la actualidad.

Cuando hablamos de conflicto escolar solemos referirnos al que se da entre alumnos, entre iguales, actualmente denominado *bullying*. García y Benito recogen las características de este fenómeno:

- Suele incluir conductas de diversa naturaleza.
- Tiende a originar problemas que se repiten y prolongan durante cierto tiempo.
- Suele estar provocado por un alumno (matón), apoyado generalmente en un grupo, contra una víctima que se encuentra indefensa, no puede salir por sí misma de esta situación.
- Persiste gracias a la ignorancia o pasividad de las personas que rodean a los agresores y a las víctimas sin intervenir directamente.

El *bullying* es el tipo de conflicto escolar más popular y con el que el sector escolar se encuentra más sensibilizado, pero existe una gran variedad. Según el *Informe del Defensor del Pueblo sobre violencia escolar (1999)* la incidencia de los tipos de maltrato entre iguales es la siguiente:

- Un tercio de los estudiantes recibe agresión verbal.
- Un quinto robos y ocultaciones (agresión a la propiedad).
- La exclusión incide en alrededor del 14% de los estudiantes.
- Las agresiones más graves no superan el 1%.
- El acoso sexual rodea el 2%.
- Las agresiones físicas sin armas se sitúan en torno al 5%.

Otros conflictos, que por lo general, pasan más desapercibidos son los conflictos puntuales que se dan entre dos alumnos condiciones similares, sufriendo ambos por la situación provocada por una problemática que necesita ser abordada y

erradicada para así evitar un agravamiento y enquistamiento del conflicto y sus posibles consecuencias.

4.1. Ayuda entre iguales y modalidades

Entendemos ayuda entre iguales una práctica pedagógica, en la que se crean vínculos entre los que tienen un mismo estatus, asumiendo uno de ellos el rol educativo respecto al otro. (de la Cerda, 2013 p. 48)

Hay varias modalidades de ayuda entre iguales:

Monitoraje.

Son actividades en las que los participantes enseñan, ejercitan y aprenden una destreza, a través de actividades, como talleres, juegos, etc.

El monitoraje se diferencia de la acción educativa porque se da en materias no escolares o poco académicas, en espacios educativos informales, fuera del aula y lúdicas.

Desde el punto de vista pedagógico en esta práctica se comparte lo que se sabe y se aprende haciendo y los monitores explican y muestran lo que hay que hacer, tratando de ayudar, planificando, organizando y reajustando las intervenciones. Los receptores se sienten protagonistas de la actividad, el tipo de agrupamiento suele ser pequeño grupo, con relación muy cercana y muy intensa, generando fuertes lazos afectivos.

El profesor acompaña, supervisa, organiza, facilita y ayuda a los monitores en la planificación y gestión de actividades.

Las experiencias siguiendo esta modalidad son muy adecuadas y generan dinámicos de participación entre el alumnado. El resultado se traduce en compañeros trabajando y pasando un buen rato.

Tutoría.

En las prácticas se trabajan asuntos vinculados a materias curriculares, como lectoescritura, refuerzo escolar, etc. La acción educativa siempre se refiere a conocimientos y, especialmente, de tipo instrumental, muy vinculados a las materias

escolares. Puede asemejarse a las clases particulares, realizándose en horario lectivo y en el aula. Se trata de enseñar y aprender conjuntamente con un compañero al lado, uno de ellos ejerce el papel de profesor y el otro de alumno.

El profesor organiza y planifica la actividad.

Difusión.

Su objetivo es dar a conocer algo que ha trabajado el alumno mediante actividades como cuentacuentos, espectáculos, teatro, presentaciones orales, etc.

La acción pedagógica consiste en integrar lo educativo con lo lúdico, son experiencias ocasionales, limitadas en el tiempo, pero que el alumno vive con gran intensidad.

El papel del profesor es acompañar y guiar a los protagonistas en la preparación, organización y ensayo.

Acompañamiento.

El objetivo fundamental es integrar al alumnado en el centro, estableciendo una relación de ayuda e intercambio entre compañeros.

Los alumnos más expertos asumen la acogida de los compañeros nuevos para incorporarlos a la vida cotidiana del centro, evitando así el aislamiento del recién llegado.

El docente se encarga de planificar y organizar la actividad, configurando las parejas o formando a los alumnos que acompañan al resto.

Mediación.

Actividades encaminadas a resolver positivamente los problemas que surgen entre los iguales.

Los mediadores deben tener habilidades para gestión y resolución positiva de los conflictos, actuando entre las parte confrontadas.

Se basa en la acción entre los iguales, alcanzando soluciones en conflictos en los que quizá si interviniera el adulto no se podría conseguir. Esta relación entre iguales implica un nivel de compromiso en el cumplimiento de acuerdos previos.

La acción pedagógica se basa en la diferenciación de roles y en el protocolo de actuación, unos son mediadores e intervienen en los conflictos, facilitando la solución de problemas y otros son los que quieren reconducir sus actuaciones entendiendo que no ha sido adecuada para la convivencia.

Los mediadores precisan ser dotados de conocimientos y prácticas que faciliten su mediación, ajustándose a unas normas imprescindibles para la resolución positiva del conflicto:

- Respetarse.
- Escuchar.
- No perder los nervios.

En esta modalidad la situación se caracteriza por ser en parejas, dándose proximidad y confianza entre ellos y estableciéndose una relación intensa entre los implicados, debido a que afloran sentimientos y emociones entre los participantes.

El profesor no interviene en el proceso, ya que el control lo asume el alumno, pero se encarga de la gestión de demandas, configuración de equipos, formación, planificación de mediaciones y acompaña a los mediadores para solucionar dificultades y optimizar la intervención. También hace un seguimiento de la resolución de conflicto y controla que se cumplan los acuerdos establecidos.

Una función importante del profesor es propiciar la reflexión y servir de enlace entre los mediadores y los alumnos en conflicto.

Los que realizan la función de mediación deben poseer valores como competencias sociales básicas, capacidad de escucha, diálogo, respeto y empatía.

Los alumnos mediadores acaban siendo un modelo de referencia para los demás.

4.2. La formación de alumnos ayuda

La ayuda entre iguales presenta rasgos pedagógicos que le otorgan identidad propia. Los pilares básicos son la intencionalidad educativa, la creación de vínculos o la distinción de roles, entre otras.

Las líneas pedagógicas que se configuran son las siguientes:

Facilitar la formación al alumno.

La formación al alumnado mediador puede ser de forma sistematizada o con actividades prácticas.

Aunque la propuesta formativa esté basada en la experiencia, en actividades prácticas, de ayuda entre iguales siempre es necesario ofrecer formación, donde se explicará a los mediadores cuál será su roll y que proceso se debe seguir, consiguiendo así optimizar el proceso formativo.

Es importante que los futuros mediadores se sientan seguros para poder avanzar progresivamente en su tarea educativa.

Debemos proporcionar a los alumnos estrategias didácticas e introducir elementos relacionados con el roll educativo.

La formación de ayuda entre iguales precisa de una formación para ofrecer un servicio de calidad y la adquisición de aprendizajes significativos para el alumnado.

Propiciar la reflexión.

Los alumnos deben tomar conciencia de sus acciones, pensando y compartiendo lo que hacen, cómo se hacen y con quién se hace.

Los momentos de reflexión y el contenido de la formación dependen del tipo de actividad concreta.

La reflexión se puede hacer en diferentes ambientes, en asambleas, en tutorías conjuntas o individuales, o incluso en alguna clase específica relacionadas con esta actividad, y se puede llevar a cabo antes, durante o después del servicio.

Cuándo la reflexión se produce fuera de la actividad de ayuda, se ofrece la oportunidad de puestas en común, exteriorización de dudas, miedos o posibles angustias.

Esta práctica reflexiva no debe basarse solo en trabajar problemas o conflictos, es también importante destacar los aspectos positivos de la actuación de los participantes, comentarlos y compartirlos con el resto de compañeros.

Hacer una valoración de las actividades propuestas es una práctica reflexiva especialmente interesante, porque además de revisar el trabajo revisado, nos permite avanzar, adaptar y mejorar las actividades.

La formación y la reflexión deben aparecer de modo interrelacionado y simultáneo en la práctica de ayuda entre iguales, dando así sentido a las acciones, ayudando a comprometerse más, a ser más responsables y a implicarse.

Es importante dedicar tiempo a valorar cómo se va desarrollando la actividad y cómo se sienten los participantes.

Establecer las agrupaciones entre iguales.

Las agrupaciones pueden darse en parejas, pequeño grupo o grupo clase. Es importante seleccionar bien el tipo de agrupamiento porque determinará la relación que se establece entre los alumnos.

Cuando es un pequeño grupo tienen más oportunidades para la interacción entre ellos, dándose a la vez un vínculo afectivo más fuerte, relaciones más cercanas, interacciones y vivencias más intensas.

A la hora de definir el agrupamiento puede ser a propuesta del alumno o determinada por el educador, debemos intentar buscar un equilibrio entre relación y efectividad a la hora de seleccionar los agrupamientos.

Es de interés para el educador conocer datos sobre intereses o aficiones de los alumnos y así poder establecer agrupamientos o parejas afines, para conseguir este fin a veces se utilizan cuestionarios que se pasan inicialmente a los alumnos.

Las capacidades personales pueden ser determinantes a la hora de proponer a un alumno como mediador

Regular la interacción.

Para que los participantes tengan una relación positiva precisan de supervisión y apoyo. El egocentrismo y la propia perspectiva suelen ser dificultades con las que se encuentran los alumnos en un grupo, sobre todo cuando son de diferente edad. No es fácil ceder protagonismo y asumir un papel secundario en la actividad, pero a veces es necesario para permitir la intervención de todos y el respeto a todos los compañeros.

El profesor debe intervenir apoyando y reconduciendo situaciones siempre que lo considere necesario para una buena relación.

Gestionar positivamente las diferencias

Los educadores deben saber gestionar las diferencias aprovechándolas pedagógicamente para que unos alumnos ayuden a otros.

En primaria los pequeños asumen que los mayores puedan enseñarles, esto les cuesta más a los alumnos de secundaria, puesto que normalmente la diferencia de edad entre ellos es menor y viven de forma diferente la ayuda que viene de otra persona. Es tarea del profesor utilizar estrategias adecuadas para que los alumnos se sientan cómodos en la actividad. Cambiando los roles o favoreciendo relaciones de colaboración e intercambio, para que todos ellos reciban y ofrezcan ayuda, logrando así un aumento de la autoestima y la motivación del grupo.

Impulsar la relación más allá de la actividad

La relación entre los participantes debe extenderse a otras situaciones diferentes de la propia de esta actividad. Es tarea de los docentes conseguir que se den estos momentos o bien a través del juego juntos a la hora del recreo, o proponiéndoles actividades conjuntas, realizando tareas concretas, implicándoles en la preparación de alguna fiesta, etc.

La interacción fuera de la actividad ayuda a consolidar el vínculo afectivo y a mejorar las relaciones entre ellos.

Potenciar la muestra de agradecimiento

Los alumnos que van a adquirir el papel de mediadores necesitar recibir muestras de afecto y de agradecimiento, tanto por parte de los profesores como de sus compañeros que van a ser receptores de este servicio.

Los pequeños detalles o intercambio de algún obsequio entre los alumnos, los gestos amistosos refuerzan la autoestima y ponen de manifiesto la valoración positiva que se hace de ellos.

La situación óptima sería que ellos mismos propiciaran situaciones de agradecimiento y valoración a los compañeros.

Agilizar la organización.

Un espacio adecuado y una buena distribución de los elementos que faciliten los desplazamientos y el acercamiento son aspectos organizativos que el profesor debe tener en cuenta. Es importante también la selección de materiales, que se adecuen a las características del alumnado, a sus diferentes edades, a sus ritmos de trabajo e igualmente debemos tener en cuenta que los temas de conversación propuestos sean interesantes para los que participan en esta formación.

Trabajar por el reconocimiento de la actividad.

Todos agradecemos que se reconozca nuestra tarea, para los participantes en esta actividad formativa, igualmente es necesario reconocimiento público de lo que hacen y una valoración de la importancia de su implicación en el proyecto.

Este reconocimiento se puede realizar presentándolo y dándoles gran importancia en reuniones de diferentes sectores de la comunidad educativa (padres, profesores...), teniendo esta valoración una repercusión muy positiva en la implicación, el compromiso, la seguridad y la propia intervención de los alumnos.

No podemos olvidar que la práctica de ayuda entre iguales precisa siempre del apoyo y supervisión del educador, determinando cual es el rol que debe ejercer el alumno a la hora de ofrecer su ayuda.

5. DISEÑO DE INTERVENCIÓN

5.1. Contextualización

Se ha diseñado unas sesiones formativas de “Alumnos ayuda” que actuarán como mediadores en los conflictos entre iguales que puedan surgir en el mismo centro.

El centro cuenta con un plan de mediación, no se pretende modificarlo, se trata de dar una formación adecuada a esos alumnos que tendrán un papel conciliador en los futuros desencuentros.

Pretendemos que además de que la formación sea de calidad, se trabajen otros factores como la sensibilización o la empatía.

La selección de estos futuros mediadores no se hará de manera aleatoria, serán alumnos de 1º y 2º de la E.S.O. seleccionados, mediante votación, por el resto de sus compañeros y que estén dispuestos a participar en este programa. Se elige alumnos de cursos inferiores para que en unos años se cuente con este alumnado especializado en todas las etapas, tanto Secundaria como en Bachillerato.

Las sesiones se impartirán en un aula clase, donde contaremos con un espacio amplio y soporte digital para la formación teórica. Tendremos una silla por alumno, distribuidas en forma circular de manera que todos nos veamos y contemos con un amplio espacio central que nos permita movilidad en las dinámicas.

5.2. Objetivos

- Formar alumnos ayuda de calidad.
- Trabajar su empatía y sensibilizarlos ante los conflictos dándoles vías de solución y cómo ponerlas en práctica.
- Motivar a los futuros alumnos ayuda mediante dinámicas de formación.
- Evaluar el resultado de la intervención.

5.3. Plan de trabajo

Esta formación contará con cinco sesiones de sesenta minutos cada una que se distribuirán a lo largo de cinco semanas, una sesión a la semana, en diferentes días para afectar, lo mínimo a la formación académica del alumnado. Las sesiones se impartirán durante la tercera hora de la mañana y los primeros 10 minutos del recreo, no tomamos todo el recreo porque los alumnos deben tener un tiempo de descanso.

Las sesiones serán más dinámicas que teóricas, pues es una formación voluntaria y pretendemos que sea llamativa para ellos, siempre procurando que sea completa y de calidad.

Temporalización

Semana/sesión	Tema a tratar	Duración
1ª	Acercamiento a la Mediación.	60 minutos
2ª	Escucha activa	60 minutos
3ª	Trabajamos la empatía	60 minutos
4ª	Mensajes yo	60 minutos
5ª	Ponemos en práctica todo lo aprendido	60 minutos

1ª Sesión:

La primera sesión debe servir para enmarcar el concepto de mediación, para qué sirve, que ventajas aporta, que pasos se deben seguir o cómo se debe llevar a cabo este proceso.

Comenzaremos presentándonos, entre ellos, al ser compañeros, ya se conocen, por ello una dinámica de presentación podría resultar pesada y poco fructífera.

La sesión se iniciará con una pequeña introducción al concepto de Mediación Escolar. A continuación les suministraremos un pequeño documento donde hemos

recogido lo que consideramos fundamental conocer de mediación, distribuido de forma esquemática, para evitarles que tengan que anotar todo lo que se les dice, y con espacio suficiente para que puedan tomar todas las notas que consideren conveniente. (Incluido en el Anexo I)

Posteriormente alumnos mediadores, que les hemos pedido el favor de que asistan a la sesión, nos contarán cómo es la experiencia de mediar en conflictos (sin contar casos concretos), y resolverán dudas que los mediadores en formación puedan tener.

Para finalizar esta primera sesión, a modo de cierre y cómo preparación para la próxima sesión pasaremos a realizar una dinámica que se titula “Gane cuanto pueda”, en ella trabajaremos a modo de juego el trabajo en equipo, la cooperación y demostrarles que trabajando conjuntamente el resultado siempre es más beneficioso para todos. El “premio” son “sugus” que irán ganando o perdiendo, dependiendo de su actitud ante el resto de grupos, de esta forma además se llevan “un buen sabor de boca” de esta primera toma de contacto.

Dinámica:

“GANE CUANTO PUEDA”:

Objetivos:

- Observar los mecanismos de competición y cooperación que pueden darse en el seno de un grupo.
- Aprender a valorar la cooperación como fórmula según la cual todos ganan.
- Reflexionar en torno al tema de la cooperación, por los sentimientos provocados durante el juego.

Participantes:

Todo el grupo de futuros “Alumnos ayuda” distribuidos en grupos de 4 ó 5.

Tiempo:

La duración de la actividad es de 25 - 30 minutos aproximadamente.

Material:

Hoja de indicaciones y sugus.

Indicaciones:

4-rojo	Pierden todos 1 "sugus"
4-negro	Ganan todos 1 "sugus"
3-rojo, 1-negro	Ganan 1 "sugus" cada "rojo" Pierden 3 "sugus" cada "negro"
2-rojo,2-negro	Ganan 2 "sugus" cada "rojo" Pierden 2 "sugus" cada "negro"
1-rojo, 3-negro	Ganan 3 "sugus" cada "rojo" Pierden 1 "sugus" cada "negro"

Lugar:

El aula clase, preparado para las sesiones.

Procedimiento:

Dividimos el grupo en cuatro subgrupos de aproximadamente cinco personas. Cada subgrupo tiene dos tarjetas, una roja y una negra, cada grupo decidirá cual sacar siguiendo los criterios marcados.

Cada grupo comienza jugando con 7 "sugus" e irá ganando o perdiendo, dependiendo de cómo actúe como grupo individual y como gran grupo.

Observaciones:

Con esta técnica conseguiremos que entre todos los subgrupos consigan el mayor número de "sugus", evitando competencias entre los mismos grupos.

2ª Sesión:

Esta segunda sesión la dedicaremos a la Escucha Activa, fundamental para que la mediación sea de calidad y el resultado satisfactorio para todas las partes.

Comenzaremos con un pequeño recordatorio de en qué consiste la Escucha Activa, pues ya se les explicó en la sesión anterior. Profundizaremos en las diferentes técnicas de este tipo de escucha y pondremos ejemplos de cómo las debemos llevar a cabo.

Para que el alumnado interiorice adecuadamente su función, como ponerlas en práctica y de qué modo realizaremos una serie de dinámicas que favorecerán muy adecuadamente este aprendizaje.

Dinámica:

“LOS TRÍOS”

Objetivos:

- Practicar la escucha activa

Participantes:

Todo el grupo de futuros “Alumnos ayuda” distribuidos en grupos de tres.

Tiempo:

La duración de la actividad es de 10 minutos aproximadamente.

Material:

Hoja donde se incluye que hacer en cada escucha y registro (Anexo II).

Lugar:

El aula clase, preparado para las sesiones.

Procedimiento:

Cada componente del trio asume un número (1,2 ó 3).

Los 1 emiten el mensaje: Cuéntale tu compañero lo que hiciste este fin de semana, o el fin de semana más chachi de tu vida.

Los 2 escuchan y actúan según consignas que se le dan en un aparte.

Los 3 no saben nada y se van a dedicar a observar sin decir nada, tomando nota en la hoja de registro.

Para finalizar se hará una puesta en común donde se responderá a cuestiones como:

- ¿Qué hacías?
- ¿Cómo te has sentido?
- ¿Cómo crees que se sentía tu compañero?
- ¿Qué has observado?

Dinámica 2:

“TE ENTIENDO”

Objetivos:

- Practicar la escucha activa.
- Aceptar opiniones diferentes a la propia.

Participantes:

Todo el grupo de futuros “Alumnos ayuda” distribuidos en parejas.

Tiempo:

La duración de la actividad es de 15 minutos aproximadamente.

Material:

No se precisa material.

Lugar:

El aula clase, preparado para las sesiones.

Procedimiento:

Una vez distribuidos por parejas se colocarán sentados uno frente al otro.

Uno de ellos deberá defender una postura y su compañero practicar las técnicas de Escucha Activa, prestando atención y comprendiendo lo que su compañero propone.

Se cambiarán los roles cada vez que se cambie de tema.

Las posturas a defender:

- Me dan asco los blancos.
- No soporto a la gente que fuma.
- Debería estar prohibido que la mujer pudiese trabajar.
- Las vacaciones de verano deberían durar solo un mes.

Una vez terminado haremos, de nuevo, una puesta en común donde nos contarán como se han sentido teniendo que defender posturas con las que quizá no estén de acuerdo, y como se han visto teniendo que aceptar e intentar comprender ese posicionamiento.

Gracias a estas dinámicas conseguimos que trabajen las técnicas de escucha activa, pero también trabajamos los sentimientos y las emociones o que trabajen la imparcialidad ante ciertos aspectos con los que es posible que no estén de acuerdo.

3ª Sesión

Durante esta tercera sesión trabajaremos algo fundamental en el papel de un mediador, la empatía.

Comenzaremos, como en las sesiones pasadas, con una breve explicación sobre qué es la empatía y por qué es básica en un proceso de mediación.

A continuación llevaremos a cabo un par de dinámicas en las que trabajaremos fundamentalmente el ponerse en el lugar del otro, pero también incluiremos aspectos trabajados anteriormente como es la Escucha Activa.

Dinámica:

“EL TRASPLANTE DE CORAZÓN”

Objetivos:

- Concienciar de la importancia de la empatía.
- Practicar la escucha activa.
- Consensuar un acuerdo en grupo.
- Exponer al grupo una decisión tomada en consenso.

Participantes:

Todo el grupo de futuros “Alumnos ayuda” distribuidos en grupos de cuatro personas.

Tiempo:

La duración de la actividad es de 20 minutos aproximadamente.

Material:

No se precisa material.

Lugar:

El aula clase, preparado para las sesiones.

Procedimiento:

Eres cirujano de un gran hospital. Pertenece a una comisión que debe tomar una importante decisión. Tenéis siete pacientes en espera urgente de un trasplante de corazón. Ahora mismo sólo tenéis un donante. Todos los pacientes podrían recibir el corazón. ¿Qué paciente consideras que debería recibirlo? ¿Por qué? La comisión tiene que llegar a un acuerdo antes de 15 minutos. El ejercicio se interrumpirá aunque no se haya conseguido acuerdo.

Por grupos se buscarán argumentos a favor de una de las personas que debe recibir el corazón. Luego, una persona de cada grupo discutirá ante el resto. Nadie podrá intervenir sin haber resumido el argumento del participante anterior. El resto del grupo será observador y tomará notas que luego se comentarán.

Se parará el juego si se interrumpe o si no se parafrasea y refleja y habrá oportunidad de rectificar.

Los casos son los siguientes:

- Una famosa neurocirujana de 31 años en la cima de su carrera. No tiene hijos.
- Una niña de 12 años. Estudia música.
- Un profesor de 40 años. Tiene dos hijos.
- Una chica joven de 15 años embarazada. Soltera y sin hijos.

- Un sacerdote de 35 años.
- Un joven de 17 años. Es camarero y mantiene a sus padres con sus ingresos.
- Una mujer científica a punto de descubrir la vacuna del SIDA. No tiene hijos y es lesbiana.

Una vez finalizado se comentará en gran grupo los acuerdos a los que han llegado y por qué.

Dinámica 2:

“EL CUENTO DEL LOBO”

Objetivos:

- Trabajar la empatía

Participantes:

Todo el grupo de futuros “Alumnos ayuda” distribuidos en grupos de cuatro personas.

Tiempo:

La duración de la actividad es de 25 minutos aproximadamente.

Material:

Material necesario para tomar nota y redactar.

Lugar:

El aula clase, preparado para las sesiones.

Procedimiento:

Tras haber leído el cuento del Lobo Feroz, comentamos en gran grupo si en algún momento cuando se contaba la historia de Caperucita alguien pensaba en cómo se podía sentir el Lobo y qué opinan sobre el cuento.

A continuación se les pide que redacten por grupos el cuento que ellos escojan desde el punto de vista de su antagonista. No importa que se repitan los cuentos

seleccionados, pues lo que van a contar no va a ser igual, incluso se puede comparar como dependiendo de quién vea las situaciones, se interpretan cosas diferentes.

Cuento:

El bosque era mi hogar. Yo vivía allí y me gustaba mucho. Siempre trataba de mantenerlo ordenado y limpio. Un día soleado, mientras estaba recogiendo las basuras dejadas por unos excursionistas, sentí pasos. Me escondí detrás de un árbol y vi venir una niña vestida en forma muy divertida: toda de rojo y su cabeza cubierta, como si no quisiera que la vieran. Andaba feliz y comenzó a cortar las flores de nuestro bosque, sin pedir permiso a nadie, quizás ni se le ocurrió que estas flores no le pertenecían. Naturalmente, me puse a investigar. Le pregunté quién era, de dónde venía, a dónde iba, a lo que ella me contestó, cantando y bailando, que iba a casa de su abuelita con una canasta para el almuerzo. Me pareció una persona honesta, pero estaba en mi bosque, cortando flores. De repente, sin ningún remordimiento, mató a un zancudo que volaba libremente, pues también el bosque era para él. Así que decidí darle una lección y enseñarle lo serio que es meterse en el bosque sin anunciarse antes y comenzar a maltratar a sus habitantes.

La dejé seguir su camino y corrí a la casa de la abuelita. Cuando llegué me abrió la puerta una simpática viejecita, le expliqué la situación y ella estuvo de acuerdo con que su nieta merecía una lección. La abuelita aceptó permanecer fuera de la vista hasta que yo la llamara y se escondió debajo de la cama.

Cuando llegó la niña la invité a entrar al dormitorio donde estaba yo acostado, vestido con la ropa de la abuelita. La niña llegó, sonrojada, y me dijo algo desagradable acerca de mis grandes orejas. He sido insultado antes, así que traté de ser amable y le dije que mis grandes orejas eran para oírla mejor. Ahora bien, me agradaba la niña y traté de prestarle atención, pero ella hizo otra observación insultante acerca de mis ojos saltones. Ustedes comprenderán que empecé a sentirme enojado. La niña tenía bonita apariencia, pero empezaba a serme antipática.

Sin embargo, pensé que debía poner la otra mejilla y le dije que mis ojos me ayudaban a verla mejor. Pero su siguiente insulto sí me encolerizó. Siempre he tenido problemas con mis grandes y feos dientes y esa niña hizo un comentario realmente

grosero. Sé que debí haberme controlado, pero salté de la cama y le gruñí, enseñándole toda mi dentadura y diciéndole que eran así de grandes para comerla mejor. Ahora, piensen ustedes: ningún lobo puede comerse a una niña. Todo el mundo lo sabe. Pero esa niña empezó a correr por toda la habitación gritando y yo corría detrás de ella tratando de calmarla. Como tenía puesta la ropa de la abuelita y me molestaba para correr, me la quité, pero fue mucho peor. La niña gritó aún más. De repente, la puerta se abrió y apareció un leñador con un hacha enorme y afilada. Yo lo miré y comprendí que corría peligro, así que salté por la ventana y escapé.

Me gustaría decirles que éste es el final de la historia, pero desgraciadamente no es así. La abuelita jamás contó mi parte de la historia y no pasó mucho tiempo sin que se corriera la voz que yo era un lobo malo y peligroso. Todo el mundo comenzó a evitarme. No sé qué le pasaría a esa niña antipática y vestida en forma tan rara, pero sí les puedo decir que yo nunca pude contar mi historia. Ahora ustedes ya lo saben.

Tomado de materiales educativos del Instituto Interamericano de Derechos Humanos.

4ª Sesión

Esta cuarta sesión la vamos a dedicar a trabajar los mensajes yo. Al igual que el resto de sesiones, tendremos una introducción teórica, donde explicaremos en qué consisten los “Mensajes yo” y el por qué de su importancia y completaremos el aprendizaje gracias a una actividad.

Actividad:

“TRABAJAMOS LOS MENSAJES YO”

Objetivos:

- Identificar adecuadamente los mensajes yo.
- Modificar correctamente un mensaje tú para convertirlo en mensaje yo.

Participantes:

Todo el grupo de futuros “Alumnos ayuda”, es una actividad individual.

Tiempo:

La duración de la actividad es de 15 minutos aproximadamente.

Material:

Hoja de trabajo incluida en el Anexo III.

Bolígrafo para escribir.

Lugar:

El aula clase, preparado para las sesiones.

Procedimiento:

Una vez tenga cada alumno una hoja con la tabla de los diferentes mensajes, debe marcar con una cruz si son mensajes yo o mensajes tú. Cuando estén clasificados, deberán cambiar los mensajes tú para convertirlos en mensajes yo.

Finalizada la fase anterior, y ya dominando los mensajes yo, se pondrán por parejas y tendrán que plantear una situación habitual en su entorno en la que este tipo de mensajes faciliten la convivencia y eviten posibles desacuerdos.

Se pondrá en común y se comentará con el gran grupo.

Por último la sesión finalizará con la resolución de las diferentes dudas que puedan haber surgido a lo largo de estas cuatro sesiones, de esta forma llegaremos a la última sesión sin posibles aprendizajes erróneos.

5ª Sesión

La quinta y última sesión tendrá un ritmo diferente a las anteriores. La mayoría del tiempo se invertirá en un *roll-playing*, la sesión finalizará con una despedida.

Roll-playing:

Objetivos:

- Poner en práctica todo lo que se ha trabajado.
- Simular una mediación de un conflicto escolar.
- Evaluar el grado de aprendizaje del alumnado.

Participantes:

Todo el grupo de futuros "Alumnos ayuda".

Cuatro alumnos serán los que escenifiquen el roll-playing, el resto hará aportaciones una vez finalizado.

Tiempo:

La duración de la actividad es de 35 minutos aproximadamente.

Material:

Hoja del diálogo incluida en el Anexo IV.

Lugar:

El aula clase, preparado para las sesiones.

Procedimiento:

Cuatro alumnos voluntarios serán los encargados de llevar a cabo la escenificación del conflicto y su resolución que se plantea en el caso entregado. El resto, durante la escenificación seremos meros observadores. Una vez hayan terminado, el alumno que desee hacer una aportación se levantará y colocará su mano en el hombro del personaje por el que quiera intervenir.

5.4. Evaluación y cierre de la formación

Para finalizar comentaremos entre todos lo que nos ha parecido la escenificación y comentaremos si, en nuestra opinión, los mediadores han sabido guiar la mediación, se han respetado las normas de la mediación, o se han empleado las técnicas de escucha activa.

Se les pasará una encuesta en la que plasmarán su grado de satisfacción con la formación, indicando que han aprendido, qué es lo que más les ha gustado y si creen que podrá ser aplicado en situaciones conflictivas del centro.

Terminaremos la sesión entregándoles un diploma que les acredita como Alumnos ayuda-Mediadores del centro.

6. CONCLUSIONES

Es novedoso que sean los propios compañeros quienes asuman ese rol mediador y nazca de ellos la necesidad de solucionar los conflictos que a diario surgen en la convivencia.

Se comprueba que un ambiente adecuado, distendido y en un clima de confianza ayuda especialmente a una predisposición positiva y ausente de recelos hacia este rol que van a asumir, nuestra función debe ser, además de formativa, motivadora y de acompañamiento, puesto que el formador estará siempre a su lado ayudándoles a crecer en esta nueva faceta.

En mi opinión es fundamental que estos alumnos se encuentren a gusto en esta formación, pues si se crea un cierto recelo hacia la instrucción recibida, por ser poco adecuada, su operatividad no será satisfactoria.

Lo anteriormente expuesto es lo que se pretende que ocurra y para ello se ha diseñado la intervención expuesta anteriormente.

Tras la primera sesión, en la que se creó un ambiente apropiado y distendido, cuando estos alumnos han empezado a ganar confianza, surgen dudas de por qué es necesaria la mediación y hasta qué punto la formación es imprescindible.

Avanzando en las sesiones, tal como están planteadas, ellos entienden que para poder actuar con los compañeros, primero deben interactuar entre ellos y que el planteamiento de situaciones conflictivas, en las que tienen que ejercer un papel de protagonista, les hace empatizar con sus iguales sintiéndose en la misma situación.

La seguridad que van adquiriendo hace que se planteen nuevas dudas, no ya de si es necesaria la formación, sino si su intervención es lo que se espera de ellos (van madurando). Otra duda que les surge es si sus compañeros van a aceptarlos y van a considerar que es necesario que ellos estén ahí.

Es el momento de aclararles que todos los conflictos que solucionen entre iguales van a ayudar especialmente a sus compañeros, evitando que el asunto trascienda y haya que aplicar el Reglamento de Régimen Interior y ser sancionados, ellos valoran la importancia de su labor mediadora.

Me encuentro satisfecha con la elección de este tema para realizar mi Trabajo de Fin de Master, lo que al principio era solo una idea atractiva ha ido fraguándose en una intervención realista y factible de poder ser llevada a cabo en un centro educativo de secundaria.

No es menos cierto que para que esta propuesta sea realizable debo contar con la implicación de otros profesionales, incluso con el Equipo Directivo del centro.

Yo confío en que a lo largo de mi vida profesional propuestas similares puedan ser ejecutadas y generalizadas en centros educativos en los que yo pueda colaborar.

Creo necesario destacar que la formación recibida a lo largo del Master me ha motivado para centrarme en este tema y me ha aportado el soporte teórico necesario para el planteamiento de este trabajo. Tal vez cuando sea puesto en práctica surjan dificultades que ahora no se alcanzan a ver, pero espero que como buena profesional de la educación, y gracias a las competencias adquiridas, sabré hacer una buena autoevaluación de mi tarea docente y plantear las propuestas de mejora oportunas para encauzarlo y conseguir los fines propuestos.

7. BIBLIOGRAFÍA

de la Cerda Toledo, Maribel. (2013). *Por una pedagogía de ayuda entre iguales: Reflexiones y prácticas* Graó.

FUENTES, R. M.Érase una vez... un taller cuentacuentos.

Martínez, A. G., & Martínez, J. B. (2002). Los conflictos escolares: Causas y efectos sobre los menores. *Revista Española De Educación Comparada*, 8, 175-204.

Pérez, V. M. O. (2001). Convivencia escolar: Problemas y soluciones. *Revista Complutense De Educación*, 12(1), 295.

Rovira, J. M. P. (1997). Conflictos escolares: Una oportunidad. *Cuadernos De Pedagogía*, 257, 58.

Schvarstein, L. (2013). La mediación escolar en contexto. *Revista «Poiésis»*, 4(7)

ANEXOS

Anexo I

Hoja resumen de las fases, pautas y actitudes que se deben seguir durante un acto de mediación escolar.

LA MEDIACIÓN

Es una estrategia de transformación de conflictos

No es un juicio ni un arbitraje

Facilita que las partes en conflicto encuentren por sí mismas las soluciones más satisfactorias

Es absolutamente voluntaria

Puede ser útil para reconstruir relaciones

Debe tener en cuenta que “siempre que ha habido agresión tiene que haber reparación”

PAUTAS DE ACTUACIÓN DE LOS MEDIADORES

- Escucha activamente
- No juzga
- No propone soluciones
- Apoya la mejora de la relación
- Explora los intereses y necesidades
- Encauza hacia visiones y soluciones realistas

GUÍA PARA LA MEDIACIÓN PREMEDIACIÓN:

- Con las partes por separado
- Confirmar su disposición a mediar

MEDIACIÓN:

- Presentación de los mediadores y de las reglas del juego
- Cuéntame
- Aclarar el problema
- Proponer soluciones
- Llegar a un acuerdo
- Gradecer a las partes su colaboración la comunicación

ACTITUD:

- Estar presente con el otro
- Reconocimiento
- Respeto
- Ser conscientes de los sentimientos:
 - Actitud constructiva
 - Verdadero deseo de entender a la otra parte

HABILIDADES:

- TÉCNICAS DE ESCUCHA ACTIVA
 - Mostrar interés
 - Clarificar
 - Parafrasear / Reflejar
 - No aconsejar
 - Resumir
- MENSAJES EN PRIMERA PERSONA O “MENSAJES EN YO”

CONTIENEN INFORMACIÓN SOBRE:

- Qué situación te afecta
- Qué sentimiento te produce esa situación
- Por qué te afecta de esa manera, si lo sabes
- Qué necesitas

PRESENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN Y DE LAS REGLAS

- Presentación de los mediadores
- Presentación de las partes en conflicto
- Explicación del proceso
- Reglas:
 - ¿Estáis de acuerdo en que habéis venido voluntariamente?
 - ¿Estáis de acuerdo en escucharos mutuamente y no interrumpiros?
 - ¿Estáis de acuerdo en no insultaros, ni en utilizar un lenguaje ofensivo?
 - ¿Estáis de acuerdo en esforzaros en resolver el problema?
 - Las notas que tomemos se van a destruir ¿Estáis de acuerdo?

- Vais a disponer de espacios de tiempo iguales para exponer vuestros puntos de vista ¿Lo fijamos en...?

ACLARAR EL PROBLEMA

- Conseguir una versión consensuada del conflicto
- Concretar los puntos que pueden hacer avanzar hacia un entendimiento o acuerdo
- Encaminar el dialogo para poner de manifiesto los intereses subyacentes a las posiciones
- Explorar las necesidades ocultas tras las posiciones y dirigir el diálogo en términos de esas necesidades

PROPONER SOLUCIONES

- Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de soluciones (lluvia de ideas)
- Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra
- Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones
- Solicitar su conformidad o disconformidad con las distintas propuestas

CARACTERÍSTICAS QUE DEBEN CUMPLIR LOS ACUERDOS

- Equilibrado
- Realista
- Específico y concreto
- Claro y simple
- Aceptable por las partes
- Evaluable
- Que mantenga expectativas de mejorar la relación.

Anexo II

ESCUCHA ACTIVA. ASPECTOS NO VERBALES DE LA COMUNICACIÓN

FICHA DE TRABAJO

COMUNICACIÓN NO VERBAL: 1º HOJA DE CONSIGNAS

No le mires a la cara

Mira el reloj con frecuencia

No te acerques, más bien retírate del que te cuenta

Demuéstrale que te está aburriendo, bosteza, haz signos con la cara de que casi no te importa

Haz aquello que harías si alguien te cuenta cosas que no te interesan Mira a tu ropa, a tu piel, a tu alrededor

No le preguntes nada, no le hagas caso.

COMUNICACIÓN NO VERBAL: 2º HOJA DE CONSIGNAS

Escucha con interés

Mírale a la cara, a los ojos

Has gestos o ruiditos de aprobación, asiente con la cabeza Mantén una distancia que indique escucha

Haz alguna pregunta que aclare el relato y dudas (verbal)

COMUNICACIÓN NO VERBAL: "QUÉ VISTE EN LOS QUE ESCUCHABAN"

FICHA DE TRABAJO

	PRIMERA ESCUCHA	SEGUNDA ESCUCHA
Contacto visual		
Posición del cuerpo		
Expresión facial		
Expresiones Paraverbales		

Anexo III

"Cuestionario "mensaje Yo"

Lee las expresiones siguientes y analiza si se trata de mensajes "tipo YO" o tipo "TÚ".

Expresión

	TIPO DE MENSAJE	
	YO	TÚ
Tu hora de entrada son las 9:00. Procura llegar puntual al trabajo.		
Cuando llaman por teléfono y no estás en la oficina, tengo que dejar lo que estoy haciendo y atender la llamada, eso me hace perder tiempo y me interrumpe. Te agradecería que trataras de estar puntual en tu puesto.		
Este es un aparcamiento reservado para discapacitados. ¡No puede usted aparcar aquí!		
La lavadora no se puede poner por la noche. ¡Hace mucho ruido!		
Tanto mi marido, como yo, trabajamos y tenemos bastantes complicaciones para compaginarlo con el cuidado de nuestro hijo. He hecho un esfuerzo para estar en casa esta tarde y me siento perjudicada porque no haya venido usted hoy. Le ruego que, si quedamos a una hora y no puede venir, me avise por teléfono antes.		
Tengo bastantes dificultades para caminar y me facilita mucho las cosas el disponer de una plaza de aparcamiento cerca de la entrada de los edificios. Me siento gravemente perjudicada cuando no se respeta la reserva de aparcamiento. Le ruego que aparque en otro lugar.		
Me dijo que vendría hoy a arreglar el grifo. ¡He estado toda la tarde en casa esperándole y no ha venido!		
Tener que tratar de hacerme oír por encima de vuestras voces, me produce mucha fatiga, me perjudica la garganta y pierdo el hilo de la explicación. Me gustaría que, mientras explico u os doy indicaciones, estuviérais atentos y que solicitarais turno para hablar, si lo necesitáis.		
Me gusta bajar al instituto contigo y disfruto con tu conversación. Ya sabes que para mí es importante ser puntual. Me gustaría que respetases nuestro acuerdo y estuvieras preparada a menos cuarto.		
¡No quiero ver libros de otra asignatura en mi clase!		
Comprendo que estéis nerviosos por el examen. Yo tengo con vosotros cuatro sesiones y también tengo que dar un programa. Me siento mal cuando pasáis de la asignatura y os ponéis a hacer otra cosa. Me gustaría que, si queréis repasar un rato, me lo pidiérais y pudiéramos hablarlo.		
¡Ya está bien! ¡Callaros de una vez!		
Me gusta acompañarte a comprar ropa. Te agradecería que buscáramos en otra tienda y que comprases una camiseta distinta, ya que esta es igual que una que tengo yo y no me apetece que las llevemos iguales.		
¿Estas reuniones no valen para nada más que para perder tiempo!		
¡Ya vale de llegar tarde! ¿Todos los días te voy a tener que esperar?		
No te compres esa camiseta ¡Es igual que la mía!		
Me desagrada que las reuniones comiencen tarde, que no haya un orden del día establecido de antemano y que la falta de material previo para el desarrollo de la sesión haga que seamos poco eficaces. Siento que perdemos el tiempo.		
¡Podrías haber hecho dos turnos para ir a merendar!		
Comprendo que estáis cansadas y que os apetece un café. Me habéis dejado a mi sola para bajar en el segundo turno. Os agradecería que hiciéramos turnos y que siempre bajáramos dos de nosotras juntas.		

Anexo IV

ROLL-PLAYING

MEDIACIÓN ALUMNA - ALUMNA

El conflicto se desarrolla en un centro educativo con internado. Intervienen:

Javi: Alumno mediador

Vicky: Alumna mediadora

Sandra: Alumna en conflicto

Elena: Alumna en conflicto

Premediación con Sandra

Javi: Hola, nosotros somos mediadores de un Instituto. Ella se llama Vicky y yo soy

Javi. Nos han llamado del centro donde tú vives porque nos han comentado que tenéis un problema y os han ofrecido la mediación. Y aquí estamos. ¿Tú cómo te llamas?

Sandra: Yo me llamo Sandra.

Javi: Y ahora pues, empieza a contarnos el problema que tienes.

Sandra: Me ha desaparecido una colonia, la tenía en mi armario y no me gusta que me miren en el armario porque guardo cosas íntimas y no me gusta que me las vea nadie. Entonces, he preguntado quién ha cogido la colonia y no me lo quieren decir.

Javi: ¿Tú sospechas de alguien o tienes alguna teoría en la que te basas para sospechar de alguien?

Sandra: Yo creo que ha sido una chica pero...

Javi: Y esa chica, cuéntanos, ¿vives con ella?

Sandra: Duerme conmigo en la habitación.

Vicky: ¿Qué relación tienes con ella?

Sandra: Antes éramos amigas, pero ahora me he enfadado porque no me lo quiere decir.

Javi: ¿Cómo te sentiste cuando llegaste y no encontraste tu colonia?

Sandra: Pues cuando vi que me faltaba pensé que la había perdido, pero luego me di cuenta de que me la habían quitado.

Javi: Y tú has oído hablar a otras personas...

Sandra: Sí, le oí decir a otra chica que me la había quitado ella.

Javi: Tú ¿has hablado con alguien además de con ella?, ¿le has dicho algo a tu director?

Sandra: Sí, pero no me hace caso.

Javi: ¿Qué te dijo exactamente?

Sandra: Que si ella no sabe nada, no puede solucionarlo, porque no sabe quién ha sido.

Javi: Ahora vamos a hablar del valor del perfume ¿Qué valor tenía para ti?

Sandra: Me la regaló mi hermano y le tenía mucho cariño a esa colonia.

Javi: ¿Costaba bastante dinero?

Sandra: Si, era cara.

Vicky: ¿Qué nos puedes decir del Reglamento interno?

Sandra: Nos dijeron que no podíamos llevar a la residencia cosas de mucho valor, pero como me la regaló mi hermano, la quería usar.

Javi: Tú, además de ese objeto con tanto valor, ¿tenías otros de más valor?

Sandra: No

Javi: ¿Sigues teniendo joyas o más colonias?

Sandra: Colonias sí, pero joyas no.

Vicky: ¿Por qué crees que te quitaron la colonia?

Sandra: No sé, yo creo que por envidia.

Vicky: Cuéntanos cómo te sientes.

Sandra: Me siento mal. Si quieren algo que me lo digan y a lo mejor se lo doy, pero que no me lo quiten... eso creo yo.

Javi: ¿Tienes algo más que contarnos?

Sandra: No. Quiero que me devuelvan la colonia.

Vicky: ¿Para ti, cuál sería el acuerdo?

Sandra: Si quieren que cambie en algo o les ha molestado algo mío, que me lo digan, pero que no me quiten las cosas.

Javi: Hasta ahora esto ha sido una premeditación y luego, en un siguiente paso, os juntaremos a tu compañera y a ti para que habléis e intentéis solucionar el problema.

¿De acuerdo?

Premediación con Elena

Vicky: Hola, somos Javi y Victoria, somos mediadores. Vamos a intentar que resuelvas el problema que tienes con una compañera del centro. Te vamos a ayudar a buscar soluciones. Estamos en la premediación y ahora nos tienes que contar cuál es el conflicto.

Elena: Ella dice que le he quitado una colonia que, para ella, vale mucho; y a mí no me puede acusar sin pruebas, no me puede decir directamente que he sido yo, a lo mejor se lo han dicho otras personas. No aguanto que ella se crea “lo más”, “lo mejor”; es muy prepotente y no lo aguanto.

Vicky: ¿Por qué crees que le quitaron la colonia?

Elena: Supongo que sería por envidia.

Vicky: Y según ella, tú eres la que le has quitado la colonia. ¿Y por qué lo cree?

Elena: No lo sé, porque al principio nos llevábamos muy bien y éramos muy amigas, pero luego pasó algo; nuestra relación se fue enfriando, no nos llevábamos bien y discutíamos por cualquier cosa.

Javi: ¿Tú has hablado con otras personas del tema, o no lo sabe nadie?

Elena: Lo sabe la directora porque ella se lo ha dicho. Y claro, la directora le ha dicho que no puede demostrar que he sido yo porque no tiene pruebas.

Javi: ¿Y tú cómo te sientes al saber que te acusan a ti?

Elena: Defraudada, porque...¿qué le he hecho yo a ella para que me acuse?

Javi: ¿Y tú en realidad crees que ella tiene motivos para acusarte?

Elena: No.

Vicky: ¿Habéis hablado alguna vez entre vosotras para llegar a un acuerdo?

Elena: Lo hemos intentado, pero no podemos, nos ponemos a discutir.

Javi: ¿Habéis llegado alguna vez “a las manos”?

Elena: No.

Javi: ¿Y dormís en la misma habitación?

Elena: Sí.

Javi: ¿Y tú has echado algo en falta?

Elena: Es lógico que nos cojamos algunas cosas, como la pasta de dientes, pero luego lo hemos arreglado.

Vicky: ¿Quieres contamos algo más?. En la actualidad ¿sois amigas?

Elena: No, estamos muy enfadadas; yo sobre todo, porque no me puede acusar sin pruebas, me fastidia mucho.

Javi: ¿Ya no tienes nada más que contarnos?

Elena: Sí, que yo, en realidad, sí le he cogido la colonia, pero no ha sido “con mala idea”, sino para darle una lección, porque siempre está mandando sobre la gente y se cree mejor que los demás porque tiene muchas cosas.

Javi: Pues después nos reuniremos con tu compañera en la mediación, donde vosotras seréis las protagonistas y podréis hablar.

Mediación

Vicky: Como ya sabéis, nosotros somos Javi y Victoria y vamos a empezar la mediación.

Las dos habéis venido voluntariamente aquí y os tenéis que contar el problema, respetando unas reglas. Las reglas son: No os podéis interrumpir, tenéis que expresar vuestros sentimientos en primera persona y os tenéis que respetar.

Tenemos que establecer un turno de palabra de 2 ó 3 minutos para cada una, y vamos a tomar algunas notas, que después romperemos.

Cuando queráis, podéis empezar una de vosotras.

Sandra: Yo sólo quiero saber quién me ha quitado la colonia.

Vicky: El primer proceso es exponer de nuevo el problema desde el principio.

Javi: Tenéis que contar todo a la otra persona, como si nosotros no estuviésemos, y siempre en primera persona, _esto es muy importante_, no decirle a la otra persona:

Tú..., tú....¡No!. Siempre : Yo me siento así..., yo..., ¿me entiendes?

Sandra: Sí. Yo creo que ha sido ella, me lo han dicho muchas personas y por eso sospecho de ella. Si no me lo quiere decir, tendré que averiguarlo yo misma.

Javi: Básate en el problema y cuéntaselo a ella. Tú llegas, ves que no tienes colonia y..., pero cuéntaselo a ella.

Sandra: Yo llegué a mi armario y no vi la colonia. Al principio, pensé que la había perdido, pero luego me enteré de que me la habían quitado y sospeché de ti.

Elena: ¿Y por qué sospechaste de mí?

Sandra: Porque escuché a alguien que lo decía; además, un día pasaste a mi lado y olías a mi colonia.

Elena: Pero tú tampoco te tienes que basar en las cosas que diga la gente

Sandra: No sé, pero también yo sospeché de ti porque... al principio nos llevábamos bien, pero luego nos empezamos a llevar mal.

Elena: ¿Por qué?

Sandra: No sé.

Elena: ¿No lo sabes? Porque vas mandando sobre la gente siempre.

Sandra: Porque sois nuevas y no sé cómo actuar con vosotras.

Elena: Pero si es muy simple. Deja que te conozcamos, y tú, a nosotras. Conocerse mutuamente.

Sandra: Es que yo llevo aquí más años, pero vosotras sois nuevas. Además, tú crees que puedes hacer lo que quieras, y yo sé cómo funcionan aquí las cosas.

Elena: Sí, pero es que tú eres una prepotente y te crees que porque lleves más años, tienes derecho a todo.

Javi: Perdonad un momento. Esto no puede seguir así. Aquí hay unas reglas y os tenéis que atener a ellas. Si queréis os las recuerdo: Tenéis que respetaros, guardar un turno de palabra;

pero sobre todo, no podéis insultaros. Aquí, ¡insultos fuera!. O seguís las reglas o esto no puede seguir funcionando.

Así que, con calma, despacio; y ahora, basándonos en el problema, empieza tú a contarnos cómo te sientes.

Sandra: Pues yo me siento un poco alejada de ellas. Han venido aquí este año y a mí, que llevo aquí más años, me dejan “de lado”.

Javi: Perdona un momento. Cuéntaselo a ella. Nosotros estamos aquí para dirigir el juego, pero tú tienes que contárselo a ella.

Sandra: Es que “las nuevas” vais todas juntas, y a mí, que llevo aquí más años, me dejáis aparte.

Elena: Pero es por tu actitud con nosotras. Es que tenemos que ir donde tú quieras y en el momento que tú quieras, y eso no puede ser así.

Sandra: Pues vosotras podías decírmelo. Lo que no podéis hacer es callaros y luego quitarme las cosas.

Elena: Yo no te la he quitado, sólo te la he cambiado de sitio, pero ha sido para darte una lección, y lo siento mucho, pero es que no me caías bien. Al principio sí, pero cuando te iba conociendo más, me ibas “cayendo peor”, bueno, a todas nos ha pasado lo mismo.

Sandra: Pero, ¿por qué no me lo dijisteis y hablasteis conmigo?

Elena: Es que contigo no se puede hablar.

Sandra: Pero si vosotras me decís que no os gusta mi forma de actuar, a lo mejor yo intento cambiar.

Javi: Bueno, entonces, según hemos entendido mi compañera y yo, el verdadero problema es el trato que tenéis la una hacia la otra, es decir, que la colonia es una derivación del problema principal, que es que no os lleváis bien.

Y, por favor, ¡respetaos!. Primero habla una y luego otra, y sin insultos, ¿de acuerdo?

Vicky: Si no queréis contarnos nada más, ¿podéis vosotras proponer soluciones?

Elena: Yo sí. Yo te propongo devolverte la colonia y pagarte algo por la que te he gastado para que te compres otra, e intentar llevarme bien contigo.

Sandra: Y yo te propongo “no ir de creída” enseñando mis cosas caras, y no ser prepotente.

Vicky: ¿Nos puedes decir qué entiendes por prepotente?

Sandra: Pues, que no presumiré de mis cosas caras, me las llevaré a casa, y ayudaré a las nuevas en su estancia aquí.

Pero le pido que, si quiere coger algo mío, me pida permiso antes.

Vicky: Elena, como resumen del acuerdo, tú le vas a devolver la colonia y una cantidad de dinero por la que has gastado. ¿Cuánto le darías?

Elena: Yo me eché un poco, para que ella la oliera, así es que...dos euros.

Vicky: Sandra, ¿te parecen bien dos euros?

Sandra: Sí, vale.

Vicky: Otros puntos del acuerdo serían: cambiar tu actitud, intentar mejorar la convivencia y pedir permiso para coger las cosas ¿de acuerdo?

Elena: Sí.

Vicky: Y tus compromisos serían: llevarte la colonia a tu casa y no traer más objetos de valor al centro; y al igual que ella, mejorar tu actitud y pedir las cosas con permiso, ¿vale?

Sandra: De acuerdo.

Vicky: Entonces, podemos firmar el acuerdo. Una vez que se firme el acuerdo, dentro de diez días nos volveremos a juntar para ver si lo habéis cumplido y podemos dar por finalizada la mediación.

Sandra y Elena: Muy bien.

(firman ambas partes y ambos mediadores)

Javi: ¡Pues ya está!, esperemos que el problema se solucione pronto y que volváis a ser las buenas amigas que erais antes.