



## ACTIVIDAD



Activa el modo friendly

# Mediando para resolver problemas

Autoría:

Eva Pilar Ruiz Lozano, Iluminada Jurado Ruiz, Verónica Gil Casado y Laura Peralta Contreras.



AGENCIA ARGENTINA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL  
Fondo para el Desarrollo Social  
Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación

## Descripción

Antes de comenzar a trabajar, se explicará al grupo clase que el objetivo fundamental es saber qué funciones tiene un buen mediador, con qué características se identifican como personas y amigos para proceder a elegir a los dos más adecuados mediante votación.

Llevarán a cabo varias actividades que pretender conseguir una escucha activa, comprendiendo los diferentes puntos de vista que hay en un conflicto. No todo es blanco o negro.

Esta es la antesala a poner en práctica estrategias de control o resolución de conflictos a través de técnicas y dinámicas que se detallan en las distintas fases.

## Objetivos

- Conocer la importancia de la empatía y de la escucha activa a la hora de resolver conflictos.
- Saber identificar las características y habilidades que una persona mediadora debe tener.
- Elegir a compañeros mediadores en los que se confíe.
- Aprender a resolver problemas usando diferentes técnicas y herramientas de mediación.

## Recursos

- Bolígrafos.
- Rotuladores.
- Folios.
- Notas adhesivas.
- Anexos.

## Tiempo de actividad

- 3 horas o tres sesiones de 60 minutos.





## Edad recomendada

- A partir de 10 años.

## Desarrollo

### Parte 1: Tomando conciencia

Se divide al alumnado en grupos de 4 personas.

Se proyectan las siguientes preguntas:

- ¿Qué es, y no es, para ti un amigo/a?
- ¿Qué crees puede ser un alumno/a ayudante?
- ¿Qué crees que no es un alumno/a ayudante?
- ¿Has conocido anteriormente la figura del alumno/a ayudante? ¿Qué hacían?

Cada persona del grupo tiene un folio.

Se le da a cada persona unos 3 o 4 minutos para que contesten a las preguntas y después pasen su folio al compañero de grupo. Se repite hasta que todas las personas del grupo hayan respondido en todos los papeles de cada miembro del grupo.

Variante: comentar las preguntas entre las personas componentes del grupo y anotar una sola respuesta, como consenso.

Recogidas las propuestas de cada grupo, con una persona que haga de portavoz, se comentan y se colocan en la pared o pizarra, a modo de síntesis del grupo clase.

### Parte 2: Descubriendo cualidades

En los mismos grupos de trabajo, a cada participante se le reparte una nota adhesiva.

En él debe escribir su nombre y una cualidad que crea pueda ser positiva u útil como alumno mediador. El nombre se escribirá a un lado de la nota adhesiva y la cualidad en el otro. Se pegará por la parte de la cualidad, quedando escondida la del nombre.

Ningún participante debe quedarse sin escribir su nombre y la cualidad. Si alguien tiene dificultad para encontrarla o escribirla se le da otra oportunidad o puede pedir ayuda a un compañero/a de equipo. Cada alumno deberá pegar su nota adhesiva en una cartulina, colocada en la pared. La cartulina con los nombres y cualidades de todos y todas se queda en la sala, durante toda la formación.

Una vez pegadas las notas adhesivas, el docente proyectará una presentación ([anexos](#)) que hablará y desarrollará las cualidades que debe tener un alumno/a mediador/a.

Una vez visionado, podrá ir señalando aquellas que estaban en las notas adhesivas, eligiendo los papelitos y descubriendo el nombre de las personas que había detrás.





### Cierre de la sesión:

Se hace la reflexión de las personas que han salido con cualidades que encajan con la figura de la mediación/ayuda.

Se elige a las personas que pudieran formar parte del grupo de mediación/ayuda en el aula.

Aun así, podrán salir como voluntarias aquellas personas que quieran ejercer esta función y se consideran aptos.

El resto de compañeros votarán a un solo compañero de entre todos los que se presenten.

El/la docente elegirá la mejor opción para votar (mano alzada, papel secreto), sabiendo que conoce al grupo y lo que será mejor opción.

Lo ideal es elegir a personas del grupo aula.

Una vez realizada la votación y elección, rellenarán la ficha que también se adjunta.

### Parte 3: Aprendiendo

Se seleccionan cuatro personas que teatralizarán o leerán (dependerá de la clase o lo que estime oportuno el tutor/a) el cuento e «caperucita» (anexo) delante del resto de compañeros/as.

A los demás se les indica que escuchen atentamente lo que puede ser un ejemplo de mediación para posteriormente identificar, en conjunto, posturas y elementos de la mediación.

Una vez leído el alumnado debe reflexionar sobre:

- La postura del lobo (sus razones y lo peligroso e injusto que es dejarnos llevar por apariencias y etiquetas)
- La postura de Caperucita.
- El papel de los mediadores y los elementos propios de la mediación.
- El papel cómplice y callado de la abuela que permite cargar al lobo con la culpa.

### Parte 4: Profundizando

Se realiza la experiencia de «El rumor» ([Anexo](#))

Cinco personas voluntarias salen fuera de la clase.

El docente explica al gran grupo la historia ([Anexo](#)) dando datos y detalles de un suceso.

A continuación, pedimos una de las personas que están fuera que, vuelva a la clase. Al azar designamos un compañero/a para que le transmita la información de lo sucedido, según lo recuerde. Lo hace en voz alta y ante toda la clase para que todo el grupo pueda observar el proceso. El resto del gran grupo observará, sin poder intervenir, lo que sucede e irá anotando ideas que vaya viendo con referencia al tema de la mediación, la resolución de conflictos, etc.





El alumno que acaba de recibir la información se encargara de explicar la historia a la siguiente persona. Y así sucesivamente hasta que entre la última persona.

Una vez se termine la experiencia se reflexiona en gran grupo:

- ¿Qué ha pasado?
- ¿Cómo ha variado la historia? ¿A qué podría ser debido?
- ¿Qué relación tiene que ver esta actividad con los conflictos y la resolución de los mismos?
- ¿Alguna vez habéis sido víctimas de un rumor? ¿Has sido propagador de un rumor sin ser consciente?
- ¿Qué consecuencias puede tener si este caso fuera real? ¿Cómo creéis que podría evitarse?

A continuación, presentamos algunas imprecisiones del lenguaje que dificultan la comunicación efectiva: generalizaciones, selecciones y distorsiones.

Se trabaja en común para identificarlas y se lanzan preguntas abiertas para clarificar con todo el grupo de alumnos. Ejemplos:

- En clase siempre desaparecen cosas. ¿Qué cosas?, ¿cuándo?
- Todo el mundo sabe que aquí hay quien roba. ¿Todo el mundo?, ¿quién?
- Sandra siempre lo pierde todo. ¿Qué pierde?, ¿cuándo?
- Si seguimos así no haremos ninguna salida más. ¿Así, cómo?
- ¡Me hacéis enfadar! ¿Cómo te lo hacemos? ¿qué situación concreta?
- Me tienen envidia. ¿Quién?, ¿por qué? ¿con qué objetivo?

#### Cierre de la sesión:

Entre todo el grupo se piensa en dos situaciones habituales, sobre las que sería interesante hacer algún proceso de mediación.

Se le pasan al grupo de mediación para preparar la siguiente sesión.

#### Parte 5: Actuando para mediar

Las personas mediadoras, representarán una situación de las elegidas como reales del grupo, para trabajar en el aula la mediación. Ellos actuarán como lo son y otros dos alumnos dramatizarán una situación conflictiva.

Los pasos básicos a seguir serían:

Uno de los alumnos que tiene el problema cuenta su versión. El mediador debe actuar como moderador explicando que van a realizar una escucha activa sin entrometerse.

El otro alumno/a cuenta su versión de los hechos. Nadie debe interrumpir su discurso.





El mediador hace preguntas aclaratorias.

Por ejemplo: Si el conflicto es a causa de una discusión repetitiva porque los dos alumnos no se ponen de acuerdo a la hora de compartir patio en el recreo cuando juegan al fútbol, y esta discusión les está afectando a su convivencia en el aula porque aprovechan la mínima oportunidad para insultarse o incluso pegarse, el mediador/a puede preguntar:

- ¿Es cierto que conocíais las normas de XXX?
- ¿Estáis aprovechando este altercado para pelearos porque el problema es otro o viene desde antes?
- ¿Cómo te has sentido cuando te ha insultado? ¿Cuándo te ha devuelto el insulto o agresión, cómo te has sentido? (se entiende que se le pregunta a cada uno de los alumnos)
- ¿Dónde os va a llevar si no resolvéis este altercado de forma dialogada y pacífica?
- ¿Por qué no acudisteis a un adulto de referencia, educador, profesor la primera vez que discutisteis?
- Entonces, ¿nunca antes os habíais peleado por algo así?

Una vez dialogadas y reflexionadas las preguntas lanzadas, el mediador hace un resumen de la situación. Puede anotar lo que crea conveniente.

El mediador/a hace una propuesta de compromiso, con el objetivo de intentar llegar a una tregua o acuerdo y que se solucione la situación.

Lo pone por escrito y ambos alumnos y el mediador/a firman dicho acuerdo.

#### [Cierre de la actividad y conclusiones.](#)

Se analiza en gran grupo lo que se ha escenificado y se hace caer en cuestiones como las siguientes:

- Una comunicación deficiente puede originar conflicto.
- Comprobar que hemos entendido bien la información obliga a quien habla a ser más preciso y contribuye a que no distorsionemos la historia.
- Las preguntas abiertas contribuyen a clarificar los mensajes.
- Los grandes conflictos siempre tienen un comienzo «sencillo» que se va creciendo con el tiempo.
- El enfado es acumulativo, hay que ayudar a que no se sumen situaciones independientes.

#### **Evaluación**

Comentarios orales, en gran grupo, sobre las conclusiones obtenidas.





# ANEXO I

## Cualidades de una persona mediadora.

Alumno que:

- Ayuda a sus compañeros a resolver problemas que no llegan a una solución favorable a través de la vía normal.
- Acompaña a aquellos iguales en situaciones de indefensión o soledad.
- Está atento a aquellas situaciones que pueden pasar desapercibidas para los adultos.

**¡AYUDAR NOS AYUDA!**

## Objetivos:

Mejorar la convivencia escolar, reducir los conflictos entre alumnos/as, animar a que haya más participación por parte de todos

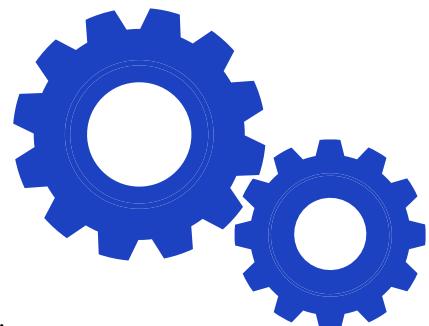
## Características de un buen mediador.



- Respetuoso.
- Discreto.
- Comprometido.
- Amable.
- Colaborador.

## Funciones del alumno mediador y ayudante.

- Observar lo que sucede a su alrededor ¿problemas?.
- Escuchar a los alumnos con dificultades.
- Apoyar y animar cuando se produzca un conflicto.
- Acoger y acompañar hasta que todo se solucione.
- Intervenir y participar en esta resolución.
- Derivar los problemas más serios a un adulto del ámbito educativo.



## ¿Cómo nos vamos a formar?

- Seleccionamos a los mediadores (votación).
- Sus familias aprueban esta selección.
- Formación del alumnado ayudante y mediador (dentro y fuera del colegio).
- Difusión en el centro.
- Seguimiento de su labor.
- Formación continua y evaluación.



## ANEXO II

### Caperucita y sus versiones

«Caperucita azul - Desde el punto de vista de caperucita»



Había una vez una niña que se llamaba Caperucita Azul, la llamaban así porque siempre llevaba una caperuza de color azul cuando salía de su casita. Caperucita Azul siempre estaba contenta porque tenía muchos amiguitos en el colegio.

Un día su mamá le dijo que llevara a su abuelita, que vivía al otro lado del bosque, una cestita con pastelitos y rosquillas.

- Toma Caperucita, llévate esta cestita a la abuelita para que se coma los pastelitos y las rosquillas para merendar, pero ¡ten mucho cuidado en el bosque, no te la vayan a quitar! - dijo la mamá de Caperucita Azul.

- No te preocupes mamá, iré con cuidado, y no dejaré que nadie me quite la cestita- respondió Caperucita que era muy valiente.

Caperucita cogió su caperuza azul y la cestita, salió de su casa y se puso a caminar por el bosque. Cuando llevaba un ratito caminando entre las flores se encontró con un lobo que llevaba pajarita y tirantes.

El lobo se acercó y le dijo,

- ¡Hola!, me llamo Serafín, ¿y tú cómo te llamas? - Caperucita se acordó de lo que su mamá le había dicho, agarró con fuerza la cestita y empezó a caminar otra vez sin hablarle al lobo.

- Oye, ¿a dónde vas?, ¿no me vas a decir cómo te llamas? - dijo el lobo sorprendido.

- ¡Déjame en paz, lobo! - contesto caperucita enfadada y empezó a caminar más rápido.

- ¡Espera no vayas tan rápido! ¡Espera! - dijo el lobo, y empezó a caminar detrás de Caperucita.

Caperucita, vio que el lobo iba detrás de ella, se asustó y empezó a correr todo lo rápido que pudo. Corrió, corrió y corrió hasta que llegó cerca de la casa de su abuelita.

Por allí cerca se encontró al policía Señor Gato y le contó lo que había pasado.

-No te preocupes Caperucita, iré a por ese lobo y le llevaré hasta su casa para contarle a su mamá lo que ha hecho para que le castigue y no lo vuelva a hacer - dijo el policía señor Gato.

Caperucita entró en casa de su abuelita, le dio la cesta con los pastelitos y las rosquillas y le contó todo lo que había pasado.

- Pero Caperucita, ¿por qué no le dijiste cómo te llamas? - preguntó la abuelita.

- Pues porque yo creo que me quería quitar la cestita, para comerse los pastelitos y las rosquillas, así que me fui corriendo- contestó Caperucita enfadada.

- ¿Estás segura de que quería quitarte la cesta?, ¿no le preguntaste al lobo lo que quería? - preguntó la abuelita.

- Pues no, no le pregunté, pero estoy segura de que me la quería quitar.

Al rato alguien llamó a la puerta, era el policía señor Gato, y le dijo a Caperucita que había cogido al lobo, lo había llevado a su casa y le había contado a su mamá que el lobo quiso robar a una niña una cesta con comida.

- ¿Y qué hizo la mamá de lobo? - preguntó Caperucita.

- Dijo que era un lobito malo, le castigó sin postre, sin juguetes y sin ver la tele, y él se puso a llorar con fuerza, ya verás como no lo vuelve a hacer - dijo el policía señor Gato.

El policía se marchó y así Caperucita y su abuelita se comieron los pastelitos y las rosquillas para merendar.

#### «Caperucita azul - Desde el punto de vistas del lobo»



Érase una vez, un lobito que se llamaba Serafín. Serafín estaba triste porque en el colegio no conseguía hacerse amiguitos.

Mientras estaba desayunando se lo contó a su mamá.

- Bueno Serafín, no estés triste sal al bosque y busca amiguitos con los que jugar-.

- ¡Es verdad mamá saldré al bosque y me haré algún amiguito! - dijo Serafín muy contento.

Al rato, Serafín salió de su casa y empezó a buscar amigos. De repente vio a una niña que llevaba una caperuza azul, que parecía muy simpática. Serafín cogió una florecita, y se la guardó en un bolsillo para regalársela a la niña.

- ¡Qué bien, me haré amigo suyo y jugaremos a muchas cosas! - pensó Serafín contento.

- Hola, me llamo Serafín, y tú ¿cómo te llamas? - preguntó Serafín con una gran sonrisa. La niña no le respondió y siguió caminando sin hacerle caso.

- Oye, ¿a dónde vas?, ¿no me vas a decir cómo te llamas? - dijo Serafín sorprendido.

- ¡Déjame en paz, lobo! - contestó la niña enfadada, que empezó a ir más rápido.



- ¡Espera no vayas tan rápido! ¡Espera! - dijo Serafín, y empezó a caminar detrás de la niña. Pero la niña empezó a correr muy rápido, Serafín no podía correr tanto y paró porque estaba cansado.

- ¡No entiendo nada!, ¿por qué se pone a correr?, yo sólo quiero ser su amigo - pensó el lobo tan triste, tan triste que se puso a llorar.

Entonces Serafín estaba tan triste que no tenía ganas de volver a su casa y se quedó sentado un rato en el suelo. De repente apareció el señor policía Gato.

- Ven aquí Serafín, eres un ladronzuelo, te llevaré con tu mamá para que te castigue-, dijo el policía.

- ¿Qué? pero si yo no he hecho nada, ¡no soy un ladronzuelo, sólo quería ser su amigo! - dijo Serafín asustado. Pero el señor policía no le hizo caso, lo cogió de la mano y se lo llevó de vuelta a casa.

Allí en su casa, el policía llamó al timbre y la mamá de Serafín abrió la puerta.

- Señora, su hijo es un ladronzuelo que ha querido robarle una cesta con comida a otra niña- dijo el policía.

- Pero bueno Serafín, ¿así es como quieres hacerte amigos? - dijo su mamá enfadada.

- ¡Que no mamá eso no es verdad! - dijo el lobo Serafín muy triste.

- ¡Anda no seas encima mentiroso estas castigado sin postre, sin juguetes y sin televisión! - dijo la mamá de Serafín.

- ¡No tengo amigos y cuando lo intento, encima me castigan! - dijo Serafín muy triste mientras se fue llorando a su habitación.





## ANEXO III



### El rumor

El miércoles durante la clase de sociales, desapareció un MP4 de la marca Sanyo de la mochila de Sandra. El aparato era un regalo que Natalia, la prima de Sandra, le había dado el día 23 de febrero con motivo de su cumpleaños.

El MP4, que es completamente nuevo, tenía muchas canciones grabadas.

Sandra recuerda perfectamente haberlo llevado a clase, además, en la calle, delante del quiosco, se encontró con Fátima y con Mireya, quienes también lo vieron.

Cuando entró en la clase lo guardó en el bolsillo central de la mochila y en el recreo le llamó la atención que la cremallera estuviese rota. Detrás de Sandra se sienta Marcos, pero este no estaba a primera hora y en su sitio se había sentado Mireya.

Si el aparato no aparece antes del viernes se tomarán serias medidas, de modo que quien sepa algo debe decírselo al tutor. Por el momento, la salida al cine del día 5 queda suspendida y se guardará el dinero de la entrada para la excursión al museo de pintura prevista para el día 25. Imaginemos que esta semana ha habido muchas bajas en la clase: se trata de una gripe muy contagiosa.

